

QUARTO RAPPORTO SU FILO D'ARGENTO

Coordinamento: **AUSER NAZIONALE**

A cura di **Francesco Montemurro**
con la collaborazione di **Cristiano Buizza** e **Giulio Mancini**

La metodologia

2

1. Sono stati acquisiti dati e informazioni sull'universo degli utenti e dei servizi, attraverso la compilazione, da parte delle strutture territoriali Auser, di schede riepilogative delle attività sociali;
2. è stata poi realizzata la quarta indagine campionaria condotta su 26.640 utenti, allo scopo di approfondire le tematiche relative ai servizi erogati e alle caratteristiche socio-anagrafiche degli utenti;
3. sono state elaborate le informazioni contenute nelle convezioni stipulate, relativamente al 2009/2010, da Auser con enti pubblici ed altri soggetti, per la realizzazione di interventi sociali e ricreativo-culturali;
4. E' stata realizzata la seconda indagine campionaria, finalizzata alla rilevazione del grado di soddisfazione di 500 utenti che hanno fruito delle prestazioni di Filo d'Argento nei primi 6 mesi del 2011.

I numeri e le tendenze

3

- Nel 2010 il numero degli utenti di Filo d'Argento è aumentato dello 0,8% rispetto all'anno precedente (da 430.058 a 433.498), mentre i servizi resi agli utenti sono cresciuti invece del 9,6% (da 2.019.336 a 2.201.076).
- Dunque, è aumentato il rapporto tra numero di servizi erogati e utenti, che passa da 4,7 nel 2009 a 5,1 nel 2010.

Tendenze:

- cala il tasso di adesione dei volontari;
- il forte incremento degli utenti registrato nel 2007/2009 (circa un milioni di servizi in più erogati) ha richiesto uno sforzo organizzativo enorme: in diversi casi le associazioni territoriali hanno rinunciato ad acquisire nuova utenza;
- è evidente una maggiore continuità assistenziale

La crisi

4

- Dopo la forte crescita registrata nel biennio 2008/2009, nel 2010 non si sono verificati incrementi significativi relativamente al numero degli utenti di Filo d'Argento, in conseguenza delle difficoltà incontrate da Auser nel tentativo di acquisire nuovi volontari.
- Lo sforzo dell'Associazione si è indirizzato verso la continuità assistenziale nei confronti dell'utenza storica e dei numerosi utenti acquisiti negli ultimi due anni (circa 68mila in più) a seguito dell'inasprirsi della crisi economica.
- La crescita delle attività e dell'utenza si registra in modo particolare nelle regioni del Nord – Ovest (Liguria, Lombardia e Piemonte) e in Calabria.

Auser e gli esclusi

- In base alle analisi svolte su un campione di circa 27mila utenti, la quasi totalità delle persone assistite (circa il 90%) 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 (6,4%) e da privati e cooperative sociali (3,6%).
- Va sottolineato, inoltre, come ben il 34,2% delle richieste di informazioni e di aiuto pervenute a Filo d'Argento nel 2010, 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, reindirizzano tali soggetti verso le Associazioni di volontariato organizzate.

Auser e gli esclusi

6

- Le altre segnalazioni di aiuto provengono direttamente dagli utenti (il 47,8% delle richieste di aiuto), dai loro familiari (il 10,9%), dalle Associazioni di volontariato e dai partners di Filo d'Argento (circa il 7%).
- Le attività di Filo d'Argento si rivolgono soprattutto alle persone più anziane: circa il 60% dell'utenza ha un'età superiore ai 75 anni, il 20% sono ultraottantacinquenni.
- Circa il 70% degli utenti è di sesso femminile, nel 2010 si è ridotta di circa il 3% l'incidenza dell'utenza maschile.

Le principali tendenze

- 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 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 servizi di mobilità e collegati ai trasporti è ormai un fenomeno in forte crescita, collegato non solo 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 utenti ultrasettantacinquenni soli, di spostarsi nel territorio per svolgere attività sociali e in modo particolare relazionali, e sbrigare in modo autonomo pratiche d’ufficio.

Le principali tendenze

- In definitiva, le attività svolte da Filo d'Argento rispondono a una forte e, in parte, nuova 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) nelle comunità locali.
- Auser e le organizzazioni di Filo d'Argento sono 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 principali tendenze

9

- Le organizzazioni di volontariato intervengono non solo nella gestione di 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), innescando, “in luogo” degli enti locali, politiche sociali più mirate all’evoluzione socio-demografica e ai nuovi bisogni della popolazione anziana.

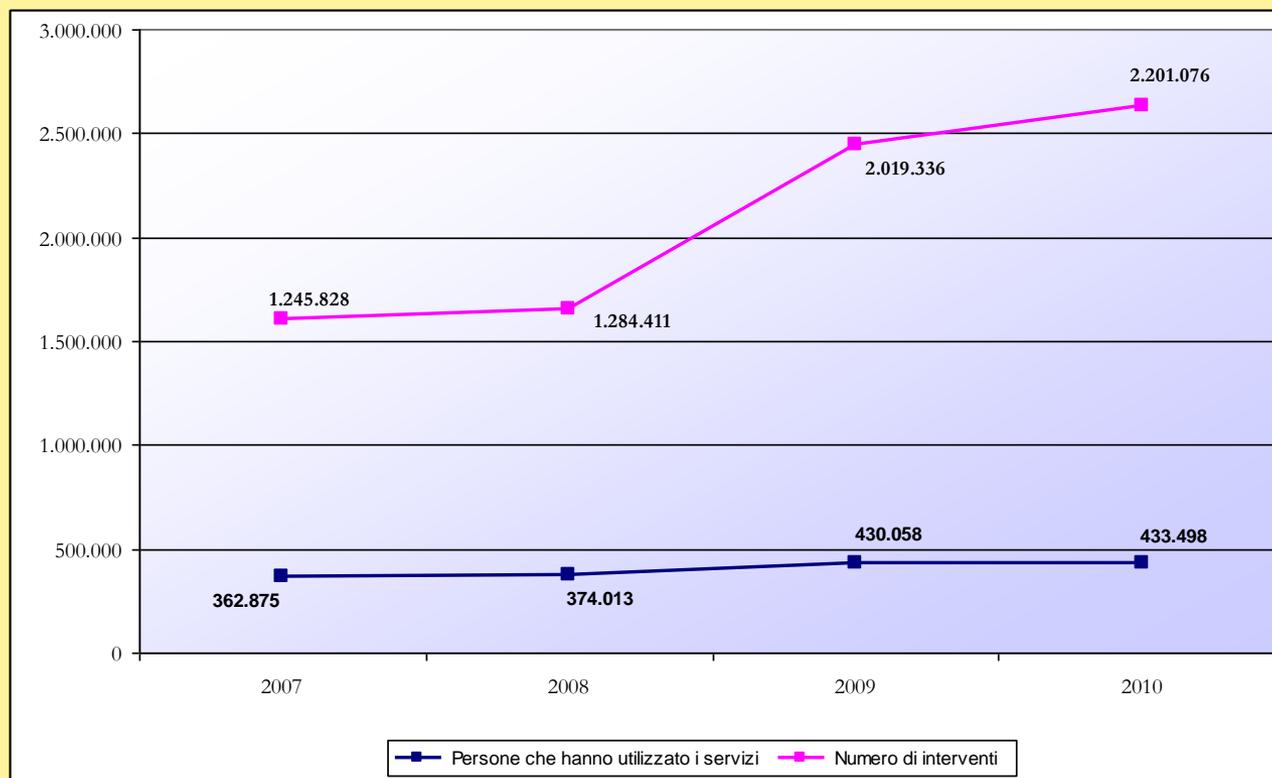
**Gli interventi di Filo d’Argento e il numero delle persone che hanno utilizzato i servizi.
Serie storica 2007/2010.**

