

V Rapporto Nazionale sul Filo d'Argento – Auser

Sintesi per la stampa

Le emergenze sociali

L'analisi dei dati relativi alle attività di volontariato svolte da Auser e Filo d'Argento proietta sulle condizioni di vita degli anziani due gravi emergenze sociali: l'isolamento fisico e relazionale e i redditi bassi e la povertà che caratterizzano strati sempre più ampi della popolazione ultrasessantacinquenne.

Sono fenomeni che chiamano in causa sia le trasformazioni sociali ed economiche avvenute in seno alla popolazione e ai nuclei familiari, sia le scelte di policy per il welfare adottate negli ultimi anni dai governi nazionali e regionali.

Il paradosso è che, in linea generale, se da un lato il processo di invecchiamento della popolazione evidenzia sempre di più la tendenza all'integrazione (culturale e sociale) delle fasce d'età anziane ormai scolarizzate, tuttavia dall'altro i ritardi del sistema di protezione sociale e i vincoli storici alla modernizzazione del Paese ancora oggi contribuiscono a promuovere l'isolamento sociale e l'emarginazione economica di una parte importante della popolazione anziana.

In Italia il processo di invecchiamento è più evidente che in altri Paesi.

Il nostro Paese detiene infatti la percentuale più alta di ultra-ottantenni (5,8% della popolazione nel 2011), è al secondo posto, dietro alla Germania per quanto riguarda la percentuale di ultrasessantacinquenni (con 20,3%, contro il 20,6% della Germania). A livello regionale si distingue la situazione della Liguria, che presenta le percentuali più basse di popolazione tra 0 e 34 anni, con il record di popolazione over-55, che pesa per oltre il 40% del totale dei residenti.

Il processo di invecchiamento è accompagnato da profonde modificazioni dei nuclei familiari, in primo luogo per quanto riguarda la composizione numerica degli stessi.

Il dato più rilevante, per quanto riguarda le caratteristiche della domanda sociale, è che circa il 30% degli anziani ultrasessantacinquenni vivono soli, con la componente femminile che raggiunge il 37,5%, contro il 14,5% degli uomini. In 5 regioni (Valle d'Aosta, Piemonte, Trentino Alto Adige, Liguria e Sicilia) la quota di donne anziane che vivono sole supera la soglia del 40%.

Inoltre, le reti parentale e amicale che in passato hanno protetto numerosi anziani dalle condizioni di marginalità sociale ed economica, diventano sempre più fragili, specie nelle grandi città e nel Nord del Paese.

Negli ultimi anni e in particolare nel triennio 2009/2011 la crisi economica ha accentuato ulteriormente l'isolamento e il disagio di una quota importante di anziani e la loro necessità di

sostegno. Sebbene si tenda a indicare nella fascia di popolazione più giovane quella più colpita da questo fenomeno, in realtà i dati evidenziano come siano proprio gli anziani a fare le spese di una crisi generalizzata.

In particolare, il sistema di protezione sociale si conferma fortemente inadeguato, anche alla luce delle recenti misure varate con il decreto cosiddetto Salva Italia: nel 2011, in base ai dati INPS risulta che circa il 55% degli anziani italiani è costretto a vivere con un reddito inferiore ai 1.000 euro al mese. Tra questi il 25% non raggiunge neanche i 500 euro al mese.

Inoltre, le statistiche ISTAT mostrano come negli ultimi 7 anni (2003 - 2010) la spesa media mensile di un anziano che vive solo cresca esclusivamente nelle componenti dei costi per l'abitazione e l'energia (+2,9%) e dei trasporti (+0,7%). Al contrario, nel periodo considerato, l'anziano che vive solo ha ridotto soprattutto le spese per l'alimentazione (-1,7%), l'abbigliamento e le calzature (-0,8%), oltre a quelle per l'arredamento (-0,8%) e quelle relative ai servizi sanitari (-0,6). Nel 2003/2010 la spesa media mensile è cresciuta di circa 284 euro.

Le ipotesi sul peggioramento delle condizioni di vita degli anziani trovano conferma nei dati sulla struttura dei debiti familiari e sulla vulnerabilità finanziaria delle famiglie, forniti dalla Banca d'Italia.

età compresa tra 55 e 64 anni) risultano quelle con il debito per beni di consumo più elevato, rispettivamente dell'11,9% e del 13,8%. In assoluto i nuclei con capofamiglia ultra64enne sono anche quelli più indebitati con amici e parenti.

In conclusione, nel Paese gli anziani sono ancora fortemente penalizzati da un sistema di protezione sociale iniquo e inadeguato, che ha perduto negli ultimi 3 anni, considerando solo le prestazioni sociali a favore degli anziani, almeno quattro miliardi di euro (soppressione del Fondo per la non autosufficienza, blocco delle indicizzazioni delle pensioni superiori a 1.400 euro, raffreddamento della spesa regionale, taglio ai trasferimenti statali agli enti territoriali).

Il welfare "ridimensionato e familistico" è il contesto sociale in cui ha operato nel 2011 Filo d'Argento, nel tentativo di migliorare le condizioni di vita degli anziani e di promuovere l'esigibilità dei diritti sociali di questa fascia di popolazione.

Auser e le organizzazioni di Filo d'Argento sono partner 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 intervengono non solo nella gestione di servizi e interventi sociali "per conto" degli enti locali, ma anche per promuovere e realizzare sul territorio spazi di auto-organizzazione (che in diversi casi si trasformano in veri e propri spazi di auto-governo), innescando, "in luogo" degli enti locali, politiche sociali più mirate all'evoluzione socio-demografica e ai nuovi bisogni della popolazione anziana.

Filo d'Argento

Nel 2011 il numero degli utenti di Filo d'Argento è cresciuto del 3,5% rispetto all'anno precedente (da 433.000 a circa 448.000), mentre i servizi resi agli utenti sono cresciuti invece del 7,3% (da 2.200.000 a 2.360.000).

Dopo la forte crescita registrata nel biennio 2008/2009 (+68mila utenti, risultato che va messo in relazione soprattutto con l'inasprirsi della crisi economica) e la battuta d'arresto del 2010 (+0,8%) - causata in modo particolare dalle difficoltà incontrate da Auser nel tentativo di reclutare nuovi volontari e dalla progressiva riduzione degli stanziamenti pubblici destinati agli interventi sociali (alcuni dei quali vengono gestiti attraverso convenzioni con il Terzo settore) - dunque, nel 2011 lo sforzo di Filo d'Argento si è indirizzato nuovamente verso lo sviluppo degli interventi di solidarietà e di contrasto all'isolamento e alla povertà degli anziani. La crescita dei servizi di volontariato è dipesa dalla forte pressione esercitata dalla domanda sociale, in parte veicolata verso gli organismi Auser dagli enti locali a corto di risorse.

