

IV Rapporto Nazionale su Filo d'Argento

Sintesi

I numeri

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.

La crisi

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, e a fronte della progressiva riduzione degli stanziamenti sociali pubblici finalizzati all'attivazione di convenzioni e di protocolli d'intesa.

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, né 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.

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. 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.

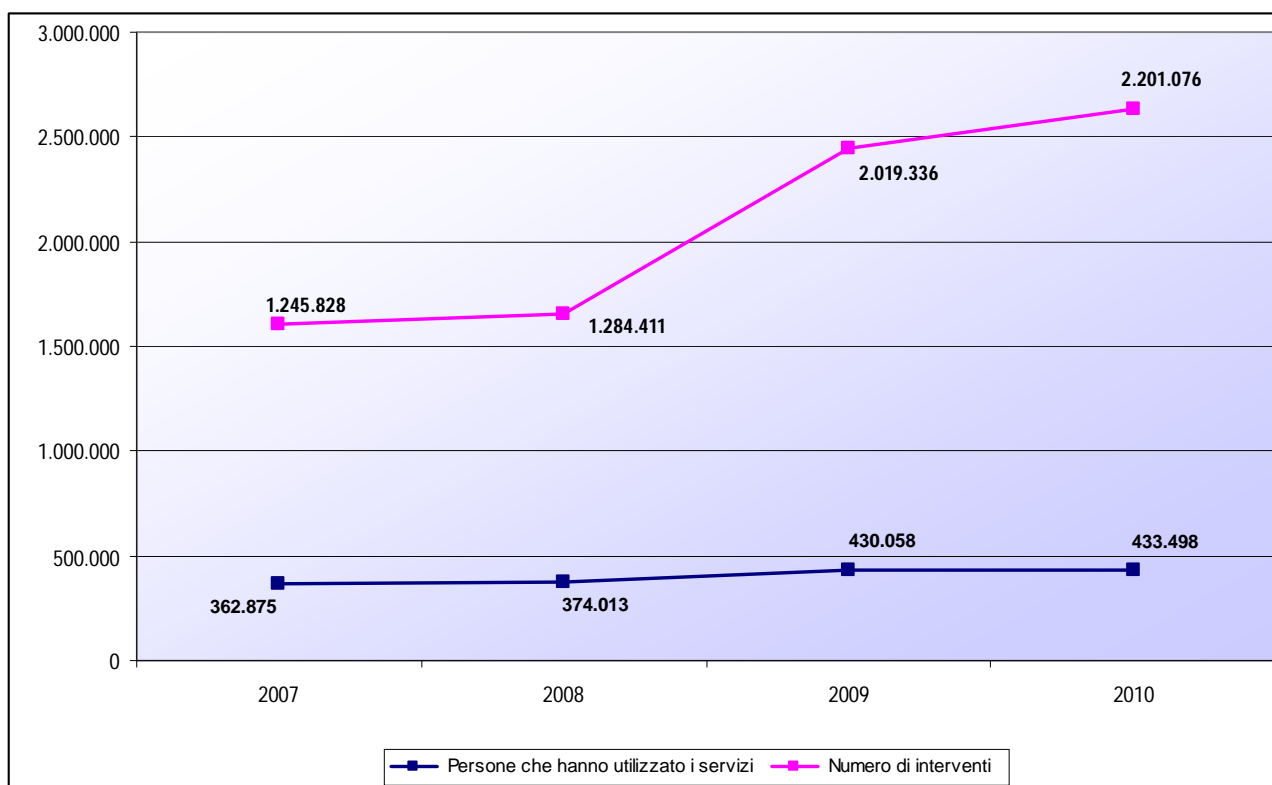
Auser e le organizzazioni di Filo d'Argento sono partner significativi e attivi di una rete estesa di soggetti sociali. Essi svolgono, anche sollecitati dagli enti territoriali, importanti funzioni pubbliche nelle attività di contrasto alla povertà, di promozione della salute e della qualità della vita degli anziani.