	2007	2008	2009	2010	Var. % 2007/2009	Var. % 2009/2010
Persone che hanno utilizzato i servizi	362.875	374.013	430.058	433.498	19,5%	0,8%
Numero di interventi	1.245.828	1.284.411	2.019.336	2.201.076	76,7%	9,0%

Le principali tendenze

10

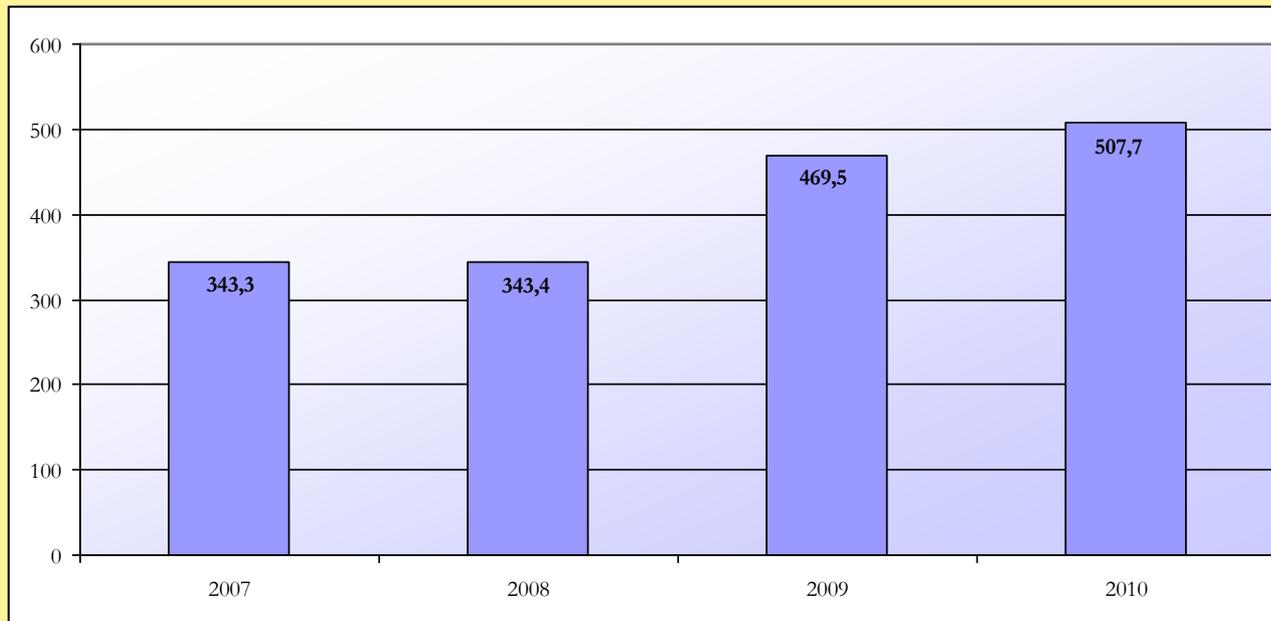
**Gli interventi di Filo d'Argento e il numero delle persone che hanno utilizzato i servizi.
Serie storica 2007/2010.**



Le principali tendenze

11

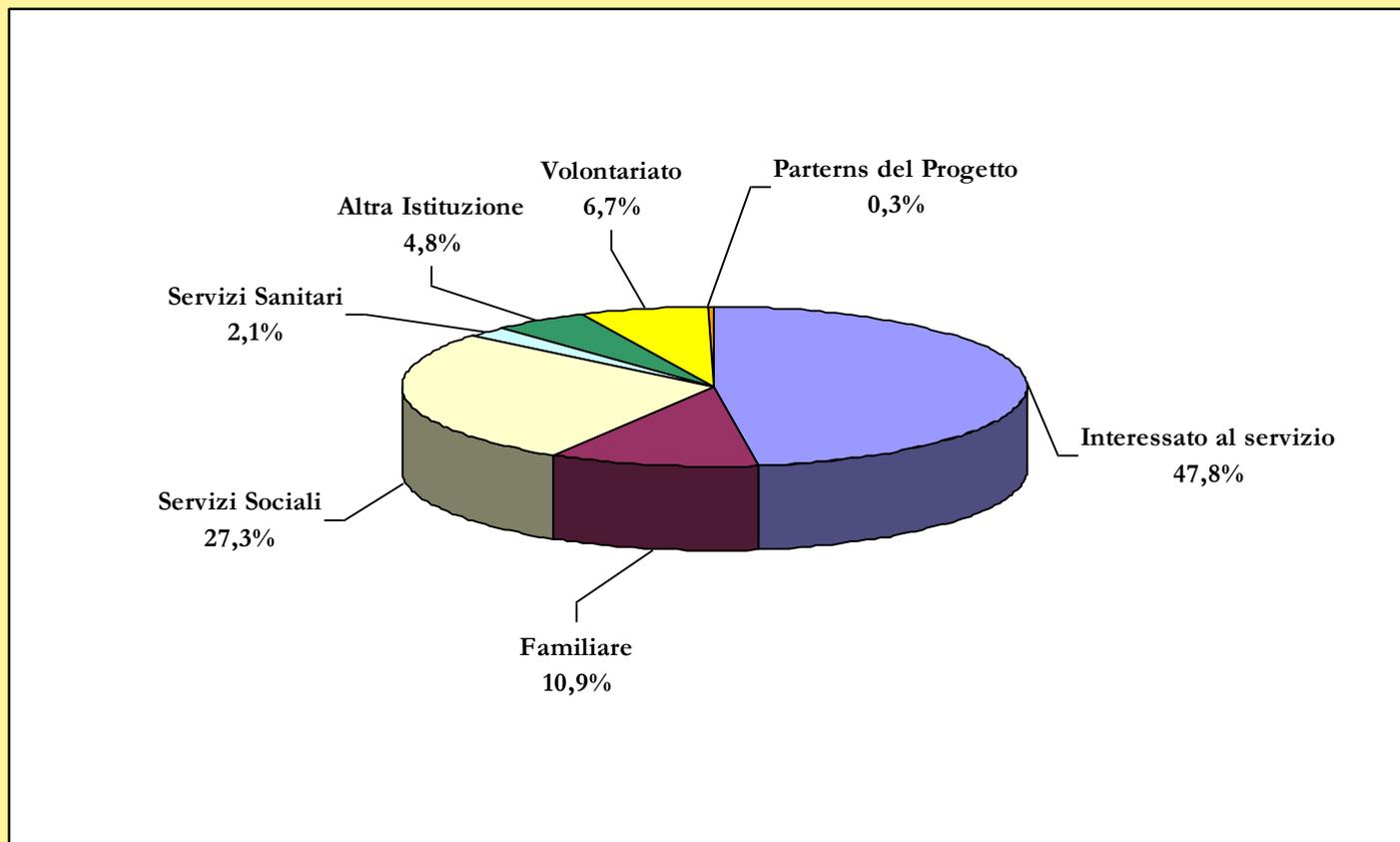
Numero degli interventi di Filo d'Argento, ogni 100 persone che hanno utilizzato i servizi nello stesso anno. Serie storica 2007/2010.