Il 2011 è stato l'anno delle emergenze sociali e degli "esclusi". In base alle analisi svolte su un campione di circa 30mila utenti, la quasi totalità delle persone assistite (circa il 92%) 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 (6,7%) e da privati e cooperative sociali (1,3%).

Gli interventi sociali realizzati da 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 emerge la fragilità economica e relazionale delle donne vedove, sole e molto anziane), bisogni socio-sanitari che derivano dalle condizioni di non autosufficienza e di parziale non autosufficienza, bisogni di compagnia e di socialità, le forti necessità di spostamento nel territorio.

Va sottolineato, inoltre, come ben il 31,2% delle richieste di informazioni e di aiuto pervenute a Filo d'Argento provengano 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, tendono a trasferire le richieste d'aiuto alle Associazioni di volontariato organizzate.

Circa l'80% degli interventi di volontariato erogati hanno riguardato l'accompagnamento ai servizi con trasporto, la "compagnia sociale" e la consegna di pasti e farmaci a domicilio.

Le attività di volontariato hanno però fatto registrare un andamento a doppia velocità. In forte crescita utenti e servizi al Nord e in Toscana, dove grazie anche al forte coinvolgimento degli enti locali l'incremento percentuale del numero degli interventi è pari al doppio del valore medio nazionale; meno dinamici il Centro e il Sud, dove le criticità organizzative delle Associazioni sono state amplificate (soprattutto nelle regioni meridionali) dalle resistenze dei Comuni ad applicare il principio di sussidiarietà orizzontale.

I risultati dell'indagine campionaria (30.095 utenti)

Le modalità di contatto tra Filo d'Argento e le persone assistite

Nel 2011, in base alla indagine campionaria condotta su 30.095 utenti, gli operatori telefonici e gli altri volontari del Filo d'Argento hanno avuto ben 528.013 contatti (attraverso il numero verde, altri numeri telefonici e contatti diretti) con le persone bisognose di aiuto (+73 mila rispetto al 2010 e un incremento di oltre 90 mila se riferito al 2009). In diversi casi queste persone erano accompagnate o rappresentate dai loro familiari, dalle associazioni di volontariato o dagli enti locali.

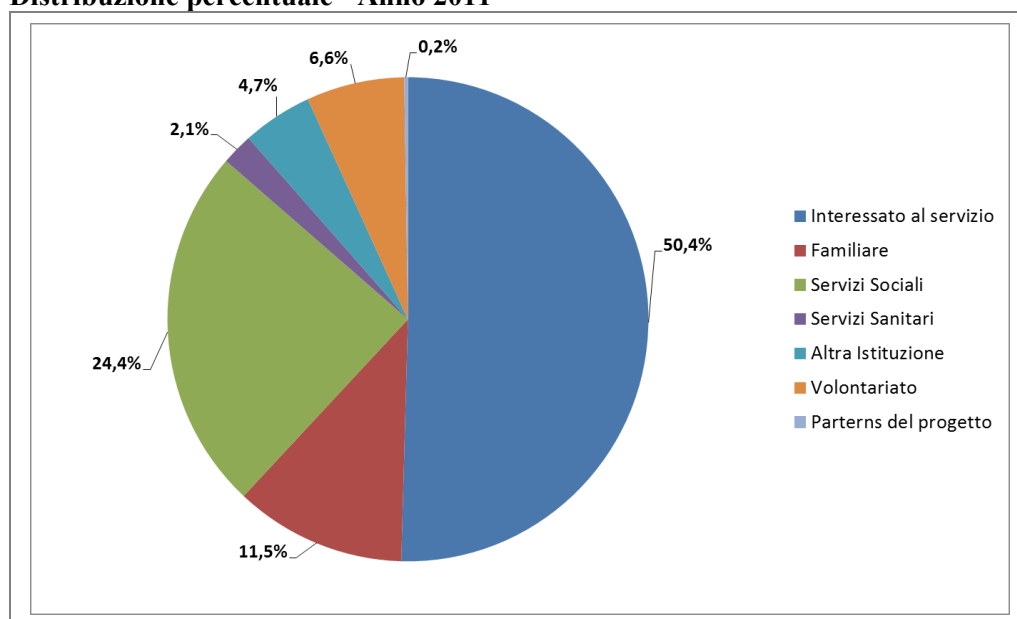
Più del 61% di questi contatti (circa 350 mila), così come registrato anche nel 2010, (sono stati realizzati in Lombardia; seguono Toscana (46 mila), Piemonte (oltre 37 mila) e Veneto (31 mila).

Le chiamate telefoniche in carico ai Punti d'Ascolto o ai numeri telefonici di Filo d'Argento costituiscono nel 2011 il 45,9% dei contatti totali, incidenza percentuale in costante crescita negli ultimi anni (+1,3 rispetto al 2010 e circa 3 punti percentuali al di sopra del dato 2009); il Numero Verde è stato chiamato nel 16,2% dei casi, circa il 1,8% in meno rispetto al 2010.

Il 37,8% dei contatti attivati tra Filo d'Argento e persone in difficoltà, è invece di tipo diretto, cioè si è svolto attraverso incontri e visite nei luoghi di domicilio dei richiedenti o in altri luoghi.

In Piemonte si ha il numero più alto di contatti diretti, circa il 60% (erano però il 70% nel 2010 ed il 75% nel 2009). Continua invece la crescita dell'incidenza del numero di contatti diretti in Emilia Romagna pari al 41,2% del totale nel 2011 (+4,3% rispetto all'anno precedente), ed in Calabria (+32,8%). Crollo di questo tipo di relazione invece, per quel che concerne l'Umbria (14,4% in calo del 16,2%).

Graf. 1 - Utenti e altre persone che sono entrate in contatto con Filo d'Argento per tipologia di utenza.
Distribuzione percentuale - Anno 2011



Tab. 1 - Il campione degli utenti: Numero degli utenti per sesso e regione. Anno 2011 e variazione % 2009/2011 e 2010/2011.

