

'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 in Lombardia nel periodo gennaio-dicembre 2016

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. 5 |
| • provenienza chiamate/contatti | pag. 6 |
| • tipo d'interlocutore | pag. 7 |
| • mese | pag. 8 |
| Il profilo degli assistiti per | |
| • genere e classi d'età | pag. 9 |
| • condizione sociale | pag. 10 |
| • tipo d'assistenza e condizione professionale | pag. 11 |
| La presa in carico | pag. 12 |
| La presa in carico: il percorso | pag. 13 |
| La presa in carico: totale richieste | pag. 14 |
| Le richieste di informazioni/segnalazioni per tipologia | pag. 15 |
| Le richieste d'aiuto alla persona per tipologia | pag. 16 |
| Le attività di Telefonia Sociale nella ripartizione per ASL | |
| • contatti | pag. 18 |
| • assistiti | pag. 19 |
| • informazioni | pag. 20 |
| • servizi | pag. 21 |

PROGETTO 'IL VALORE DEL FILO D'ARGENTO'

CONTATTI, UTENZA , SERVIZI NEL PERIODO GENNAIO/dicembre* 2016

* L'elaborazione dati è stata effettuata il giorno **8 marzo 2017** per dar modo di completare la fase di registrazione delle schede assistito.

Il complesso delle attività registrate tra gennaio e dicembre 2016

Contatti o chiamate telefoniche 'in entrata'

243.040

Contatti telefonici 'in uscita'

556.011

di cui - 256.248 dirette all'assistito

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

e - 299.763 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

524.445

Il complesso delle attività registrate tra gennaio e dicembre 2016

| | |
|----------------------------|------------------|
| Cittadini assistiti | 30.351 |
| Volontari impiegati | 3.733 |
| Chilometri percorsi | 6.229.882 |
| Ore impiegate | 390.656 |

Il complesso delle attività registrate tra gennaio e dicembre 2016

Mediamente

ogni assistito ha indirizzato al servizio di Telefonia Sociale **8,1 telefonate**

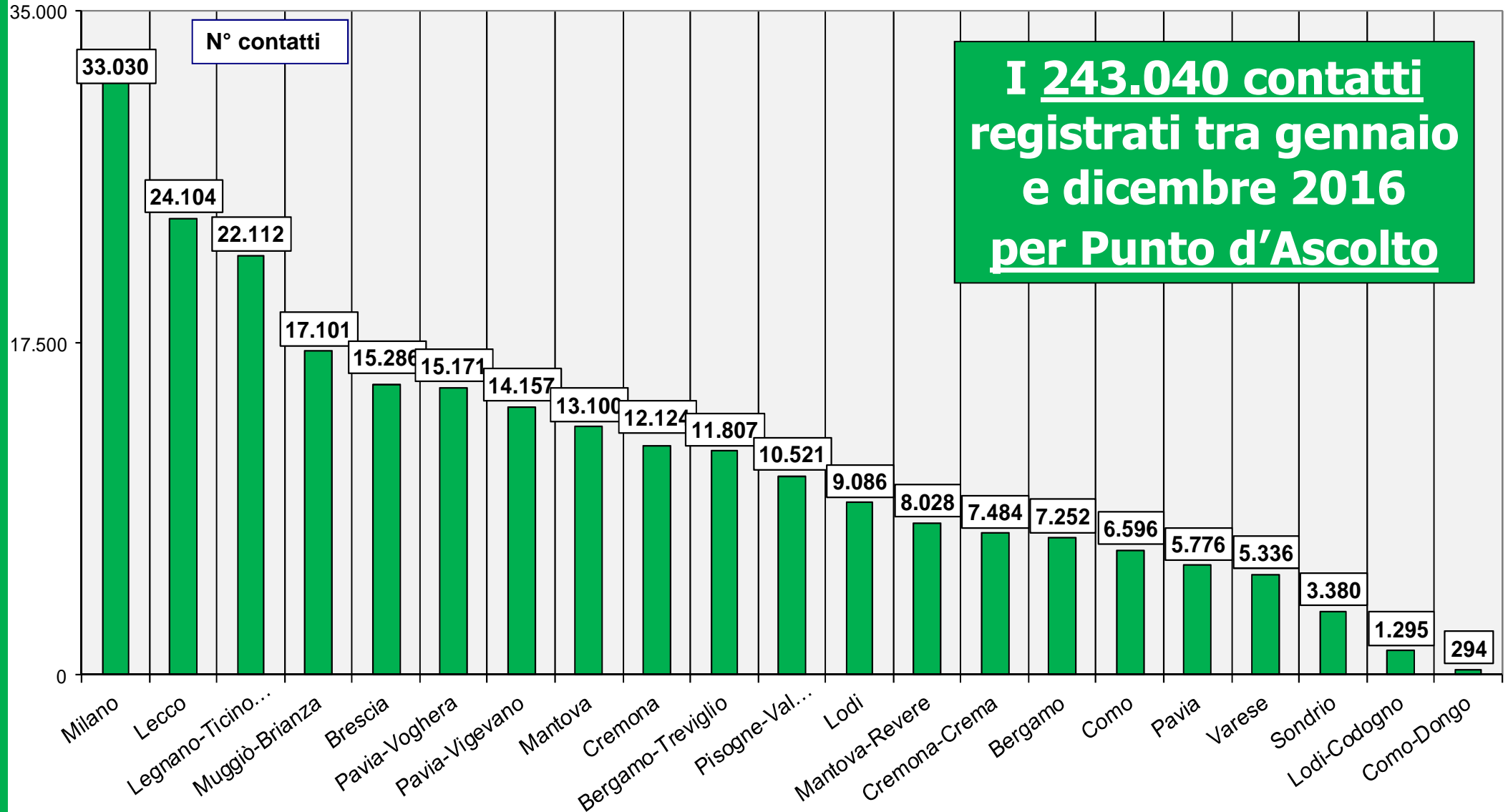
con una **singola telefonata** indirizzata alla Telefonia Sociale il cittadino **ha richiesto 2,2 servizi** (problemi di sicurezza, disbrigo pratiche, accompagnamento, supporto mobilità, aiuto per spesa, telefonata di compagnia per contrasto alla solitudine e/o contribuire a mantenere l'anziano al proprio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

ogni assistito ha fruito per 17,3 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.).