I risultati dell'indagine campionaria (26.640 utenti)

12

Utenti e altre persone che sono entrate in contatto con Filo d'Argento (distribuzione %) – Anno 2010



I risultati dell'indagine campionaria (26.640 utenti)

Auser e le organizzazioni di Filo d'Argento sono 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 intervengono non solo nella gestione di 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), innescando, “in luogo” degli enti locali, politiche sociali più mirate all'evoluzione socio-demografica e ai nuovi bisogni della popolazione anziana.

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

Il campione degli utenti: Numero degli utenti per sesso e regione. Anno 2010 e variazione % 2008/2010 e 2009/2010.

REGIONE	Femmine			Maschi			Totale		
	2010	Var. % 08/10	Var. % 09/10	2010	Var. % 08/10	Var. % 09/10	2010	Var. % 08/10	Var. % 09/10
Calabria	57	612,5%	256,3%	13	1200,0%	333,3%	70	677,8%	268,4%
Campania	8	-96,3%	-77,1%	1	-97,6%	-80,0%	9	-96,5%	-77,5%
Emilia Romagna	833	-23,6%	-41,3%	327	-56,7%	-59,1%	1.160	-37,2%	-47,7%
Lazio	83	-80,4%	-81,3%	21	-79,4%	-80,0%	104	-80,2%	-81,0%
Liguria	806	5,2%	2,7%	319	-1,5%	-1,8%	1.125	3,2%	1,4%
Lombardia	11.367	10,5%	8,5%	4.938	10,2%	9,8%	16.305	10,5%	8,9%
Marche	394	-0,5%	4,0%	167	44,0%	0,6%	561	9,6%	2,9%
Piemonte	1.678	99,5%	33,7%	625	124,8%	49,2%	2.303	105,8%	37,6%
Puglia	34	-8,1%	-35,8%	3	-66,7%	-76,9%	37	-19,6%	-43,9%
Toscana	1.121	7,1%	-2,9%	534	50,4%	1,9%	1.655	18,0%	-1,4%
Umbria	481	-11,1%	-15,9%	265	-4,3%	-0,7%	746	-8,8%	-11,1%
Veneto	1.741	-22,6%	-12,5%	824	-28,2%	-28,9%	2.565	-24,5%	-18,5%
TOTALE	18.603	3,9%	0,1%	8.037	1,9%	-2,9%	26.640	3,3%	-0,8%

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

- Nel 2009, in base alla indagine campionaria condotta su 26.640 utenti, gli operatori telefonici e gli altri volontari del Filo d'Argento hanno avuto quindi ben 455.569 contatti (+20mila rispetto al 2009 e un incremento di quasi 70mila se riferito al 2009) 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.
- Ciò significa che l'attività di aiuto e assistenza svolta dai volontari di Auser, negli ultimi anni, presenta comunque, almeno mediamente, caratteristiche di continuità nei confronti dell'utenza, anche grazie alle attività convenzionate con gli enti locali.
- Più del 62% di questi contatti (264.633) sono stati realizzati in Lombardia; seguono Veneto (40.152), Piemonte e Toscana, rispettivamente con oltre 35 e 31 mila contatti annuali complessivi.

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

- Le chiamate telefoniche in carico ai Punti d'Ascolto o ai numeri telefonici di Filo d'Argento costituiscono nel 2010 il 44,6% dei contatti totali, incidenza percentuale più elevata rispetto all'anno precedente di circa il 2,5%; il Numero Verde è stato chiamato nel 18,0% dei casi, circa il 2,6% in meno rispetto al 2009.
- Il 37,4% 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.
- La regione Piemonte risulta quella che ha il più elevato numero di contatti diretti, circa il 70% (erano però il 75% nel 2009), insieme alla Lombardia 40,6%, in diminuzione del 2,2% rispetto al 2009.
- Aumenta invece l'incidenza del numero di contatti diretti in Emilia Romana (+13,1%), Umbria (+7%), e Veneto (+4,7%),

Servizi erogati

17

Numero dei servizi erogati per sesso e regione – Filo d'Argento 2010 e variazione % 2008/2010 e 2009/2010

	Maschi			Femmine			Tot.		
	2010	Var% 08/10	Var% 09/10	2010	Var% 08/10	Var% 09/10	2010	Var% 08/10	Var% 09/10
Calabria	266	26500,0%	8766,7%	1.031	7264,3%	3718,5%	1.297	8546,7%	4223,3%
Campania	4	-98,8%	-83,3%	197	-85,5%	-35,6%	201	-88,2%	-39,1%
Emilia Romagna	3.649	52,7%	9,1%	11.929	15,5%	-5,0%	15.578	22,5%	-2,1%
Lazio	60	-94,1%	-92,4%	244	-95,1%	-94,9%	304	-95,0%	-94,5%
Liguria	2.664	-4,7%	-14,9%	12.678	18,9%	-1,3%	15.342	14,0%	-4,0%
Lombardia Totale	110.236	18,4%	7,0%	173.940	14,1%	7,7%	284.176	15,7%	7,4%
Marche	4.614	62,1%	57,3%	13.266	19,9%	11,4%	17.880	28,5%	20,5%
Piemonte	8.343	148,3%	48,4%	26.781	77,8%	11,3%	35.124	90,7%	18,3%
Puglia	19	-80,0%	-85,9%	274	-83,7%	-73,9%	293	-83,5%	-75,3%
Toscana	10.527	123,4%	19,1%	21.038	53,9%	-2,2%	31.565	71,7%	4,0%
Umbria	6.422	23,2%	28,5%	7.235	-12,8%	-9,6%	13.657	1,1%	5,0%
Veneto	15.310	-2,8%	-9,2%	24.842	-0,8%	-8,1%	40.152	-1,6%	-8,5%
Totale	162.114	23,2%	8,3%	293.455	15,2%	2,7%	455.569	17,9%	4,6%

