

Filo D'Argento: una realtà dinamica

Mezzo milione di interventi secondo il primo rapporto dell'Auser.
Ma resta un problema: il rapporto con le istituzioni

di Nerina Trettel

Un volontariato maturo, che agisce in una logica di sussidiarietà con le istituzioni, o piuttosto costretto, suo malgrado, a svolgere un lavoro di supplenza, visto il vuoto da esse lasciato? Questa domanda-chiave per tutto il volontariato pende anche sull'attività dell'Auser.

In risposta ai crescenti bisogni degli anziani – secondo l'Istat nel nostro paese ci sono 5.600.000 anziani soli - l'associazione moltiplica le proprie attività e i propri servizi. Lo dimostra il primo rapporto sulle attività svolte dal Filo d'Argento nel 2007: sono stati 500mila gli interventi di aiuto e di erogazione di servizi, che hanno riguardato 156mila persone. Si è trattato in gran parte donne (69,4%), in genere al di sopra dei 65 anni. Interessante è il fatto che la maggior parte degli interventi (77%) sono concentrati al Nord e in particolare in Lombardia, e sarebbe interessante capire in che misura questo dipenda dal fatto che in queste regioni gli anziani sono più soli - e quindi si rivolgono più numerosi all'associazione - e in che misura dalla debolezza della struttura associativa in quelle del Sud (problema, come è noto, comune un po' a tutte le associa-

zioni e le organizzazioni di volontariato). Negli ultimi anni, comunque, è cresciuta la quota percentuale di persone residenti nel Centro e nel Sud che si rivolgono ai volontari di Filo d'Argento (+ 12% nel periodo 2005-2007).

Filo d'Argento, inoltre, è una realtà fortemente dinamica: il 49% dei contatti avvenuti nel 2007 ha riguardato nuove richieste di intervento e/o di informazioni; circa il 51% dei contatti ha invece avuto ad oggetto la conferma o la modifica di accordi presi precedentemente.



Evidentemente, Filo d'Argento gode di una "buona fama" che spinge molti a prendere contatto e a richiedere servizi.

Gli interventi attivati dal Filo d'Argento sono diretti soprattutto ai nuclei familiari

più deboli e agli anziani a rischio di fragilità e isolamento (il 71,4% vive da solo). Inoltre sono molto diversificati: si va dalla compagnia fatta via telefono, al trasporto per visite, controlli medici e altre attività, agli interventi domiciliari per la consegna della spesa o dei farmaci, al servizio informazioni sui serviti attivi nel territorio, alla promozione di attività di svago, alla formazione permanente.

Pochi servizi, poche politiche per gli anziani

Uno dei dati più interessanti è ricavato da una indagine effettuata su un campione di ben 32 mila utenti, e ci dice che nel 2007 il 90,2% delle persone beneficiarie dei servizi non era inserita in un piano di assistenza pubblica e non era assistita da altri soggetti privati. «Ciò significa» - dice il rapporto - «che gli interventi sociali attivati dall'Auser soddisfano una domanda

sociale in genere non coperta dalle istituzioni pubbliche locali preposte; vengono confermati in sostanza i dati contenuti nel Quadro strategico nazionale - il documento preparatorio della programmazione comunitaria per il periodo 2007-2013 - dove si riconosce che in Italia la quota di popolazione anziana coperta dai servizi di assistenza domiciliare e comunque finalizzati al mantenimento della domiciliarità, non supera la bassissima soglia l'1,5%».

Insomma, gli interventi dell'Auser vanno a inserirsi in un vuoto di servizi, tanto più grave dal momento in cui, come già accennato, il mondo degli anziani esprime bisogni crescenti. Il problema è che il pur meritorio moltiplicarsi delle iniziative del volontariato non può sostituire una politica chiara e organica in materia. «I dati sottolineano che siamo di fronte ad una vera urgenza» - ha detto il Presidente nazionale Auser Michele Mangano in oc-

Cosa è Filo d'Argento

Il Filo d'Argento dell'Auser è, sostanzialmente, un numero verde: 800.99.59.88. Ad esso gli anziani si possono rivolgere semplicemente per cercare una voce amica, oppure per chiedere informazioni, per avere aiuto concreto – servizi a domicilio, per esempio – segnalare disservizi o, ancora, per partecipare ad attività ricreative e socializzanti.