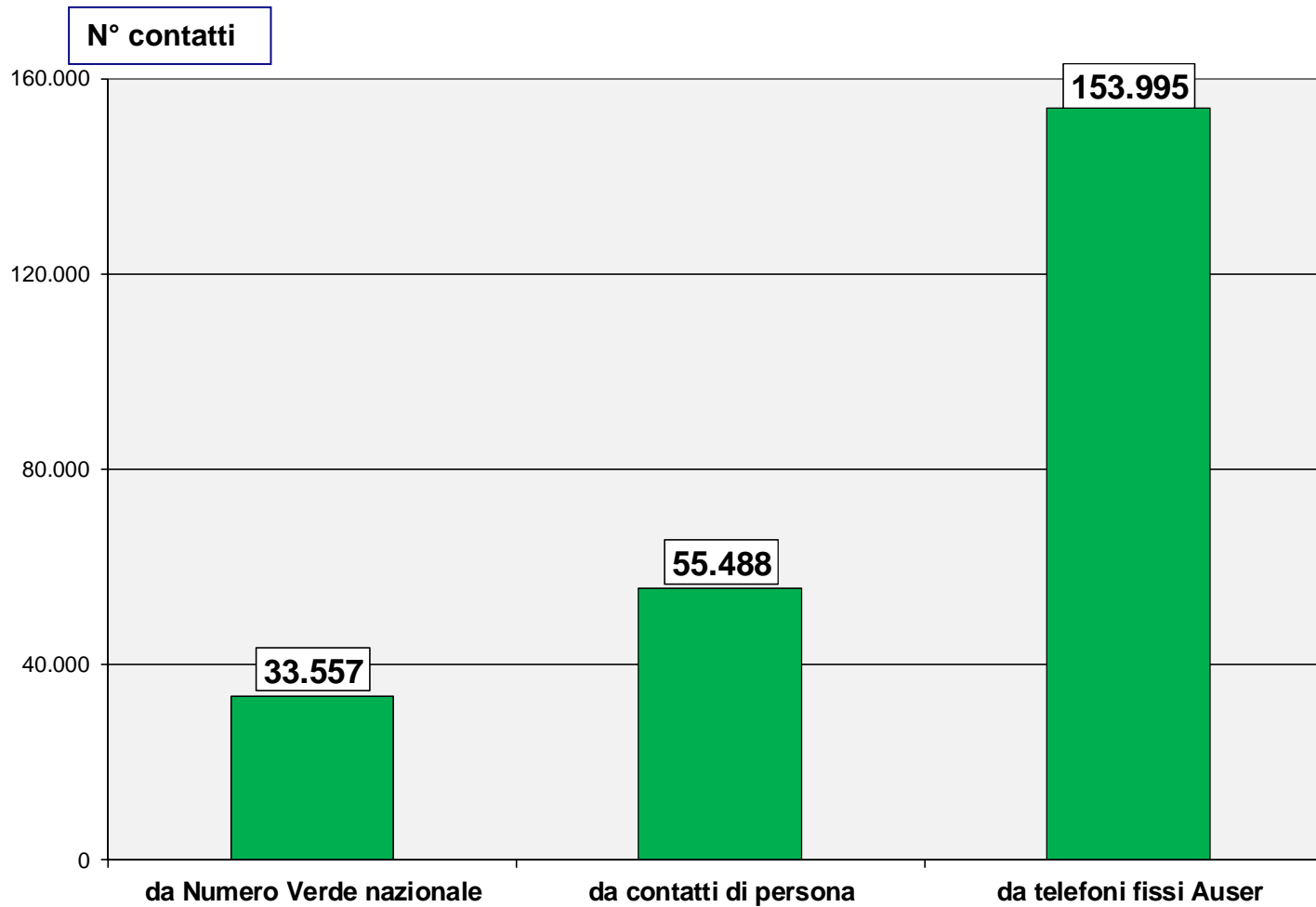
In media, sul complesso dei **366 giorni d'operatività**, il sistema di Telefonia Sociale ha ricevuto - **ogni mese 20.253,3 chiamate telefoniche e**
- **ogni giorno 664,1 contatti telefonici.**

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'

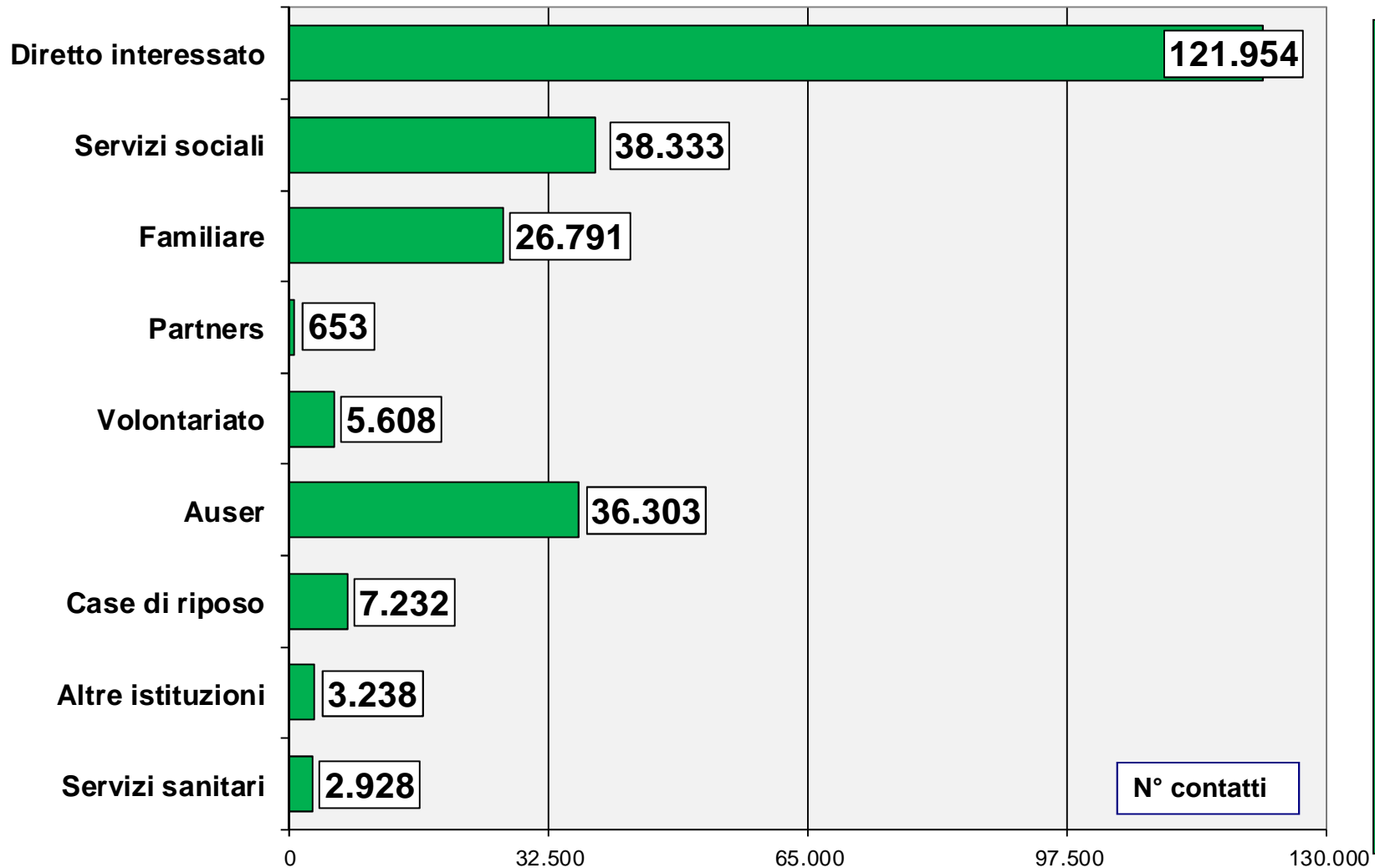


Le chiamate 'in entrata'