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

18

Modalità di contatto per regione - Filo d'Argento 2010

	Numero Verde		Numero Telefonico		Contatto Diretto		Totale
	%	N	%	N	%	N	N
Calabria	72,7%	943	23,0%	298	4,3%	56	1.297
Campania	76,1%	153	20,4%	41	3,5%	7	201
Emilia Romagna	0,3%	53	62,7%	9.769	36,9%	5.756	15.578
Lazio	21,7%	66	35,5%	108	42,8%	130	304
Liguria	84,7%	12.999	11,9%	1.829	3,4%	514	15.342
Lombardia	18,8%	53.354	40,6%	115.360	40,6%	115.462	284.176
Marche	29,7%	5.309	58,5%	10.456	11,8%	2.115	17.880
Piemonte	5,1%	1.777	24,2%	8.490	70,8%	24.857	35.124
Puglia	91,8%	269	1,4%	4	6,8%	20	293
Toscana	1,5%	476	77,3%	24.412	21,2%	6.677	31.565
Umbria	17,4%	2.379	52,0%	7.097	30,6%	4.181	13.657
Veneto	10,3%	4.134	63,3%	25.406	26,4%	10.612	40.152
TOTALE	18,0%	81.912	44,6%	203.270	37,4%	170.387	455.569

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

Totale di chiamate e nuove chiamate, per regione – Anno 2010

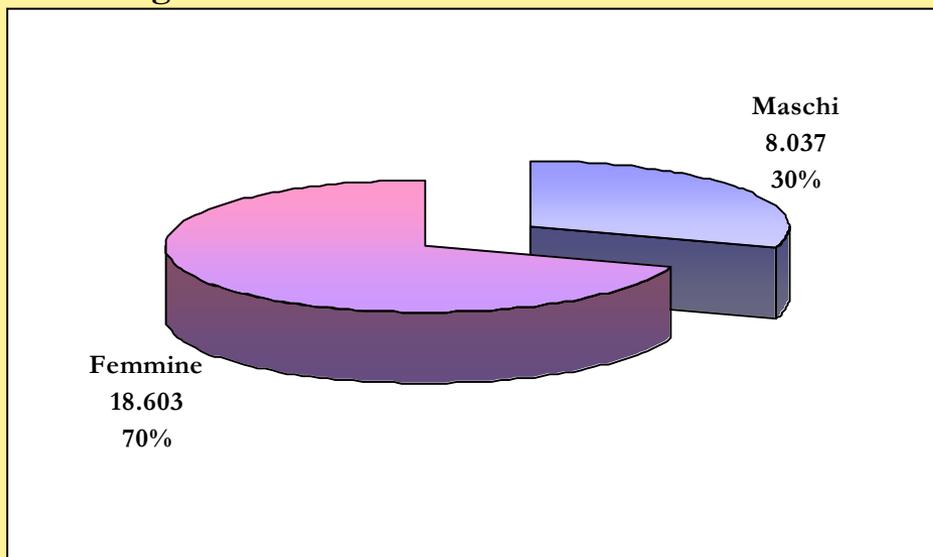
	accordi presi precedentemente		nuova chiamata		totale
	%	N	%	N	N
Calabria	21,2%	275	78,8%	1.022	1.297
Campania	75,1%	151	24,9%	50	201
Emilia Romagna	39,3%	6.125	60,7%	9.453	15.578
Lazio	18,1%	55	81,9%	249	304
Liguria	4,1%	628	95,9%	14.714	15.342
Lombardia	60,7%	172.544	39,3%	111.632	284.176
Marche	35,2%	6.302	64,8%	11.578	17.880
Piemonte	18,3%	6.416	81,7%	28.708	35.124
Puglia	54,3%	159	45,7%	134	293
Toscana	47,6%	15.034	52,4%	16.531	31.565
Umbria	22,1%	3.021	77,9%	10.636	13.657
Veneto	62,5%	25.083	37,5%	15.069	40.152
TOTALE	51,8%	235.793	48,2%	219.776	455.569

Il 48,2% dei contatti attivati nel 2010 ha riguardato nuove richieste o modalità di intervento e/o di informazioni (+0,4% rispetto al 2009) mentre il restante 51,8% dei contatti ha invece avuto ad oggetto la conferma o la modifica di accordi presi precedentemente tra Filo d'Argento e richiedente. Tra le regioni con la più elevata incidenza di nuove chiamate ricevute troviamo la Liguria (95,9%, pari ad oltre 14.700 nuovi contatti), il Piemonte (81,7%, 28.708) e l'Umbria (77,9% 10.636), mentre la percentuale diminuisce principalmente in Lombardia (39,3%), dove, però, il numero complessivo delle chiamate (oltre 284mila) è di gran lunga superiore a quello rilevato presso le altre regioni.

L'identikit dell'utenza

20

**Distribuzione percentuale degli utenti per sesso –
Filo d'Argento 2010**



Le persone assistite sono principalmente donne, circa il 70%, con un'età media superiore ai 65 anni, e vivono in grande maggioranza nel Nord del Paese (88%), specie in Lombardia, Veneto e Piemonte.

Si rafforza la caratterizzazione, principalmente a livello geografico, del campione preso in esame, rispetto a quello dell'indagine del 2010. Aumenta infatti, seppur in modo esiguo rispetto all'anno precedente, la percentuale di donne assistite da Filo d'Argento (+1%), tornando di fatto ai valori rilevati tra il 2007 ed il 2008.

La diminuzione degli utenti uomini, comunque, è un fenomeno che riguarda principalmente il Nord Italia, in particolare l'Emilia Romagna, regione nella quale l'incidenza percentuale degli uomini assistiti diminuisce nell'ultimo anno dell'8%, mentre in Veneto tale flessione si arresta al 4,7%.

L'identikit dell'utenza

- Nell'area del Centro Italia, invece, si va rafforzando ulteriormente la quota di utenti di sesso maschile (32,2% rispetto al 29,4% dell'anno precedente e al 26,1 del 2008), mentre nel Mezzogiorno, oltre l'85% degli utenti permangono donne. All'origine della bassa incidenza dell'utenza maschile di Filo d'Argento nel Sud, agiscono probabilmente motivazioni culturali e comportamenti sociali radicati, in base ai quali pare che gli uomini incontrino maggiori difficoltà a chiedere esplicitamente aiuto.

L'identikit dell'utenza

22

- Il 16,6% dell'utenza ha un'età "non anziana", inferiore ai 65 anni; tale percentuale risulta in progressivo aumento rispetto agli anni precedenti. Nel 2008, infatti tale quota raggiungeva il 13,7% per poi salire nel 2009 al 15,1%. La percentuale maschile di utenza con età al di sotto dei 65 anni, inoltre, risulta più elevata, pari nel 2010 al 21,7% del totale degli utenti di Filo d'argento.
- Il 23,2% dell'utenza ha inoltre un'età compresa tra i 65 e il 74 anni mentre la maggior parte degli utenti, cioè oltre il 60% del campione, sono ultrasessantacinquenni: più precisamente, il 43,3% delle persone che ottengono un servizio da Filo d'Argento ha un'età compresa tra i 75 e gli 84 anni; il 16,8% degli utenti ha più di 84 anni. L'incidenza di quest'ultima fascia di età risulta in aumento dell'1,8% rispetto al dato registrato nel 2009.