REGIONE	Femmine			Maschi			Totale		
	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11
Calabria	59	268,8%	3,5%	18	500,0%	38,5%	77	305,3%	10,0%
Campania	1	-97,1%	-87,5%	0	-100,0%	-100,0%	1	-97,5%	-88,9%
Emilia Romagna	898	-36,8%	7,8%	357	-55,3%	9,2%	1.255	-43,4%	8,2%
Liguria	956	21,8%	18,6%	399	22,8%	25,1%	1.355	22,1%	20,4%
Lombardia	12.857	22,7%	13,1%	5.648	25,6%	14,4%	18.505	23,6%	13,5%
Marche	292	-23,0%	-25,9%	125	-24,7%	-25,1%	417	-23,5%	-25,7%
Piemonte	2.112	68,3%	25,9%	882	110,5%	41,1%	2.994	78,9%	30,0%
Puglia	45	-15,1%	32,4%	5	-61,5%	66,7%	50	-24,2%	35,1%
Toscana	1.763	52,6%	57,3%	757	44,5%	41,8%	2.520	50,1%	52,3%
Umbria	465	-18,7%	-3,3%	296	10,9%	11,7%	761	-9,3%	2,0%
Veneto	1.392	-30,0%	-20,0%	768	-33,7%	-6,8%	2.160	-31,4%	-15,8%
TOTALE	20.840	12,2%	12,0%	9.255	11,8%	15,2%	30.095	12,0%	13,0%

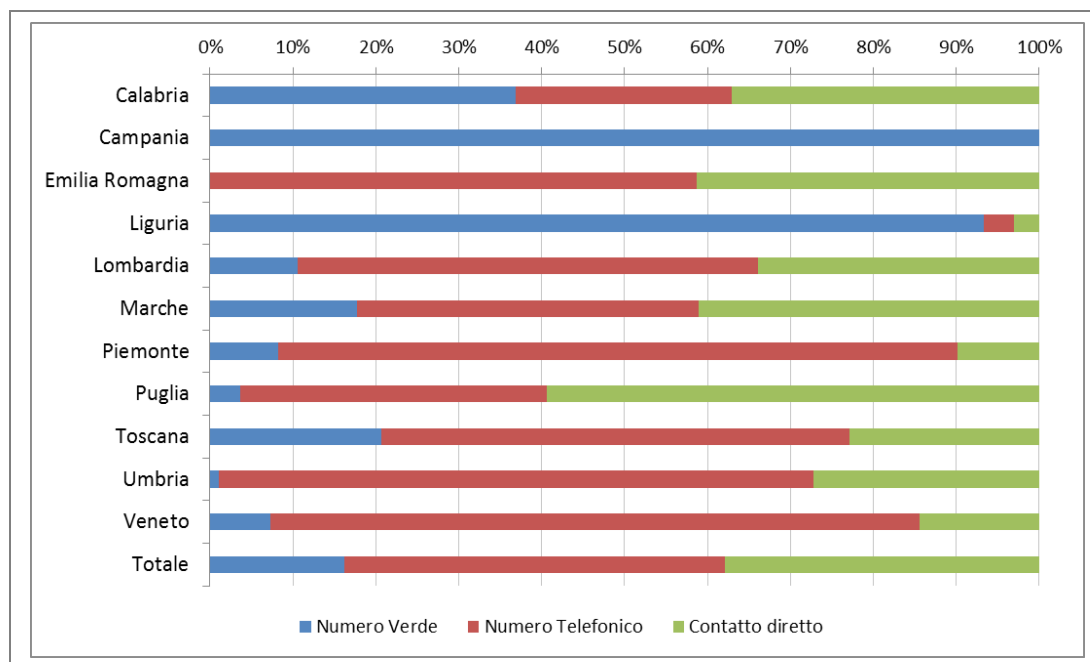
Tab. 2 - Numero dei servizi erogati per sesso e regione - Filo d'Argento 2011 e variazione 2009/2011 e 2010/2011.

	Maschi			Femmine			Tot.		
	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11
Calabria	115	3733,3%	-56,8%	648	2300,0%	-37,1%	763	2443,3%	-41,2%
Campania	0	-100,0%	-100,0%	2	-99,3%	-99,0%	2	-99,4%	-99,0%
Emilia Romagna	4.019	20,2%	10,1%	12.735	1,4%	6,8%	16.754	5,3%	7,5%
Liguria	3.000	-4,2%	12,6%	13.975	8,8%	10,2%	16.975	6,2%	10,6%
Lombardia	130.603	26,8%	18,5%	218.459	35,3%	25,6%	349.062	31,9%	22,8%
Marche	4.676	59,4%	1,3%	9.578	-19,6%	-27,8%	14.254	-3,9%	-20,3%
Piemonte	9.702	72,6%	16,3%	27.638	14,9%	3,2%	37.340	25,8%	6,3%
Puglia	28	-79,2%	47,4%	195	-81,4%	-28,8%	223	-81,2%	-23,9%
Toscana	14.943	69,1%	41,9%	30.957	43,9%	47,1%	45.900	51,2%	45,4%
Umbria	7.538	50,8%	17,4%	8.287	3,5%	14,5%	15.825	21,7%	15,9%
Veneto	12.750	-24,4%	-16,7%	18.165	-32,8%	-26,9%	30.915	-29,5%	-23,0%
Totale	187.374	25,2%	15,6%	340.639	19,2%	16,1%	528.013	21,2%	15,9%

Tab. 3 - Modalità di contatto per regione – Filo d'Argento 2011

	Numero Verde		Numero Telefonico		Contatto Diretto		Totale
	%	N	%	N	%	N	N
Calabria	36,8%	281	26,1%	199	37,1%	283	763
Campania	100,0%	2	0,0%	0	0,0%	0	2
Emilia Romagna	0,0%	5	58,7%	9.840	41,2%	6.909	16.754
Liguria	93,3%	15.846	3,6%	613	3,0%	516	16.975
Lombardia	17,8%	61.993	41,2%	143.803	41,0%	143.266	349.062
Marche	8,2%	1.169	81,9%	11.680	9,9%	1.405	14.254
Piemonte	3,6%	1.355	36,9%	13.794	59,4%	22.191	37.340
Puglia	20,6%	46	56,5%	126	22,9%	51	223
Toscana	1,0%	468	71,8%	32.960	27,2%	12.472	45.900
Umbria	7,3%	1.159	78,3%	12.387	14,4%	2.279	15.825
Veneto	10,6%	3.271	55,5%	17.170	33,9%	10.474	30.915
TOTALE	16,2%	85.595	45,9%	242.572	37,8%	199.846	528.013

Grafico 2 - Modalità di contatto per regione – Filo d’Argento 2011



Il 46,9% dei contatti attivati nel 2011 ha riguardato **nuove richieste o modalità di intervento e/o di informazioni (-1,3% rispetto al 2010)** mentre il restante 53,1% dei contatti ha invece avuto ad oggetto la conferma o la modifica di accordi presi precedentemente tra Filo d’Argento e il richiedente.