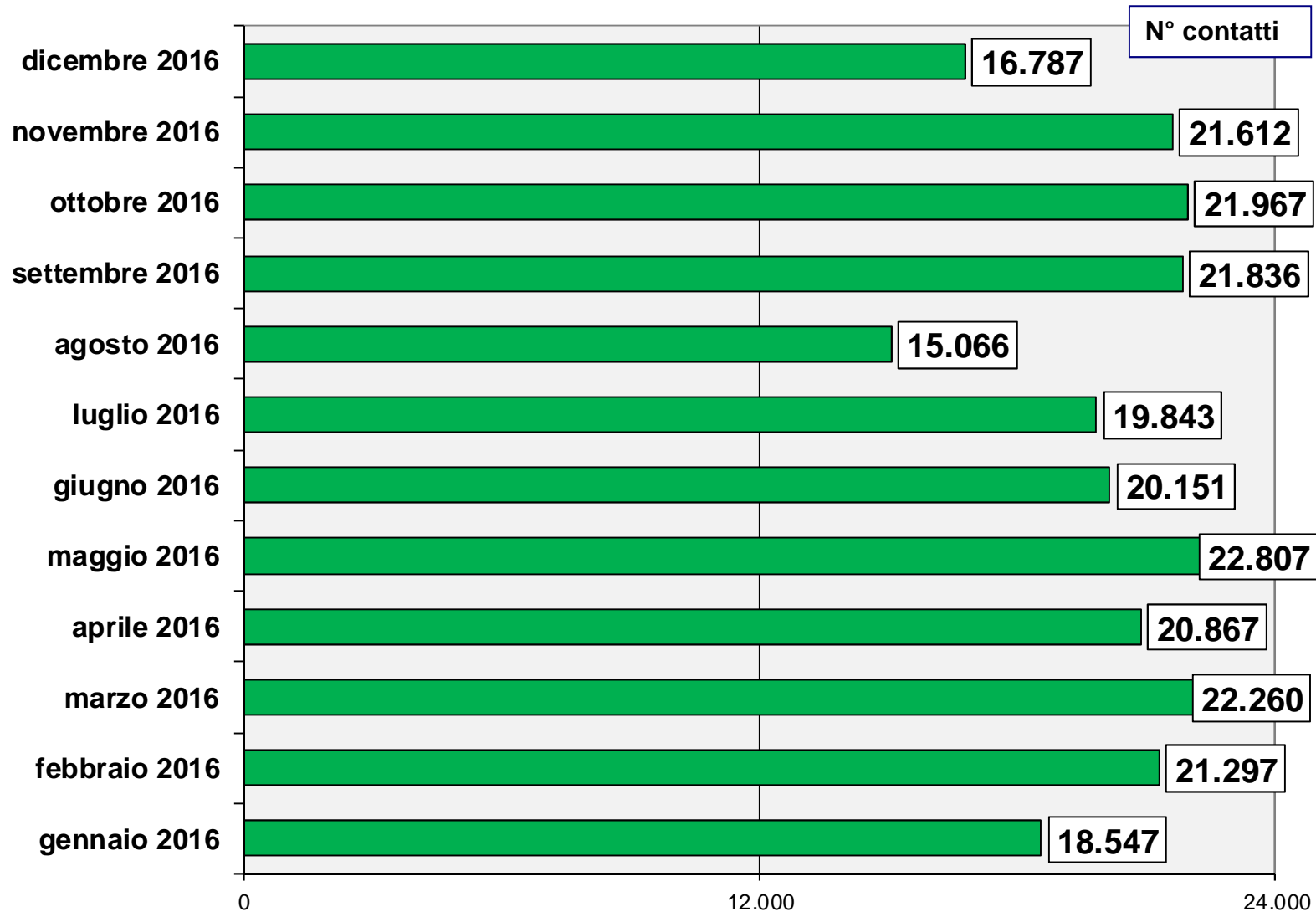
I
243.040
contatti
registrati
tra gennaio
e dicembre
2016 per
provenienza
delle
chiamate

Le chiamate 'in entrata'