Le 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 delle popolazione anziane.

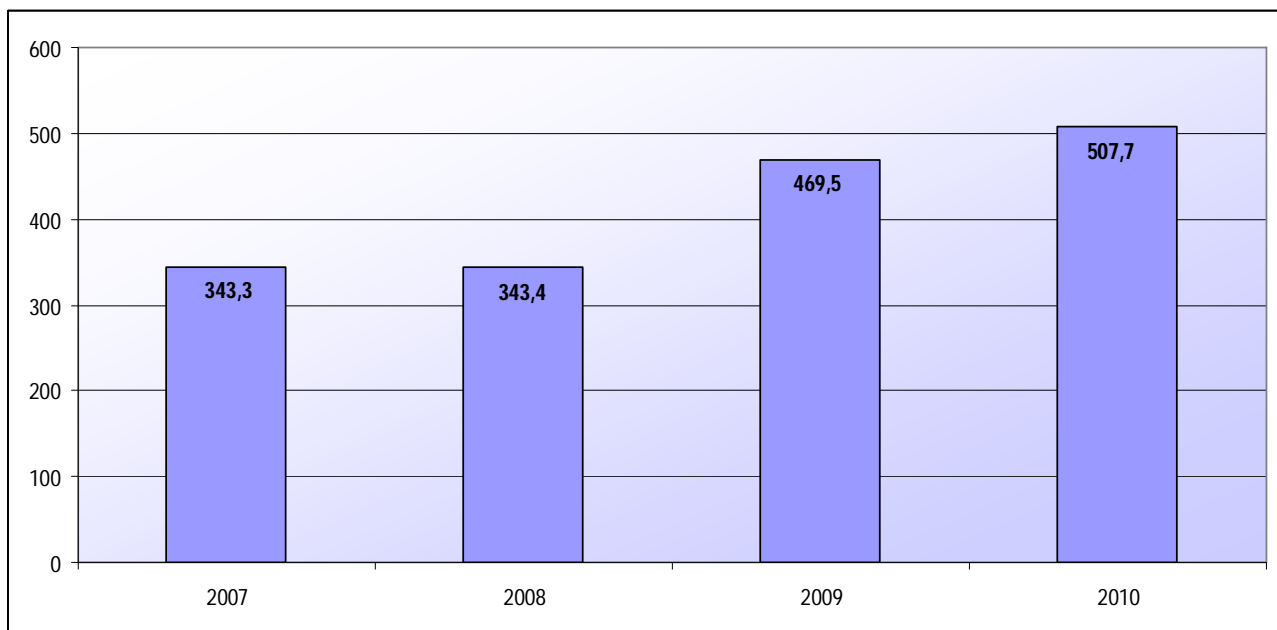
Gli interventi di Filo d'Argento e il numero delle persone che hanno utilizzato i servizi. Serie storica 2007/2010.

	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%

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



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



Le fasi dell'indagine: la metodologia .

L'analisi, relativa alle attività svolte nel 2010, è stata effettuata in base alle seguenti linee di intervento:

1. in primo luogo, 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 (la prima è stata realizzata nel 2008 relativamente alle attività svolte da Filo d'Argento nel 2007), condotta su 26.640 utenti nel 2010, allo scopo di approfondire le tematiche relative ai servizi erogati, alle caratteristiche socio-anagrafiche delle persone che hanno ricevuto le prestazioni, alle modalità d'intervento e al ruolo svolto dai volontari di Filo d'argento nei confronti degli utenti e nelle relazioni con gli enti locali. Proprio dall'indagine campionaria emergono risultati significativi;
3. sono state elaborate le informazioni contenute nelle convezioni sottoscritte, relativamente al 2010, da Auser con enti pubblici ed altri soggetti, per la realizzazione di interventi socio-assistenziali e ricreativo-culturali;
4. è stata realizzata la seconda indagine campionaria sul grado di soddisfazione di 500 persone che hanno fruito delle prestazioni di Filo d'Argento nei primi 6 mesi del 2011.