Tra le regioni con la più elevata incidenza di nuove chiamate ricevute troviamo la Liguria (96,4%, pari ad oltre 16.300 nuovi contatti), la Puglia (87,4% ; 195), la Calabria (90%; 687) ed il Piemonte (81,3% 30.360).

Continua invece a diminuire la percentuale di nuovi contatti in Lombardia (38,2%), dove, però, il numero complessivo delle chiamate (oltre 349mila) è di gran lunga superiore a quello rilevato presso le altre regioni.

Tab. 4 - Totale di chiamate e nuove chiamate, per regione - Filo d’Argento 2011

	Accordi presi precedentemente		Nuova chiamata		totale N
	%	N	%	N	
Calabria	10,0%	76	90,0%	687	763
Campania	0,0%	0	100,0%	2	2
Emilia Romagna	44,3%	7.420	55,7%	9.334	16.754
Liguria	3,6%	616	96,4%	16.359	16.975
Lombardia	61,8%	215.849	38,2%	133.213	349.062
Marche	38,2%	5.447	61,8%	8.807	14.254
Piemonte	18,7%	6.980	81,3%	30.360	37.340
Puglia	12,6%	28	87,4%	195	223

Toscana	41,1%	18.850	58,9%	27.050	45.900
Umbria	19,8%	3.129	80,2%	12.696	15.825
Veneto	70,9%	21.908	29,1%	9.007	30.915
TOTALE	53,1%	280.303	46,9%	247.710	528.013

Chiamate e contatti si distribuiscono quasi uniformemente nei diversi mesi dell'anno, con lievi picchi di contatto registrati nel mese di dicembre e nel periodo immediatamente a ridosso dell'estate; segno che l'emergenza – in termini di disagio, povertà di relazioni e materiale – si concentra soprattutto nei periodi di festività e nei mesi più caldi dell'anno. I nuovi contatti avvengono soprattutto nei primi mesi dell'anno e a dicembre.

Per quanto riguarda l'organizzazione dell'ascolto e del pronto intervento di Filo d'Argento, va detto che l'offerta di Auser è strutturata in modo diverso a seconda delle prassi attivate nelle singole regioni.

Ad esempio, in Lombardia l'impianto tecnico di telefonia è strutturato in modo tale per cui ogni telefonata al N° Verde viene "riconosciuta e indirizzata sul territorio" in ragione del prefisso telefonico (cioè del territorio) da cui ha avuto origine.

In automatico, quindi, l'innovativa tecnologia telefonica provvede ad indirizzare la singola richiesta d'aiuto e/o informazione al Punto d'Ascolto del corrispondente distretto telefonico; in questo modo, ogni chiamata viene "passata" al volontario della Telefonia che vive quotidianamente lo specifico territorio, se non addirittura, la stessa problematica esposta.

Al ricevimento della telefonata/richiesta d'aiuto, l'operatore del Punto d'Ascolto, dopo attenta analisi del bisogno e/o della domanda formulata dall'anziano, attiva i necessari interventi:

- interessando gli enti e le istituzioni locali;
- ricorrendo direttamente alla struttura a rete di Auser;
- rivolgendosi alle altre associazioni di volontariato;
- indirizzandosi ad altri enti/soggetti anche del privato sociale.

L'identikit dell'utenza: soprattutto donne ma cresce la componente maschile in alcune regioni

Le persone assistite sono principalmente donne, circa il 69%, con un'età media superiore ai 65 anni, e vivono in grande maggioranza nel Nord del Paese (87%), specie in Lombardia, Veneto e Piemonte.

Si conferma la caratterizzazione, del campione preso in esame, rispetto a quello dell'indagine del 2011 per quel che concerne il sesso degli assistiti, se non per un aumento della quota degli uomini attorno allo 0,6%.

La crescita della componente maschile, tra gli assistiti di Filo d'Argento, riguarda in particolare la Calabria (+4,8%) l'Umbria ed il Veneto (+3,4% per entrambe). Il dato pressoché invariato relativamente alla Lombardia (28,4% gli uomini, +0,3% rispetto al 2010) e la contrazione dell'incidenza maschile in Toscana (-2,2%) frenano di fatto la crescita a livello nazionale.

Nel Mezzogiorno circa l'82% degli utenti dell'anno 2011 permangono di sesso femminile, nonostante tale incidenza risulti in calo di 3 punti percentuali rispetto ai dati del 2010. Nel Sud, all'origine della bassa incidenza dell'utenza maschile di Filo d'Argento rispetto alle altre zone d', agiscono probabilmente motivazioni culturali e comportamenti sociali radicati, in base ai quali pare che gli uomini incontrino maggiori difficoltà a chiedere esplicitamente aiuto.

Graf. 4 - Distribuzione percentuale degli utenti per sesso – Filo d'Argento 2011

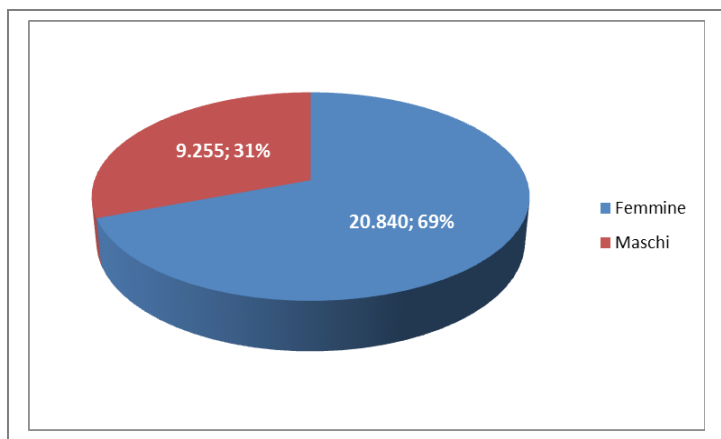
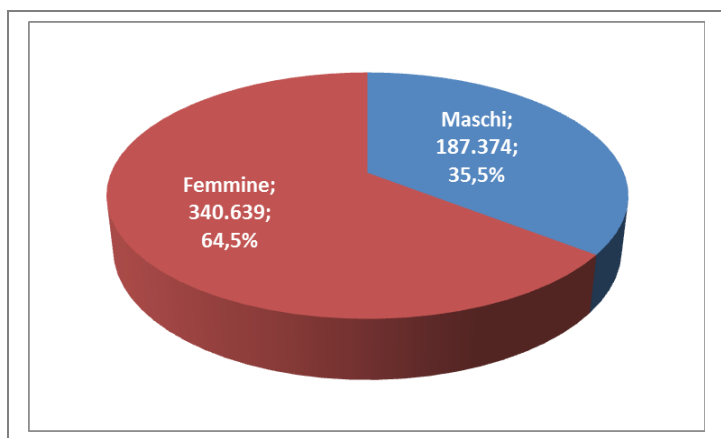