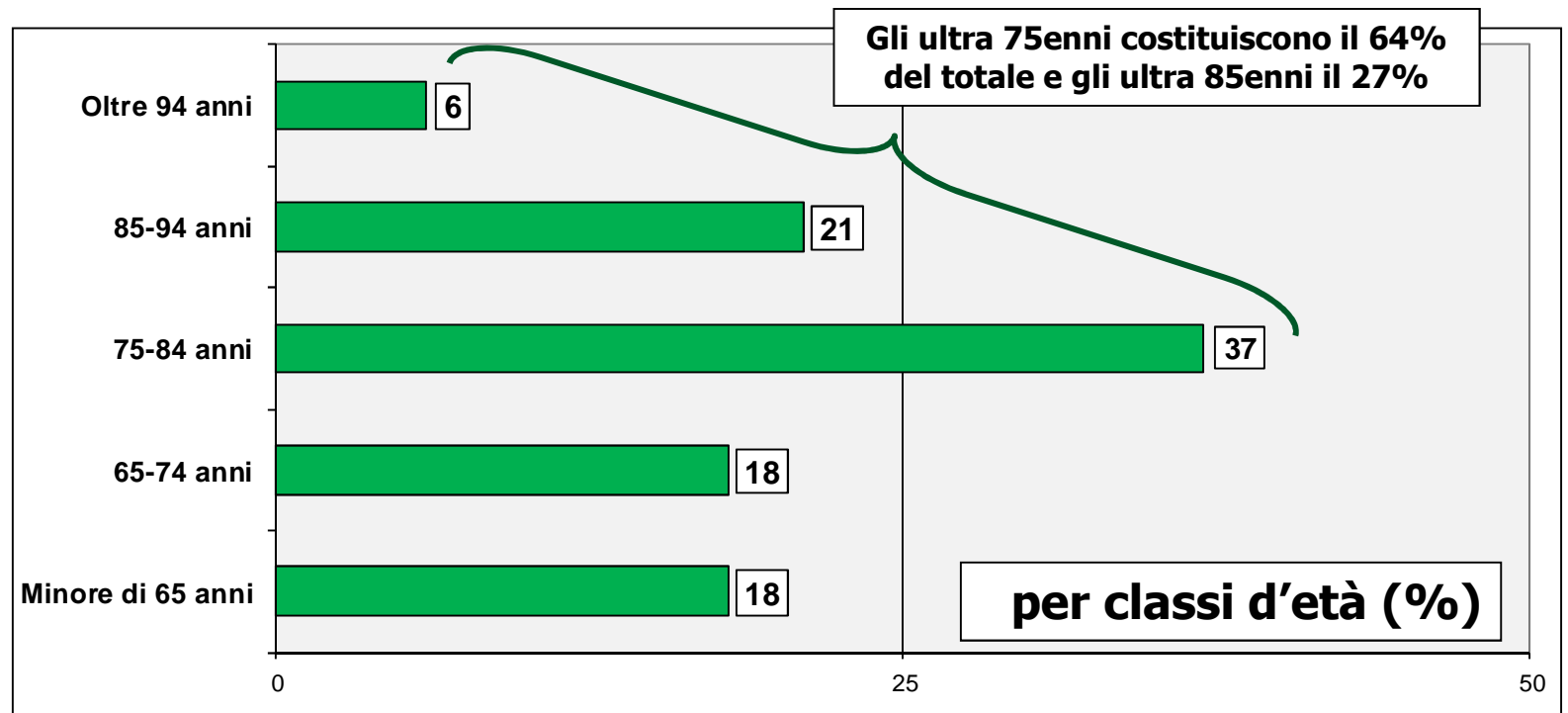
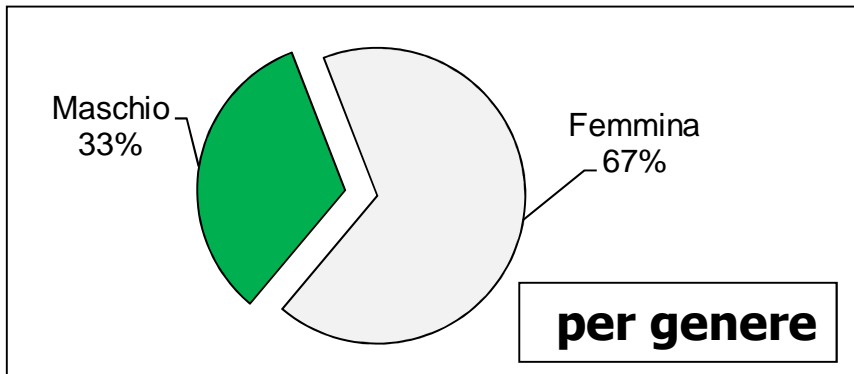
I
243.040
contatti
registrati
tra
gennaio e
dicembre
2016
per
tipo
d'interlo-
cutore

Le chiamate 'in entrata'



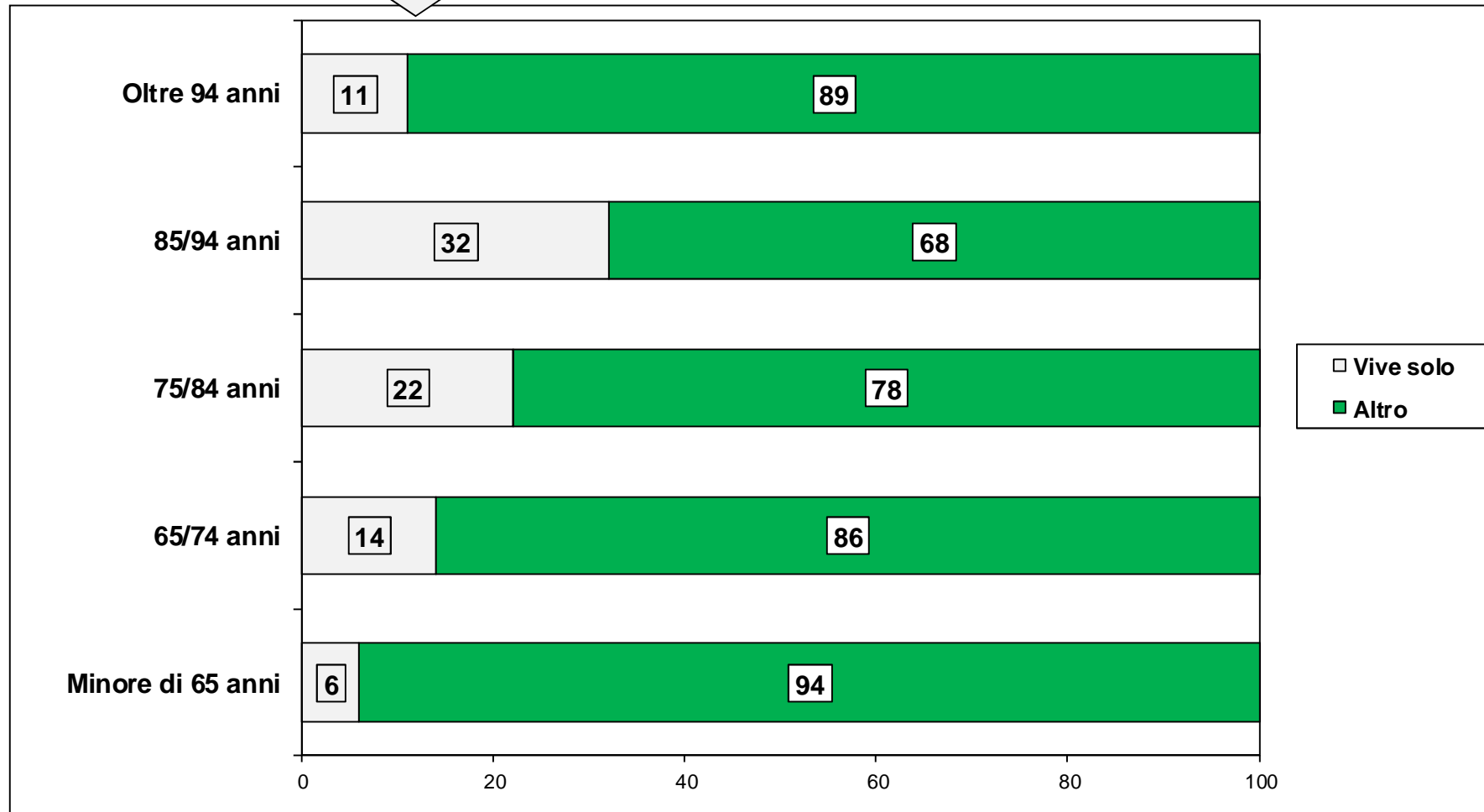
I
243.040
contatti
registrati
tra
gennaio e
dicembre
2016
per
mese