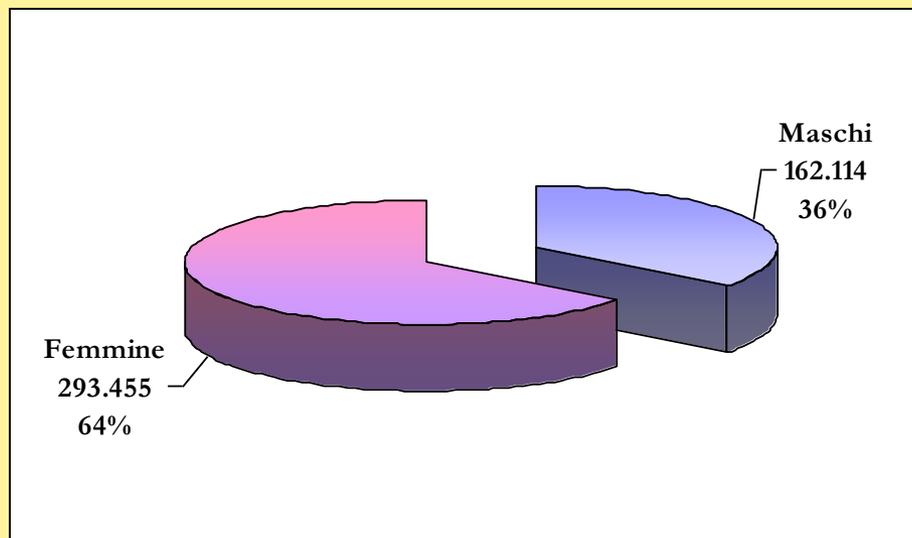
Utenti per regione, sesso e fascia d'età (distribuzione percentuale) - 2010

	< 45	45 - 54	55 - 64	65 - 74	75 - 84	> 84	totale
F	3,9%	2,9%	6,6%	24,9%	46,2%	15,5%	100,0%
M	6,9%	4,3%	7,9%	26,2%	41,0%	13,7%	100,0%
Totale	4,8%	3,3%	7,0%	25,3%	44,6%	15,0%	100,0%

I servizi erogati per sesso e distribuzione geografica

23

Distribuzione percentuale dei servizi erogati per sesso – Filo d'Argento 2010



Servizi erogati per sesso ed area geografica (distribuzione percentuale) - Filo d'Argento 2010

	M	F	Totale
NORD-EST	34,0%	66,0%	100,0%
NORD-OVEST	36,2%	63,8%	100,0%
CENTRO	34,1%	65,9%	100,0%
SUD	16,1%	83,9%	100,0%
Totale	35,6%	64,4%	100,0%

Gli aiuti attivati

- Il sesso dell'utenza non caratterizza 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 ad esempio 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 2009, gli aiuti attivati risultano in aumento di circa il 6%, pari a quasi 24 mila interventi aggiuntivi attivati da Auser nel 2010. Gli aiuti principalmente oggetto di aumento riguardano i servizi per il trasporto, in particolare l'accompagnamento a servizi con trasporto (+21%) mentre risultano nel 2010 più del doppio rispetto al 2009, i trasporti con macchine attrezzate. Anche la compagnia telefonica e gli interventi di socialità in genere vedono un cospicuo aumento di aiuti attivati, rispettivamente incrementi pari al 18,5% e al 73,9%.
- Di contro diminuiscono altri interventi quali la consegna dei farmaci (-58,1%) o la compagnia, sia a domicilio (-14,8%) sia per uscire (-37,9%).

Tab. 11 - Aiuti attivati, per sesso – 2010

		M	F	Totale
Aiuti	Accompagnamento a servizi	2.575	4.273	6.848
	Aiuto per la spesa	1.044	4.565	5.609
	Casi complessi e trasferimenti ad altri enti	363	338	701
	Consegna farmaci	716	1.107	1.823
	Consegna pasto	27.458	27.939	55.397
	Consegna spesa	1.563	6.133	7.696
	Disbrigo pratiche	2.299	3.562	5.861
	Interventi per la sicurezza	11	2	13
	Piccole riparazioni domestiche	145	83	228
	Ricovero/dimissione	116	73	189
	Altri aiuti	2.007	3.386	5.393
	Altro	493	1.166	1.659
Compagnia relazioni sociali	Compagnia a Domicilio	4.501	17.119	21.620
	Compagnia per uscire	1.043	1.364	2.407
	Compagnia Telefonica	4.998	25.788	30.786
	Interventi di socialità	3.066	5.066	8.132
Servizi Auser	Nostra telefonata	2.883	10.163	13.046
	Nostra telefonata di verifica	120	525	645
	Nostro servizio c/o strutture	3.453	10.808	14.261
Servizi per il trasporto	Accompagnamento a servizi con trasporto	57.319	86.439	143.758
	Trasporti	36.795	59.006	95.801
	Trasporto c/macchina attrezzata	2.106	3.579	5.685
	Totale	155.074	272.484	427.558

Il rapporto con gli Enti locali

Relativamente al campione dell'utenza esaminato, circa il 68% dei servizi erogati è stato attivato con risorse proprie dai volontari di Filo d'Argento, mentre, per quanto riguarda il restante 32%, l'Organizzazione Auser ha fornito risposte concrete ai bisogni espressi dalla popolazione anziana anche attraverso la sottoscrizione di ben 1.614 Convenzioni con gli enti locali, attive tra il 2009 ed il 2010. Tali accordi sono stati finalizzati: alla realizzazione di interventi domiciliari (17,8%), di "trasporto sociale" e di accompagnamento nei luoghi che ospitano i servizi pubblici e privati di interesse (36,1%), per lo sviluppo delle relazioni sociali e degli interventi culturali e ricreativi (10,0%), a favore delle politiche abitative (8,1%), e per l'attivazione di altri interventi e servizi (10,8%).

Le Convenzioni hanno consentito di erogare più 115mila servizi a favore delle persone più disagiate, con un spesa complessiva di 19,3 milioni di euro, di cui la quota prevalente (circa il 90%) proviene dai Comuni.

Numerose sono le convenzioni siglate con le amministrazioni dei grandi comuni: di Roma, Napoli, Palermo, Bologna, Torino, Genova, Firenze, ecc.