Tabella 5: Il campione degli utenti: Composizione percentuale per sesso e regione. Anno 2011 e variazione 2009/2011 e 2010/2011.

	Femmine			Maschi		
	2011	Var. 09/11	Var. 10/11	2011	Var. 09/11	Var. 10/11
Calabria	76,6%	-7,6%	-4,8%	23,4%	7,6%	4,8%
Campania	100,0%	12,5%	11,1%	0,0%	-12,5%	-11,1%
Emilia Romagna	71,6%	7,6%	-0,3%	28,4%	-7,6%	0,3%
Liguria	70,6%	-0,2%	-1,1%	29,4%	0,2%	1,1%
Lombardia	69,5%	-0,5%	-0,2%	30,5%	0,5%	0,2%
Marche	70,0%	0,5%	-0,2%	30,0%	-0,5%	0,2%
Piemonte	70,5%	-4,4%	-2,3%	29,5%	4,4%	2,3%
Puglia	90,0%	9,7%	-1,9%	10,0%	-9,7%	1,9%
Toscana	70,0%	1,2%	2,2%	30,0%	-1,2%	-2,2%
Umbria	61,1%	-7,1%	-3,4%	38,9%	7,1%	3,4%
Veneto	64,4%	1,3%	-3,4%	35,6%	-1,3%	3,4%
TOTALE	69,2%	0,1%	-0,6%	30,8%	-0,1%	0,6%

Graf. 5: Distribuzione percentuale dei servizi erogati per sesso – Filo d’Argento 2011



Tab. 6 - Numero dei servizi erogati per sesso ed area geografica (distribuzione percentuale) – Filo d’Argento 2011

	M	F	Totale
NORD-EST	35,2%	64,8%	100,0%
NORD-OVEST	35,5%	64,5%	100,0%
CENTRO	35,7%	64,3%	100,0%
SUD	14,5%	85,5%	100,0%
Totale	35,5%	64,5%	100,0%

Appare arrestarsi la crescita della componente “non anziana” dell’utenza di Filo d’argento per il 2011, come invece era accaduto fino al periodo precedente. Nel 2011, infatti, il 16,5% dell’utenza ha un’età inferiore ai 65 anni analogamente a quanto si registrava nel 2010 (16,5%). Tale quota risulta comunque più elevata rispetto agli anni precedenti: nel 2008, infatti gli “under 65 anni” erano il 13,7% del totale dell’utenza, percentuale poi salita al 15,1% nel 2009.

Se si analizza l’incrocio tra fasce di età e sesso, appare evidente come l’utenza “non anziana” sia principalmente quella maschile: nel 2011 infatti, gli uomini con età al di sotto dei 65 anni sono circa il 21,8% del totale.

Il 23,9% dell’utenza ha inoltre un’età compresa tra i 65 e il 74 anni mentre **la maggior parte degli utenti, cioè circa il 60% del campione, sono ultrasettantacinquenni: più precisamente, il 43,5% delle persone che ottengono un servizio da Filo d’Argento ha un’età compresa tra i 75 e gli 84 anni; il 16,2% degli utenti ha più di 84anni.** L’incidenza di quest’ultima fascia di età risulta in flessione dello 0,6% rispetto al dato registrato nel 2010, soprattutto nella componente maschile (-1,4%)-

Tab. 7 - Utenti per regione, sesso e fascia d'età – Filo d'Argento 2011

		< 45	45 – 54	55 - 64	65 - 74	75 - 84	> 84	totale
Calabria	F	0	3	6	9	33	8	59
	M	0	5	1	7	3	2	18
	totale	0	8	7	16	36	10	77
Campania	F	0	0	0	0	1	0	1
	M	0	0	0	0	0	0	0
	totale	0	0	0	0	1	0	1
Emilia Romagna	F	28	21	57	168	442	179	895
	M	24	18	25	73	144	72	356
	totale	52	39	82	241	586	251	1.251
Liguria	F	6	8	37	123	309	156	639
	M	4	2	14	57	68	30	175
	totale	10	10	51	180	377	186	814
Lombardia	F	628	402	824	2.946	5.443	1.866	12.109
	M	498	248	509	1.308	2.042	639	5.244
	totale	1.126	650	1.333	4.254	7.485	2.505	17.353
Marche	F	10	13	19	65	131	53	291
	M	19	5	15	27	42	16	124
	totale	29	18	34	92	173	69	415
Piemonte	F	51	42	105	416	778	243	1.635
	M	29	37	60	183	292	89	690
	totale	80	79	165	599	1.070	332	2.325

Puglia	F	0	1	1	6	26	10	44
	M	0	0	1	2	1	1	5
	totale	0	1	2	8	27	11	49
Toscana	F	56	42	76	278	780	473	1.705
	M	31	24	40	112	308	212	727
	totale	87	66	116	390	1.088	685	2.432
Umbria	F	20	16	31	112	186	50	415
	M	18	15	21	61	103	43	261
	totale	38	31	52	173	289	93	676
Veneto	F	49	44	98	360	597	222	1.370
	M	65	42	60	272	231	89	759
	totale	114	86	158	632	828	311	2.129
		< 45	45 - 54	55 - 64	65 - 74	75 - 84	> 84	totale
TOTALE	F	848	592	1.254	4.483	8.726	3.260	19.163
	M	688	396	746	2.102	3.234	1.193	8.359
	totale	1.536	988	2.000	6.585	0	4.453	27.522