Il profilo dei 30.351 assistiti



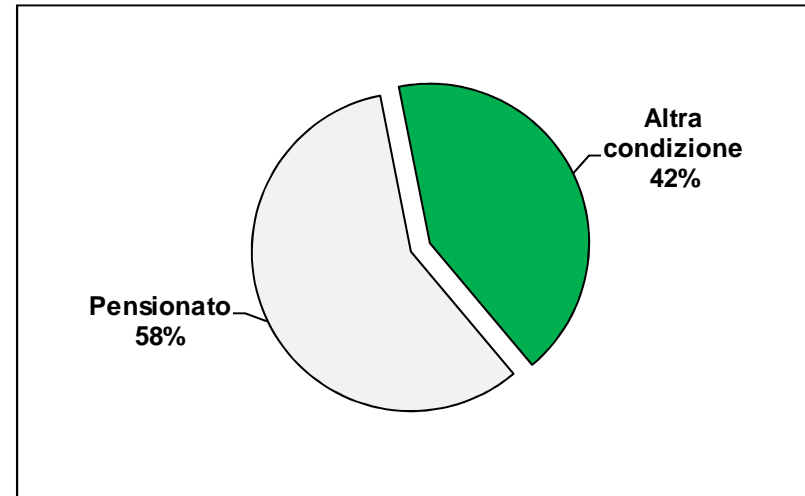
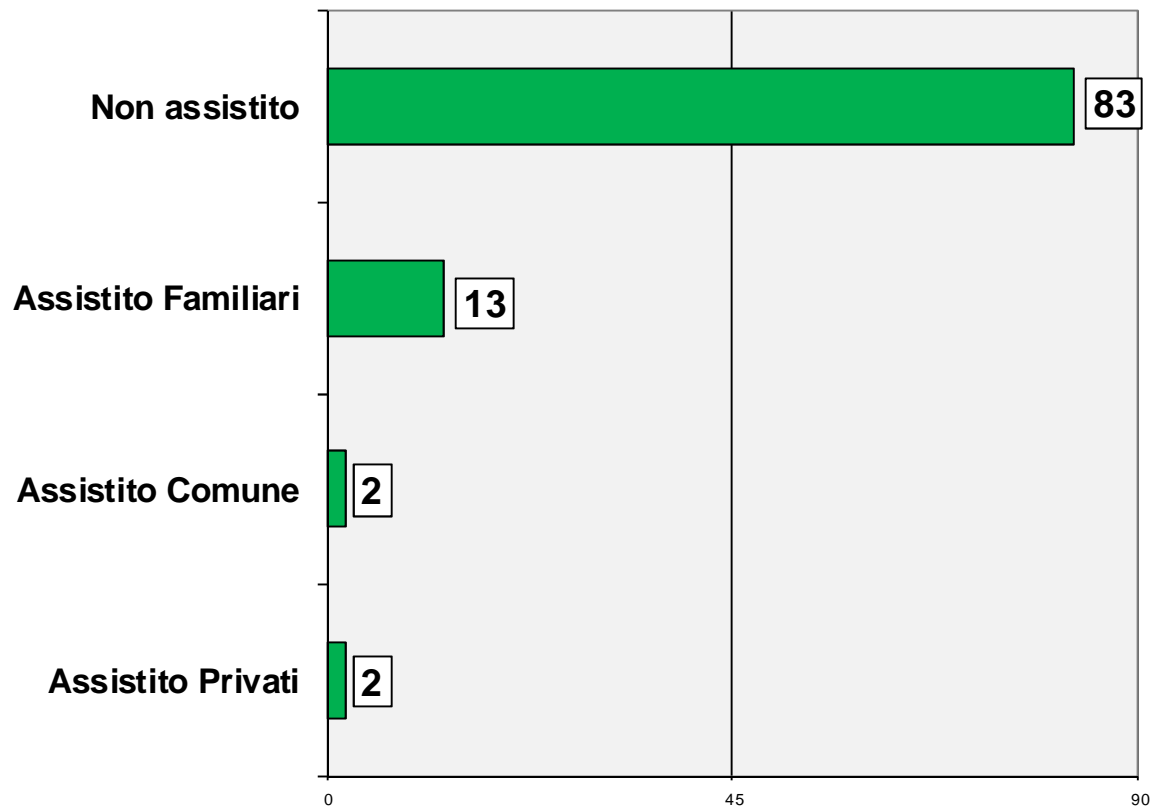
Il profilo dei 30.351 assistiti

vive solo (19% del totale) **incidenza % della modalità "vive solo" sullo specifico segmento d'età**



Il profilo dei 30.351 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.

La presa in carico: il percorso

IL CITTADINO IN CONDIZIONE DI DISAGIO O RISCHIO SOCIALE PUÒ CONTATTARE ...

**il N° Verde gratuito
800-995988**

**il N° telefonico delle
singole Associazioni
Affiliate AUSER**

**le sedi locali
Auser**

La rete dei 21 Punti d'Ascolto accoglie la domanda, impegna la struttura per realizzare la presa in carico del problema, ricerca la soluzione ottimale per l'assistito, registra richieste e interventi nel data base centrale



Al N° Verde gratuito, attivo 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, è connessa, per distretto telefonico, LA RETE DEI 21 PUNTI D'ASCOLTO, operativi dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 18, che raccoglie oltre il 97% delle chiamate; un Call Center con operatori diretti interviene, invece, nelle ore di chiusura dei Punti d'Ascolto