Il rapporto con gli Enti locali

27

Numero Convenzioni attive per Regione 2009/2010

	Numero	Incidenza % sul totale
Basilicata	9	0,6%
Calabria	4	0,2%
Emilia-Romagna	673	41,7%
Friuli-Venezia Giulia	10	0,6%
Lazio	10	0,6%
Liguria	44	2,7%
Lombardia	417	25,8%
Marche	7	0,4%
Piemonte	52	3,2%
Puglia	1	0,1%
Sardegna	1	0,1%
Sicilia	3	0,2%
Toscana	295	18,3%
Trentino-Alto Adige	2	0,1%
Umbria	58	3,6%
Veneto	28	1,7%
Totale	1.614	100,0%

Stanziamenti di spesa per Regione 2009/2010

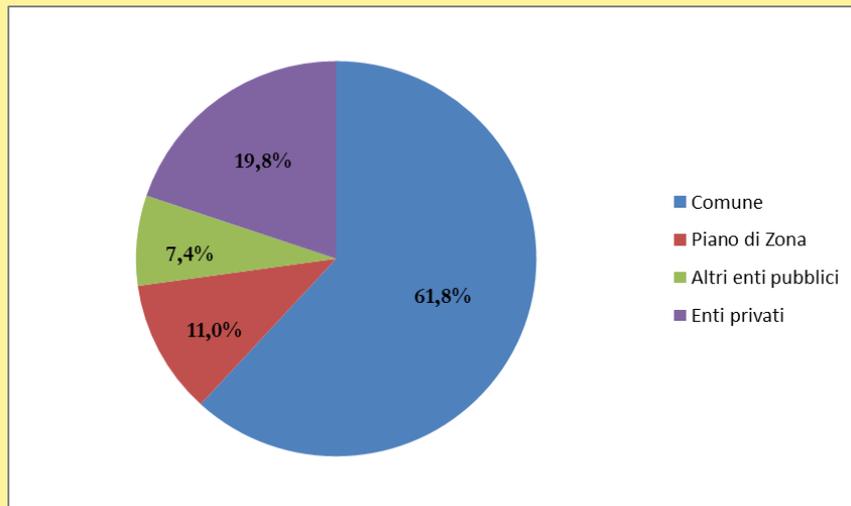
	Impegno di spesa	Incidenza % sul totale
Basilicata	€ 13.000	0,1%
Calabria	€ 32.000	0,2%
Emilia-Romagna	€ 9.750.000	49,7%
Friuli-Venezia Giulia	€ 83.000	0,4%
Lazio	€ 250.000	1,3%
Liguria	€ 1.050.000	5,4%
Lombardia *	€ 4.500.000	23,0%
Marche	€ 76.800	0,4%
Piemonte	-	-
Puglia	€ 20.800	0,1%
Sardegna	-	-
Sicilia	-	-
Toscana	€ 2.500.000	12,8%
Trentino-Alto Adige	€ 1.800	0,0%
Umbria	€ 1.200.000	6,1%
Veneto	€ 125.000	0,6%
Totale	€ 19.602.400	100,00%

*dato parziale stimato

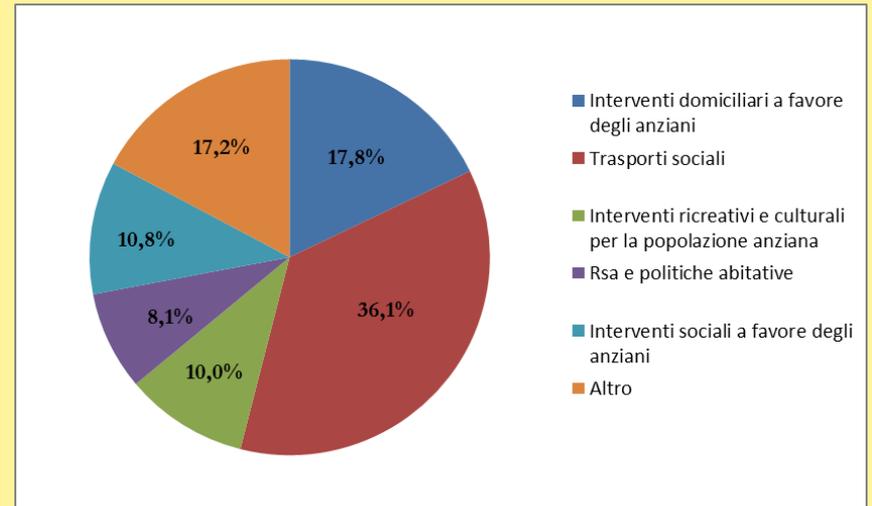
Il rapporto con gli Enti locali

28

Enti coinvolti nelle convenzioni attive
tra il 2009 ed i 2010



Settori di intervento delle convenzioni attive
tra il 2009 ed i 2010



L'Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti: 500 interviste

29

Gli intervistati sono stati estratti per il 50% circa dei casi dal campione dello scorso anno e per il rimanente 50% da un campione di soggetti nuovi. Solamente il 10,6% del campione si caratterizza per un'età inferiore ai 65 anni, contro una percentuale pari al 67,7% tra coloro che hanno più di 75 anni d'età

Il campione Classi d'età.

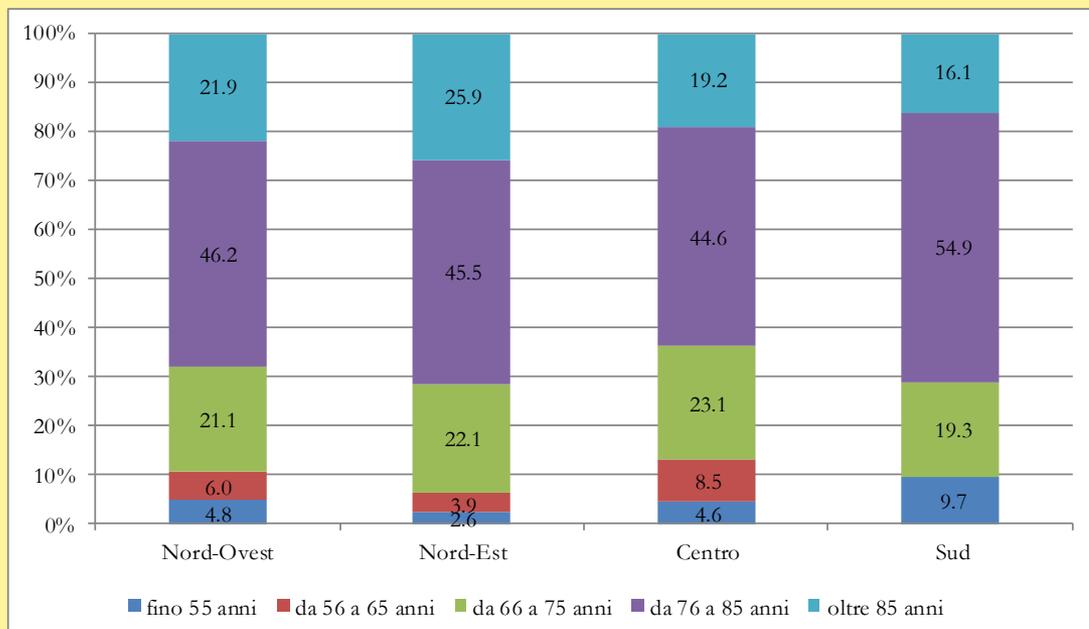
	%
fino 55 anni	4,7
da 56 a 65 anni	5,9
da 66 a 75 anni	21,7
da 76 a 85 anni	46,2
oltre 85 anni	21,5
Totale	100 (489)

Dati mancanti: 11

L'Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

30

Classi d'età per macroarea. (percentuali).