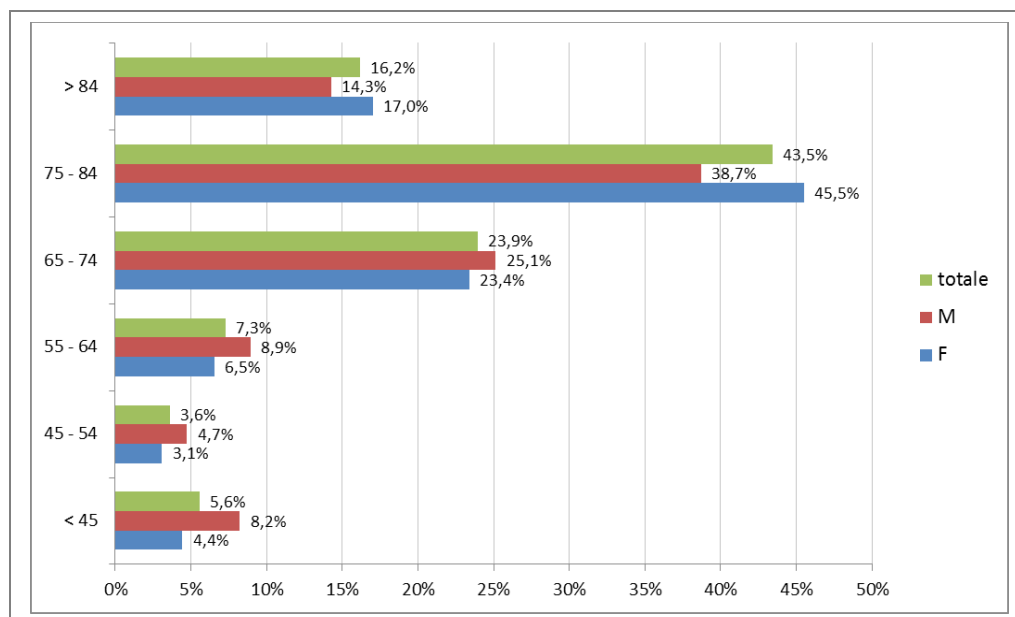
Tab. 8 - Utenti per regione, sesso e fascia d'età (distribuzione percentuale) - 2011

		< 45	45 - 54	55 - 64	65 - 74	75 - 84	> 84	totale
Calabria	F	0,0%	5,1%	10,2%	15,3%	55,9%	13,6%	100,0%
	M	0,0%	27,8%	5,6%	38,9%	16,7%	11,1%	100,0%
	Totale	0,0%	10,4%	9,1%	20,8%	46,8%	13,0%	100,0%
Campania	F	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	M	-	-	-	-	-	-	-
	Totale	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Emilia Romagna	F	3,1%	2,3%	6,4%	18,8%	49,4%	20,0%	100,0%
	M	6,7%	5,1%	7,0%	20,5%	40,4%	20,2%	100,0%
	Totale	4,2%	3,1%	6,6%	19,3%	46,8%	20,1%	100,0%
Liguria	F	0,9%	1,3%	5,8%	19,2%	48,4%	24,4%	100,0%
	M	2,3%	1,1%	8,0%	32,6%	38,9%	17,1%	100,0%
	Totale	1,2%	1,2%	6,3%	22,1%	46,3%	22,9%	100,0%
Lombardia	F	5,2%	3,3%	6,8%	24,3%	45,0%	15,4%	100,0%
	M	9,5%	4,7%	9,7%	24,9%	38,9%	12,2%	100,0%
	Totale	6,5%	3,7%	7,7%	24,5%	43,1%	14,4%	100,0%
Marche	F	3,4%	4,5%	6,5%	22,3%	45,0%	18,2%	100,0%
	M	15,3%	4,0%	12,1%	21,8%	33,9%	12,9%	100,0%
	Totale	7,0%	4,3%	8,2%	22,2%	41,7%	16,6%	100,0%
Piemonte	F	3,1%	2,6%	6,4%	25,4%	47,6%	14,9%	100,0%
	M	4,2%	5,4%	8,7%	26,5%	42,3%	12,9%	100,0%
	Totale	3,4%	3,4%	7,1%	25,8%	46,0%	14,3%	100,0%
Puglia	F	0,0%	2,3%	2,3%	13,6%	59,1%	22,7%	100,0%
	M	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	Totale	0,0%	2,0%	4,1%	16,3%	55,1%	22,4%	100,0%
Toscana	F	3,3%	2,5%	4,5%	16,3%	45,7%	27,7%	100,0%
	M	4,3%	3,3%	5,5%	15,4%	42,4%	29,2%	100,0%
	Totale	3,6%	2,7%	4,8%	16,0%	44,7%	28,2%	100,0%
Umbria	F	4,8%	3,9%	7,5%	27,0%	44,8%	12,0%	100,0%

	M	6,9%	5,7%	8,0%	23,4%	39,5%	16,5%	100,0%
	Totale	5,6%	4,6%	7,7%	25,6%	42,8%	13,8%	100,0%
Veneto	F	3,6%	3,2%	7,2%	26,3%	43,6%	16,2%	100,0%
	M	8,6%	5,5%	7,9%	35,8%	30,4%	11,7%	100,0%
	Totale	5,4%	4,0%	7,4%	29,7%	38,9%	14,6%	100,0%
		< 45	45 - 54	55 - 64	65 - 74	75 - 84	> 84	totale
TOTALE	F	4,4%	3,1%	6,5%	23,4%	45,5%	17,0%	100,0%
	M	8,2%	4,7%	8,9%	25,1%	38,7%	14,3%	100,0%
	Totale	5,6%	3,6%	7,3%	23,9%	43,5%	16,2%	100,0%

Si noti che le percentuali più elevate di utenti non anziani, sebbene in calo rispetto allo corso anno, si rileva ancora nella le Marche (19,5% : -6,3%) e l'Umbria (17,9%) cui si aggiunge una regione del Sud, la Calabria (19,5%);

Grafico 5: Percentuale utenti per sesso e fascia di'età - 2011



I servizi erogati

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. Sono queste le linee direttrici dei bisogni e dei servizi erogati agli anziani, da parte di Filo d'Argento. Anche nel

2011, così come negli anni precedenti, Auser ha organizzato numerosi servizi e interventi, che hanno interessato soprattutto le seguenti attività:

- compagnia telefonica, a domicilio e per uscire;
- trasporto sociale per visite, controlli medici e altre attività;
- aiuto relazionale e per piccoli interventi domiciliari alla consegna della spesa o dei farmaci;
- informazioni sui servizi attivi nella propria città, promozione di opportunità di svago e intrattenimento e di apprendimento continuo.