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. 17.196
(3,3%)**

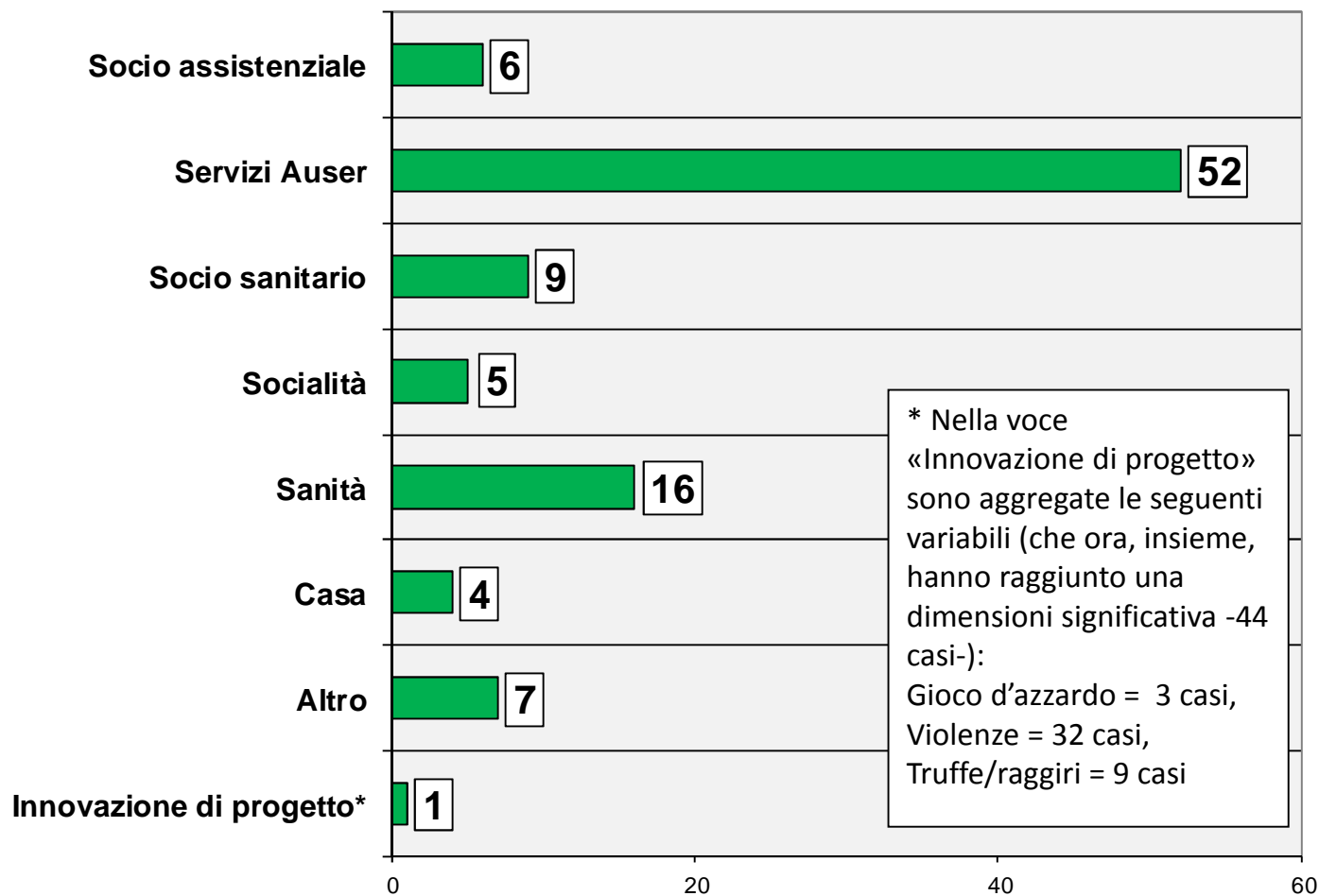
Richieste d'aiuto/assistenza

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. 507.259
(96,7%)**

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

Le 17.196 info/segnalazioni registrate per tipologia (%)



* Nella voce «Innovazione di progetto» sono aggregate le seguenti variabili (che ora, insieme, hanno raggiunto una dimensioni significativa -44 casi-):
 Gioco d'azzardo = 3 casi,
 Violenze = 32 casi,
 Truffe/raggiri = 9 casi

Informazioni/segnalazioni: le principali tipologie

Sanitario, informazioni inerenti la salute in genere (apertura farmacia, ricerca di un centro medico specialistico, centri per la cura o la prevenzione gioco d'azzardo patologico ecc..)

Socio Assistenziale, informazioni inerenti la disponibilità di servizi tipo accompagnamento, di assistenza, di aiuto e indirizzamento a servizi e centri antiviolenza, etc.

Socio Sanitario, informazioni inerenti l'esistenza di servizi tipo soggiorni al mare per non autosufficienti, anziani ecc..

Socializzazione/Tempo libero, informazioni inerenti la socialità, lo svago, il divertimento

Fiscale, informazioni inerenti a problematiche fiscali

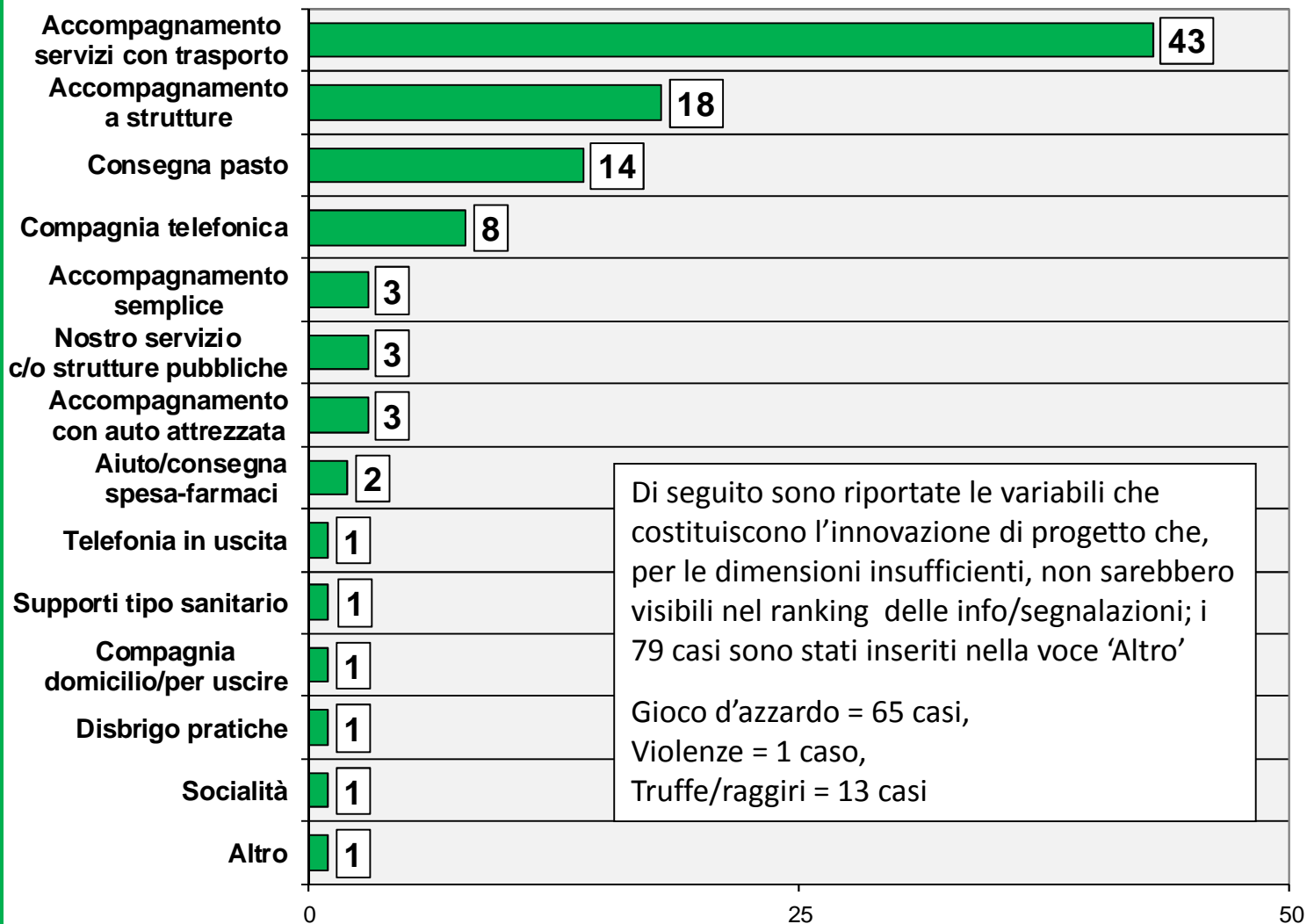
Pensionistico/Previdenziale, informazioni inerenti la previdenza sociale in genere