Questi gli obiettivi principali delle attività di Filo d'Argento:

1. La partecipazione degli anziani alla vita sociale
2. L'equità di accesso ai servizi
3. La promozione di stili di vita positivi
4. Il sostegno per convivere attivamente con la cronicità
5. La formazione interna mirata alla multidisciplinarietà, alla qualità delle prestazioni e alla umanizzazione dei servizi

casione della presentazione del rapporto. «Occorre, da subito, una politica seria sulla condizione degli anziani, strategica, e non basata sulle emergenze. Una politica di lungo respiro che pensa a questa fetta consistente di cittadini italiani, per 365 giorni all'anno e non solo durante le emergenze. Si evidenzia inoltre un ruolo del volontariato sempre più sostitutivo dei servizi pubblici, di fronte ad un aumento esponenziale dei bisogni degli anziani soli nel nostro Paese. Noi tentiamo di dare una risposta concreta con i nostri 40.000 volontari a fronte di una drammatica scarsità di servizi sociali pubblici».

La fatica di costruire rapporti

In questo quadro non ci si può meravigliare del fatto che non sempre i rapporti con le amministrazioni e gli enti locali sono facilissimi. L'Auser si è sempre collocata in una logica di sussidiarietà, ponendosi come «partner attivo e fondamentale di una rete estesa di soggetti sociali e svolgendo, anche sollecitato dagli enti territoriali, importanti funzioni pubbliche nelle attività di contrasto alla povertà e di promozione della salute e della qualità della vita degli anziani». E questo «è il segnale che le organizzazioni di volontariato si attivano non solo per gestire servizi e interventi “per conto” degli enti locali, ma anche e soprattutto per promuovere e realizzare sul territorio spazi di autogestione (e in certi casi di vero e proprio autogoverno) ed innescare, “in luogo” degli enti locali, nuove politiche sociali più attente all'evoluzione socio-demografica e ai nuovi bi-

sogni della popolazione anziana».

Tutto questo dovrebbe essere riconosciuto, anche in termini di convenzioni. Per l'Auser, però, succede solo in parte. I dati dicono che «circa il 69% dei 535mila servizi e interventi erogati è stato attivato con risorse proprie dai volontari di Filo d'Argento, mentre, per quanto riguarda il restante 31%, l'organizzazione Auser ha dato una risposta concreta ai bisogni espressi dalla popolazione anziana anche attraverso la sottoscrizione di ben 424 convenzioni con gli enti locali, per la realizzazione di interventi domiciliari (29%),



di “trasporto sociale” e di accompagnamento nei luoghi che ospitano i servizi pubblici e privati di interesse (24%), per lo sviluppo delle relazioni sociali e degli interventi culturali e ricreativi (22%), a favore delle politiche abitative (3%), e per l'attivazione di altri interventi e servizi (21%)». Il Filo d'Argento, dunque, sostiene autonomamente più di due servizi su tre.

È da sottolineare anche il fatto che «circa

il 30% delle richieste di informazioni e di aiuto o servizi pervenute a Filo d'Argento nel 2007 (ben 71.863 su 253.288), proviene proprio dalle istituzioni pubbliche: servizi sociali comunali, Asl e altri enti pubblici. Le altre segnalazioni provengono dai diretti interessati al servizio (il 57% delle richieste di aiuto), dai loro familiari (il 10%), dalle associazioni di volontariato e dai partner di Filo d'Argento (circa il 4%). C'è quindi



una collaborazione fattiva, al di là delle convenzioni.

Queste, peraltro, «nel 2007 hanno consentito di erogare circa 100mila servizi a favore delle persone più disagiate, con un spesa complessiva – di supporto alle migliaia di ore di volontariato messe in campo dai volontari di Filo d'Argento e dell'Auser - di 6,4 milioni di euro, di cui 4 milioni provenienti dai Comuni, 1,1 milioni da altri enti pubblici e la restante

quota da soggetti privati e da organismi “no profit”».

Insomma, i numeri non si possono definire negativi ma, secondo Mangano, «è ancora faticoso costruire le reti di partenariato, soprattutto con le istituzioni». Prova ne sia che, a fronte di 128 convenzioni stipulate con enti dell'Emilia Romagna, se ne contano solo 3 con enti del Lazio, e nove in tutto il Sud.

In cerca di volontari

Nel rapporto non mancano alcuni punti di criticità. Uno riguarda i volontari: nel 2007 il Filo d'Argento ha potuto svolgere le proprie attività grazie a circa 40mila volontari, ma resta ancora insufficiente il numero di quelli che prestano attività di servizio presso i call center, nelle sedi di Filo d'Argento, o sul campo, ad esempio per svolgere le attività di trasporto sociale, di relazione sociale e per rispondere alle altre richieste dalle persone in difficoltà.

L'altro problema, cui si è già accennato, riguarda la disomogenea distribuzione territoriale: l'intervento di Filo d'Argento è capillare ed efficace soprattutto nelle aree del Centro-Nord del Paese, mentre nel Mezzogiorno le attività devono ancora strutturarsi adeguatamente. ■