Tali attività sono finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

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

Ta. 9 Aiuti attivati, per sesso e tipologia – Anno 2011

		M	F	Totale	% colonna
Aiuti	Totale aiuti, di cui:	39.521	56.370	95.891	19,5%
	Accompagnamento a servizi	2.644	3.753	6.397	1,3%
	Aiuto per la spesa	797	4.225	5.022	1,0%
	Casi complessi e trasferimenti ad altri enti	518	1.264	1.782	0,4%
	Consegna farmaci	27.184	30.167	57.351	11,6%
	Consegna pasto	1.423	6.227	7.650	1,6%
	Consegna spesa	3.200	4.920	8.120	1,6%
	Disbrigo pratiche	258	2	260	0,1%
	Interventi per la sicurezza	22	59	81	0,0%
	Piccole riparazioni domestiche	292	150	442	0,1%
	Ricovero/dimissione	301	303	604	0,1%
	Altri aiuti	668	1.697	2.365	0,5%
Altro	2.214	3.603	5.817	1,2%	
Compagnia relazioni sociali	Totale compagnia relazioni sociali, di cui:	12.966	46.055	59.021	12,0%
	Compagnia a Domicilio	4.286	17.394	21.680	4,4%
	Compagnia per uscire	683	1.132	1.815	0,4%
	Compagnia Telefonica	4.251	20.926	25.177	5,1%
	Interventi di socialità	3.746	6.603	10.349	2,1%
Servizi Auser	Totale servizi Auser, di cui:	7.528	24.785	32.313	6,6%
	Nostra telefonata	3.556	12.242	15.798	3,2%
	Nostra telefonata di verifica	14	68	82	0,0%
	Nostro servizio c/o strutture	3.958	12.475	16.433	3,3%
Servizi per il trasporto	Totale servizi per il trasporto, di cui:	118.889	186.833	305.722	62,0%
	Accompagnamento a servizi con trasporto	72.373	112.488	184.861	37,5%
	Trasporti	41.283	68.936	110.219	22,4%

	Trasporto c/macchin attrezzata	5.233	5.409	9 10.642	2,2%
Totale richieste di aiuto		178.904	314.043	492.947	100,0%

Elaborazione su dati Auser

Da notare come il sesso dell'utenza non caratterizzi di fatto la tipologia di intervento erogato, mentre le fasce di età, al contrario, delineano marcate disuguaglianze relativamente ai bisogni per i quali si chiede aiuto ad Auser.

La compagnia nelle relazioni sociali, ad esempio, nelle sue diverse forme di compagnia a domicilio o nell'uscire, o in alternativa telefonica, riguardano soprattutto gli utenti con età superiore ai 75 anni mentre i servizi relativi al trasporto interessano anche un'utenza "non anziana", in particolare con età al di sotto dei 45 anni.

Rispetto al dato rilevato nel 2010, gli Aiuti attivati risultano in aumento di circa il 4%, l'incremento più elevato dei servizi erogati riguarda invece l'accompagnamento a servizi con trasporto (+10,5%) e la consegna pasti (+7%).

In particolare la richiesta di servizi di trasporto e per la mobilità è ormai un fenomeno in forte crescita e in parte nuovo rispetto al passato: infatti, il cosiddetto trasporto sociale si è progressivamente trasformato da un nucleo di servizi finalizzati al trasporto (con accompagnamento) degli anziani dalla propria abitazione ai presidi ospedalieri e ambulatoriali e ad altri uffici pubblici (anagrafe, cimitero, ecc.) a un'attività che facilita tutti gli spostamenti degli anziani.

In definitiva, gli interventi organizzati da Filo d'Argento rispondono a una forte domanda sociale espressa dagli anziani, che si indirizza verso l'uso "attivo" del territorio; domanda che può essere soddisfatta sempre meno attraverso il ricorso alla istituzionalizzazione; al contrario, richiede il potenziamento del sistema dei servizi reali e la creazione di nuove opportunità (integrazione sociale, promozione del benessere, "invecchiamento attivo") nelle comunità locali.

Il rapporto tra Enti locali e Filo d'Argento

Le prestazioni di Filo d'Argento sono state effettuate anche a fronte del riconoscimento, da parte degli enti locali, del carattere di sussidiarietà orizzontale insito nelle azioni di volontariato.

In sostanza, relativamente al campione dell'utenza esaminato, circa il 65% dei servizi erogati è stato attivato con risorse proprie dai volontari di Filo d'Argento, mentre, per quanto riguarda il restante 35%, l'Auser ha fornito risposte concrete ai bisogni espressi dalla popolazione anziana anche attraverso la sottoscrizione (nel triennio 2009/2011) di ben 2.050 Convenzioni con gli enti locali.

Tali accordi sono stati finalizzati: alla erogazione di prestazioni domiciliari (18%) e di altri interventi sociali (11%), alla realizzazione del "trasporto sociale" e di accompagnamento nei luoghi che ospitano i servizi pubblici e privati di interesse (35%), allo sviluppo delle relazioni sociali e degli interventi culturali e ricreativi (8%), a favore delle politiche abitative e per il miglioramento delle Residenze assistenziali sanitarie (9%) e all'attivazione di altri interventi e servizi (17%).

In base ai dati disponibili (che riguardano solo una parte della documentazione acquisita), le Convenzioni hanno consentito di erogare più 350 mila servizi a favore delle persone più disagiate, con un spesa complessiva di 21,9 milioni di euro, di cui la quota prevalente (circa il 70%) proviene dai Comuni.

E' in fase di realizzazione un'analisi approfondita dei temi e dei risultati ottenuti dalle convenzioni sottoscritte negli ultimi anni.