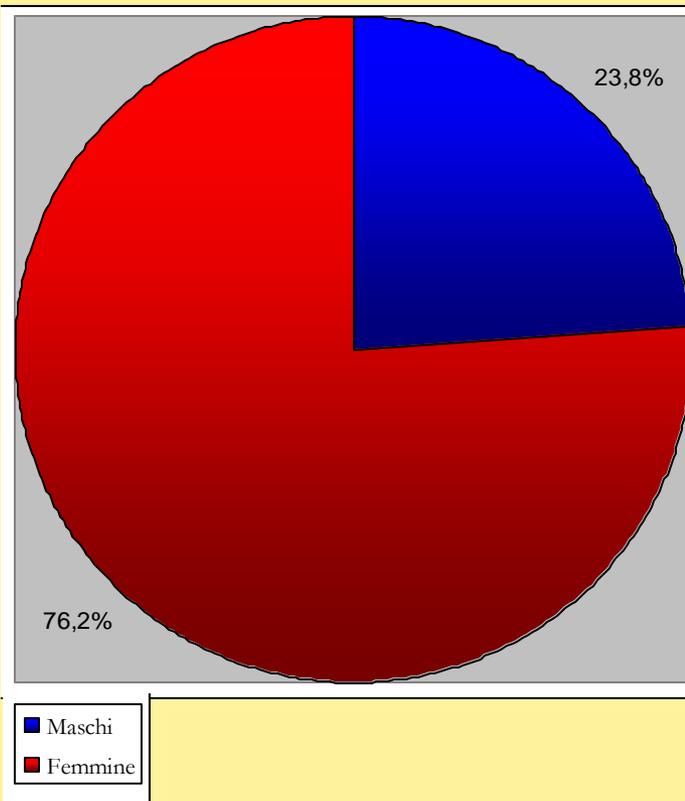
Rispetto al campione dello scorso anno, si è lievemente accresciuto il peso delle classi d'età più anziane. I soggetti con meno di 65 anni presentavano un valore simile, pari all'11,4% mentre quelli d'età superiore a 75 anni erano il 61,4%.

Da rilevare, però, la maggiore riluttanza da parte degli intervistati a fornire dati riguardanti la propria età (e il titolo di studio).

L'Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

31

Il campione - Genere.



Il campione –
Titolo di studio

	%
Licenza elementare	48,2
Licenza media	37,7
Diploma superiore	13,3
Laurea	0,8
Totale	100 (475)

Dati mancanti: 25

L'Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Il campione – Area di residenza

	%
Nord-Ovest	50,6
Nord-Est	15,7
Centro	26,6
Sud e Isole	7,1
Totale	100 (500)

Quest'annata ricerca è stata estesa anche ad alcune regioni del Sud (Campania, Calabria e Puglia).

Ovviamente, il peso delle aree Settentrionali e Centrali rimane preminente. Come si evince dalla tabella a lato, la distribuzione per area geografica vede prevalere i soggetti che risiedono nelle regioni del Nord-Ovest (pari al 50,6% del campione). Seguono per peso gli individui residenti nelle regioni centrali (il 26,7%), del Nord-Est (il 15,7%) e, infine, coloro che vivono nelle zone meridionali del Paese (il 7%) degli intervistati.

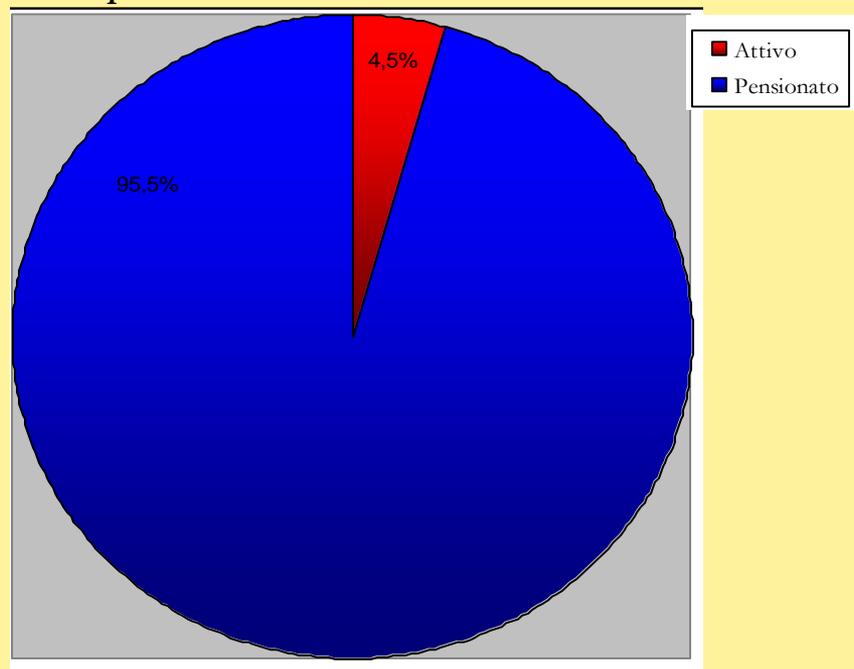
Questa distribuzione si mostra differente dal passato: aumenta la quota dei soggetti provenienti dal Nord Italia (dal 60% al 66,3%) e si contrae quella degli utenti che risiedono nel Centro (dal 40% al 26,7%), a favore dei soggetti che vivono al sud.

In questo modo, data la presenza di un buon numero di soggetti all'interno di ogni area considerata, sarà possibile provare a sviluppare analisi che tengano in considerazione il possibile impatto della realtà territoriale all'interno della quale il soggetto si trova a risiedere.

L'Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

33

Il campione - Condizione sociale.



Il campione - Condizione sociale.

	%
Attivo	4,5
Pensionato	95,5
Totale	100 (487)

Dati mancanti: 13

Strettamente collegata all'età avanzata è la condizione occupazionale dei soggetti; data la peculiare struttura delle classi d'età, è facilmente intuibile come oltre il 95% degli intervistati risulti essere nella condizione di pensionato. Inoltre, date le dimensioni limitate della classe degli "attivi" (22 soggetti), non ha alcun interesse studiare la distribuzione delle professioni tra costoro, in quanto sarebbero troppo esigui per essere utilizzabili.

L'Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

34

E' utente di servizi sociali pubblici?

	%
Sì	28,2
No	71,8
Totale	100 (492)

La maggior parte dei soggetti fa riferimento a pochi servizi riconducibili alla medesima finalità: l'accompagnamento ai servizi che prevede anche il trasporto (ne fa uso il 46,2% degli utenti, rispetto al 49,1% dello scorso anno), il trasporto "generico" (che interessa circa il 15,5% degli intervistati, in calo rispetto al 24,2% segnato nel 2010) e l'accompagnamento ai servizi (l'8,9% dei soggetti). Significativa è anche la quota di coloro che fruiscono del servizio compagnia telefonica (5,2%).