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

Sicurezza, informazioni inerenti norme, istituzioni e strutture a contrasto di truffe e raggiri

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

Le 507.259 richieste d'aiuto alla persona registrate per tipologia (%)



L'aiuto alla persone: le principali tipologie

Accompagnamento ai servizi nelle varie forme

Supporto alla mobilità, per spostamenti con destinazioni amici, parrucchiera ecc..

Consegna a domicilio di farmaci/ pasti/spesa , etc.

Compagnia telefonica suddivisa in :

- telefonia in uscita a contrasto della solitudine
- Telefonia in uscita per monitorare alcune situazioni (vedi emergenza caldo, etc.)

Compagnia a domicilio/per uscire

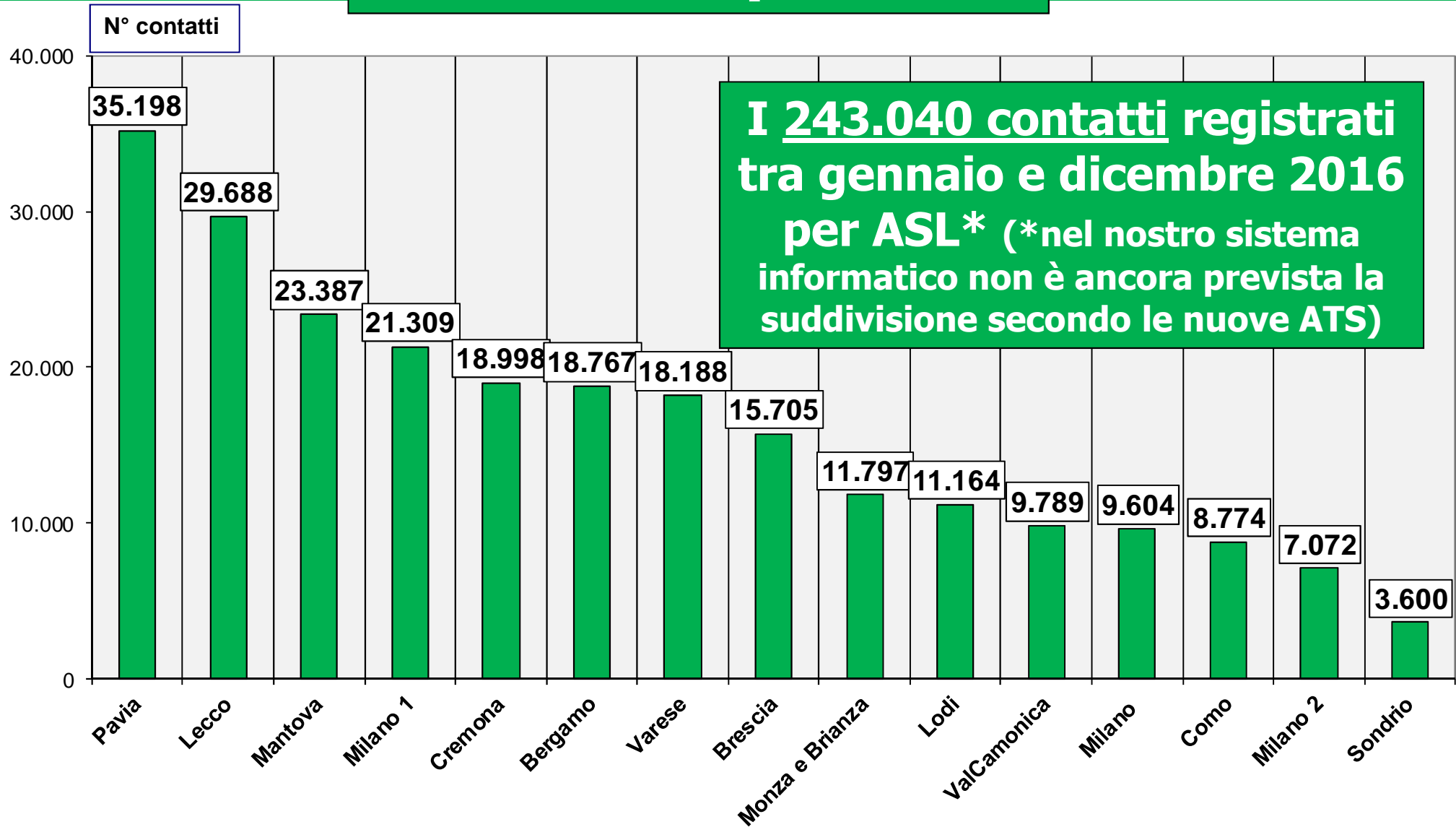
Attività di socializzazione

Aiuto per fare la spesa/ per disbrigo pratiche

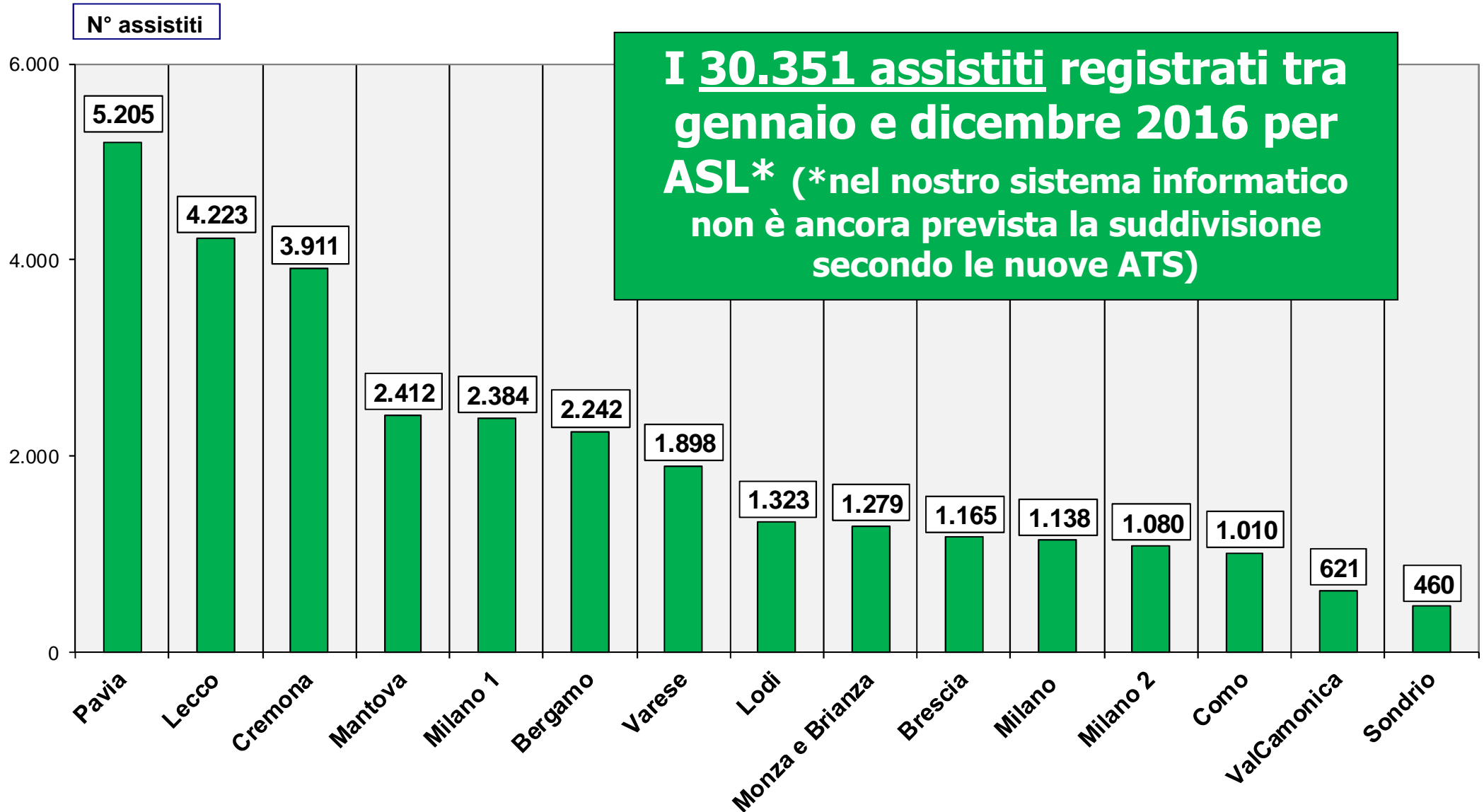
Piccole riparazioni domestiche

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

Le attività per ASL

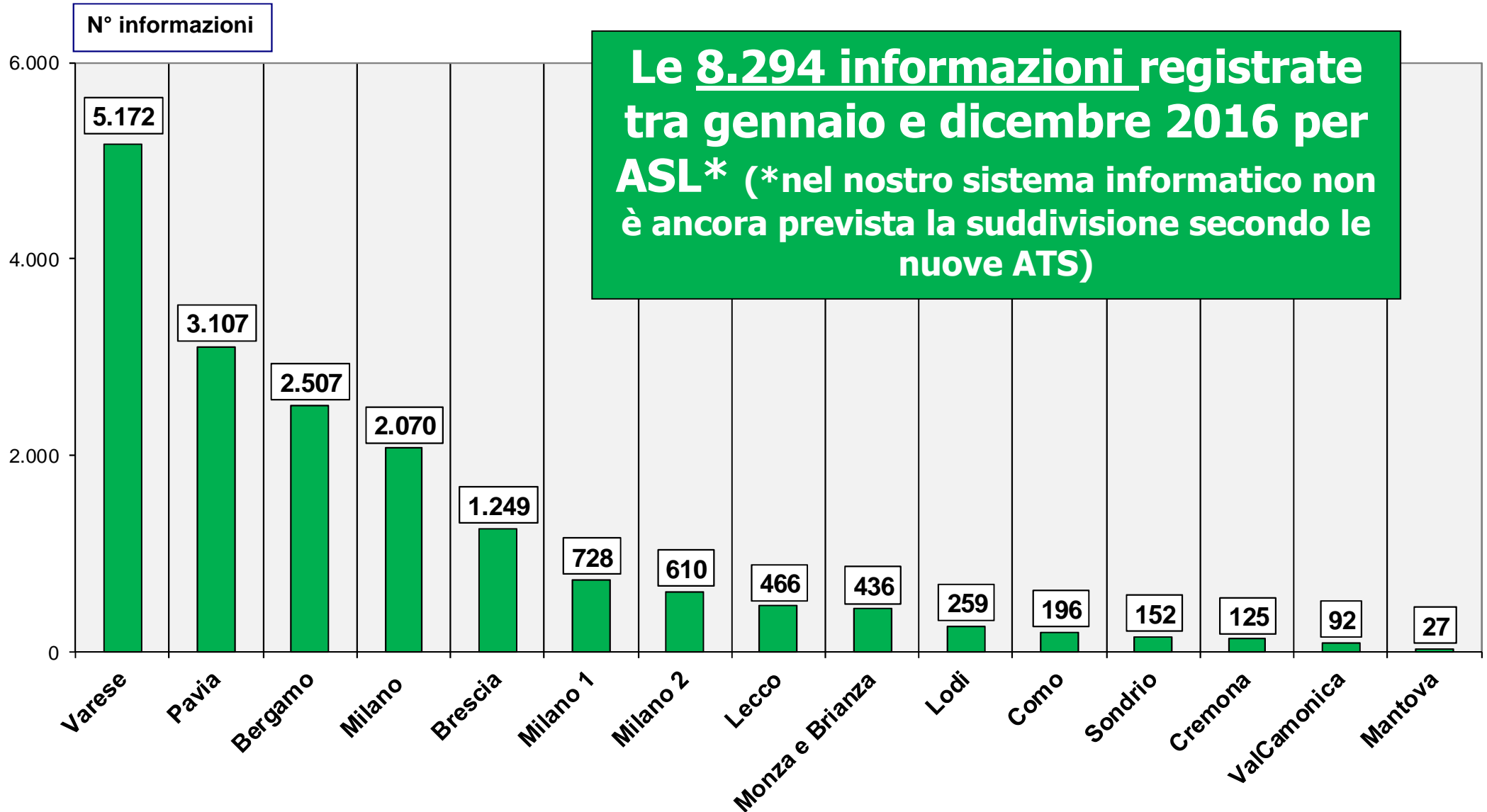


Le attività per ASL



Le attività per ASL

Le 8.294 informazioni registrate tra gennaio e dicembre 2016 per ASL* (*nel nostro sistema informatico non è ancora prevista la suddivisione secondo le nuove ATS)



Le attività per ASL