Tab. 10 - Numero Convenzioni attive tra il 2009 ed il 2011, per Regione

	Numero	Incidenza % sul totale
Basilicata	9	0,6%
Calabria	4	0,2%
Emilia-Romagna	825	41,7%
Friuli-Venezia Giulia	10	0,6%
Lazio	10	0,6%
Liguria	44	2,7%
Lombardia	560	25,8%
Marche	7	0,4%
Piemonte	98	3,2%
Puglia	1	0,1%
Sardegna	1	0,1%
Sicilia	3	0,2%
Toscana	370	18,3%
Trentino-Alto Adige	2	0,1%
Umbria	58	3,6%
Veneto	48	1,7%
Totale	2.050	100,0%

Dati parziali rilevati attraverso le sezioni Auser regionali e i siti web dei comuni

Auser le convenzioni con gli enti locali

L'analisi di un campione significativo di 468 convenzioni *Auser* sottoscritte nel 2009/2012 con gli enti locali, ha consentito di identificare almeno quattro tipologie di accordi:

un primo gruppo di convenzioni (circa il 28%) si distingue per l'applicazione del principio di **sussidiarietà orizzontale** (ormai recepito dall'articolo 118 della Costituzione) attraverso il «riconoscimento» di interventi di interesse generale, quali il «trasporto sociale» e la «compagnia sociale», organizzati in modo autonomo da *Auser*. *Leggendo il testo di tali convenzioni si possono facilmente rintracciare gli elementi tesi a favorire l'autonoma iniziativa delle Associazioni in settori d'intervento di interesse generale (favorire lo spostamento delle persone e intensificare le*

relazioni sociali anche attraverso l'ascolto, allo scopo di rafforzare l'integrazione sociale). Gli elementi distintivi di tale tipologia di convenzioni sono: il riconoscimento esplicito del valore di iniziative sociali tradizionalmente "esterne" alla programmazione dell'amministrazione pubblica; l'accoglimento, da parte dell'amministrazione pubblica interessata, di tali iniziative nell'ambito della propria programmazione sociale; la valorizzazione dell'autonoma iniziativa dell'associazione (progettazione e realizzazione degli interventi); l'individuazione di un contesto organizzativo e amministrativo di riferimento e l'attribuzione delle funzioni di coordinamento delle attività in capo all'ente pubblico.

Focalizzando l'attenzione su questa tipologia di accordi, negli ultimi anni è cresciuto notevolmente il numero delle persone che si rivolgono alle organizzazioni di volontariato collegate all'Auser per chiedere di essere accompagnate e trasportate presso i servizi pubblici e privati e nei luoghi di socialità.

Il servizio di trasporto sociale è nato circa 20 anni fa come attività auto organizzata, svolta dagli organismi Auser delle regioni Lombardia ed Emilia Romagna (negli anni seguenti si sono poi aggiunti gli organismi delle altre regioni), successivamente riconosciuta, promossa e cofinanziata dai diversi livelli istituzionali di governo locale, e in particolare da Regione e Comune.

Nell'ultimo biennio esaminato (2009/2010) mediamente gli interventi di "accompagnamento e trasporto sociale" attivati Auser, ammontano a circa 210 mila unità. Circa il 65% di questi interventi è organizzato in modo autonomo da Auser, il restante 35% attraverso in convenzionamento con gli enti locali. La domanda di servizi di "trasporto sociale" si pone come il risultato dell'evoluzione dei processi demografici e sociali (ad esempio, il progressivo invecchiamento della popolazione e il ridimensionamento delle reti protettive familiari), degli stili di vita anziani (la richiesta di socialità e di mobilità), e delle carenze strutturali dell'offerta pubblica di tali tipologie di servizi. E' difficile acquisire informazioni precise sulle diverse finalità dell'attività (dall'accompagnamento ai servizi pubblici al trasporto nei luoghi di socialità). Tuttavia, si può ritenere, con un buon grado di attendibilità, come il servizio erogato abbia riguardato:

- per il 55% accompagnamento e/o trasporto verso strutture socio-sanitarie;
- per il 25% accompagnamento e/o trasporto verso altre strutture pubbliche;
- per il 20% accompagnamento e/o trasporto verso strutture private e per attività di socializzazione.

Dal momento dell'attivazione, i servizi di accompagnamento e trasporto sociale hanno interessato in primo luogo gli anziani e le persone diversamente abili, poi è cresciuto il numero degli "utenti" in condizione di disagio economico o privi di mezzi di trasporto autonomo.

un secondo gruppo di convenzioni (circa il 12%) si caratterizza per l'affermarsi di uno stile d'intervento «**pro-attivo**» da parte di **Auser**, relativamente alla promozione e organizzazione di servizi sociali “integrativi” a sostegno delle attività istituzionali degli enti locali. Si tratta di accordi che sollecitano il protagonismo (lettura dei bisogni, ideazione, programmazione) dell'organismo di volontariato nella progettazione dei servizi a carattere socio-assistenziale (specie per quanto riguarda le attività di assistenza agli anziani). Tale tipologia di accordi valorizza l'autogestione, la co-progettazione e la partecipazione dell'organismo di volontariato alla programmazione sociale. In sostanza, questa tipologia di convenzioni presenta caratteristiche coerenti con le disposizioni contenute nell'articolo 3, comma 5 del Testo Unico degli Enti Locali, che sottointendono i principi di cooperazione e di amministrazione condivisa.

un terzo gruppo di convenzioni (circa il 38%) si distingue per uno stile “direttivo” dell'ente locale nell'organizzazione di servizi sociali integrativi. In questi casi, il testo delle convenzioni si limita a fornire indicazioni all'Odv circa le modalità di attivazione dei servizi richiesti e le attività di coordinamento con l'ente locale. L'iniziativa autonoma e spontanea dell'Associazione è poco valorizzata.

un quarto gruppo di convenzioni (circa il 22%) (ci si riferisce in genere a convenzioni “nuove”, attivate nel biennio 2011/2012) lascia intravedere un rapporto di collaborazione tra pubblico e privato non profit «**poco definito**», condizionato in modo pesante dalla “**situazione emergenziale**” (carenze di risorse finanziarie e umane idonee ad assicurare alla popolazione amministrata standard accettabili nell'erogazione di servizi alla persona) dell'ente locale. Tali convenzioni in genere sollecitano le Odv a supportare l'ente locale nell'erogazione di un numero elevato di servizi (di tipo socio-assistenziale e di altra natura), in assenza di indicazioni specifiche sul ruolo e sulle funzioni attribuite al volontariato. In alcuni casi, tra le motivazioni richiamate nel testo della convenzione si fa esplicito riferimento carenze finanziarie che contraddistinguono la recente evoluzione delle politiche sociali pubbliche.

In linea generale, le attività di volontariato organizzate da Auser convenzionate con gli enti locali sono finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi-valori:

- la partecipazione degli anziani alla vita sociale;
- l'equità di accesso ai servizi;
- la promozione di stili di vita positivi;
- il sostegno per convivere attivamente con la cronicità.