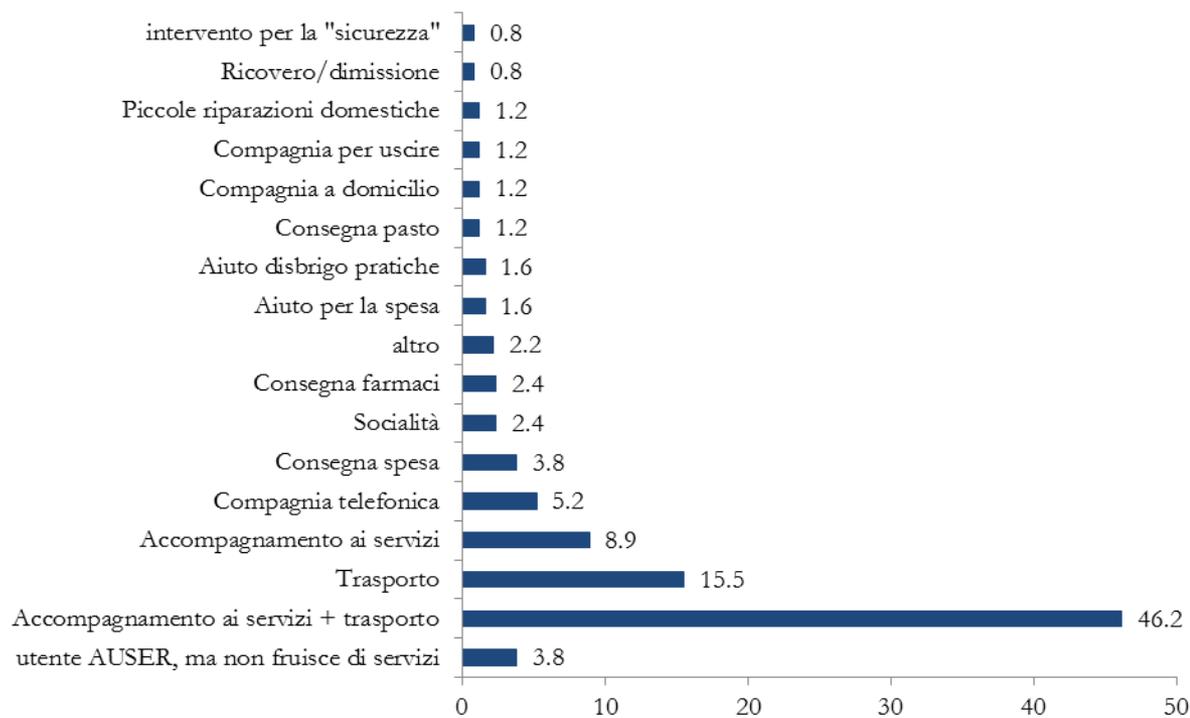
Qual è stato l'ultimo servizio fruito?

	%
Accompagnamento ai servizi	8,9
Accompagnamento ai servizi + trasporto	46,2
Trasporto	15,5
Consegna pasto	1,2
Compagnia telefonica	5,2
Compagnia a domicilio	1,2
Consegna spesa	3,8
Aiuto per la spesa	1,6
Socialità	2,4
Consegna farmaci	2,4
Aiuto disbrigo pratiche	1,6
Compagnia per uscire	1,2
Ricovero/dimissione	0,8
Piccole riparazioni domestiche	1,2
intervento per la "sicurezza"	0,8
Altro	2,2
utente AUSER, ma non fruisce di servizi	3,8
Totale	100 (500)

L'Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

35

Distribuzione dei servizi fruiti dagli utenti nel corso del 2011.



Il servizio finalizzato ad avere compagnia a casa o aiuto per la spesa interessa rispettivamente l'1,2% e il 3,8% del campione, mentre i servizi connessi alla socialità il 2,4% degli individui.

La richiesta di compagnia e di servizi domicilio raggiunge una percentuale significativamente maggiore (33,3%) tra quelle persone che si trovano a vivere da sole in casa.

Il dato inoltre si mostra in forte crescita rispetto al passato quando gli utenti "single" che facevano richiesta di questo servizio erano di poco superiori al 20%.

L'Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

36

Facile contattare servizio?

	%
Si	95,6
No	4,4
Totale	100 (481)

Interessante osservare come buona parte degli utenti sia entrata in contatto con l'Auser grazie ad amici e parenti (il 61,7%). Anche le istituzioni sembrano avere un ruolo abbastanza rilevante: infatti, quasi il 15% degli intervistati dichiara di essersi messo in contatto con l'Auser grazie all'azione dell'assistente sociale, del comune o dell'ospedale. Cresce la quota di coloro che dichiarano di essere entrati in contatto con l'Auser grazie alla pubblicità (l'11,3% rispetto al 9,5% dello scorso anno). Va però sottolineato che se solamente l'11,3% afferma di aver saputo dell'associazione grazie alla pubblicità, e il 2,4% grazie a manifesti.

Mezzo attraverso il quale ha conosciuto l'AUSER

	%
Amici/Parenti	61,7
Pubblicità AUSER	11,3
Manifesti	2,4
Giornali sindacali	1,2
Giornali locali	1,4
Delegato sindacale	2,8
Radio / TV	3,2
Assistente sociale*	5,9
Comune*	4,7
Ospedale/medico*	4,0
Altro	1,2
Totale	100 (494)

* estratti dalla variabile altro "specificare"; dati mancanti: 6

L'Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

37

Motivo per il quale si è rivolto a filo d'argento

	%
Non conoscevo altri Enti	20,7
I servizi pubblici ma non mi hanno aiutato	3,1
Me lo hanno segnalato gli uffici pubblici	12,2
Perché è poco costoso	2,6
Me lo hanno consigliato amici e/o parenti	49,3
Mi sono trovato bene precedentemente	5,5
Perché non si paga	1,8
Perché sono iscritto alla CGIL	1,7
Altro	3,1
Totale	100 (458)

Dati mancanti: 42

Da quanto tempo fruisce dei servizi di filo d'argento?

	%
E' la prima volta	11,2
Da un anno	14,5
Da due anni	23,4
Da tre anni	17,8
Da piu' di tre anni	33,1
Totale	100 (454)

Dati mancanti: 46

Per il 49,3% degli utenti il motivo per il quale si è rivolto all'Auser è stato il consiglio ricevuto da un conoscente. La limitata autonomia degli intervistati nelle proprie scelte si evince considerando il 12,2% che dichiara di aver ricevuto una segnalazione dagli uffici pubblici. Inoltre, risalta anche il dato che si riferisce a coloro che dichiarano di non conoscere altri enti (pari al 20,7% del campione).

L'Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

38

Soddisfazione del servizio erogato

	Soddisfatto	Insoddisfatto	Totale
Tempi d'attesa	90,2	9,8	100 (480)
Cortesia e disponibilità	96,9	3,1	100 (478)
Risposte chiare ed adeguate	94,2	5,8	100 (480)
Contributo pagato	95,2	4,8	100 (476)
Qualità del servizio ricevuto	95,1	4,9	100 (470)
Orari di apertura	91,7	8,3	100 (473)

Valutazione complessiva del servizio

	%
Molto soddisfatto	72,2
Abbastanza soddisfatto	23,6
Poco soddisfatto	3,6
Per nulla soddisfatto	0,6
Totale	100 (470)

Dati mancanti: 30

L'Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

39

Giudizio rispetto al passato

	%
Peggiorato	7,3
Migliorato	23,6
Uguale	76,4
Totale	100 (424)

dati mancanti: 76

Continuerà ad usare i servizi dell'AUSER?

	%
Sì	79,7
No	4,5
Non so	15,8
Totale	100 (492)