I risultati dell'indagine campionaria (26.640 utenti)

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.

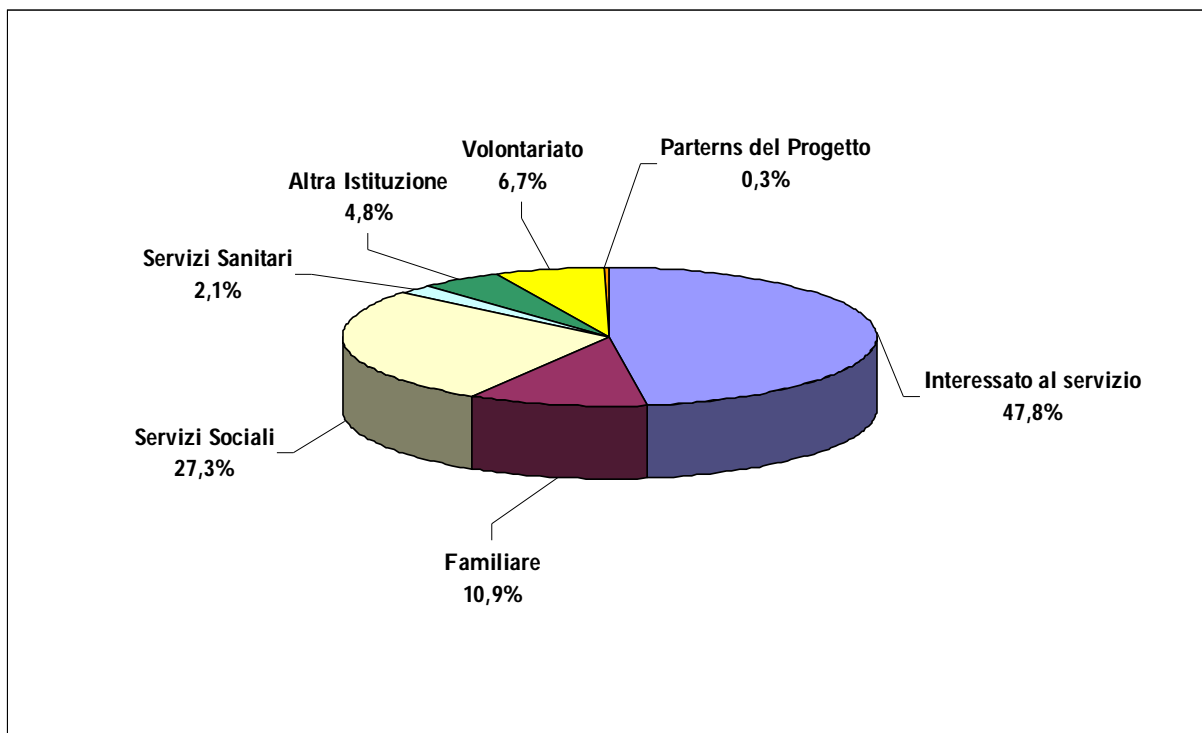
Le chiamate telefoniche in carico ai Punti d'Ascolto o ai numeri telefonici di Filo d'Argento costituiscono nel 2010 il 44,6% dei contatti totali, incidenza percentuale più elevata rispetto all'anno precedente di circa il 2,5%; il Numero Verde è stato chiamato nel 18,0% dei casi, circa il 2,6% in meno 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%),

Graf. 1 - Utenti e altre persone che sono entrate in contatto con Filo d'Argento (distribuzione %) - 2010



Tab. 1 - 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%

Tab. 2 - Numero dei servizi erogati per sesso e regione - Filo d'Argento 2010 e variazione % 2008/2010 e 2009/2010

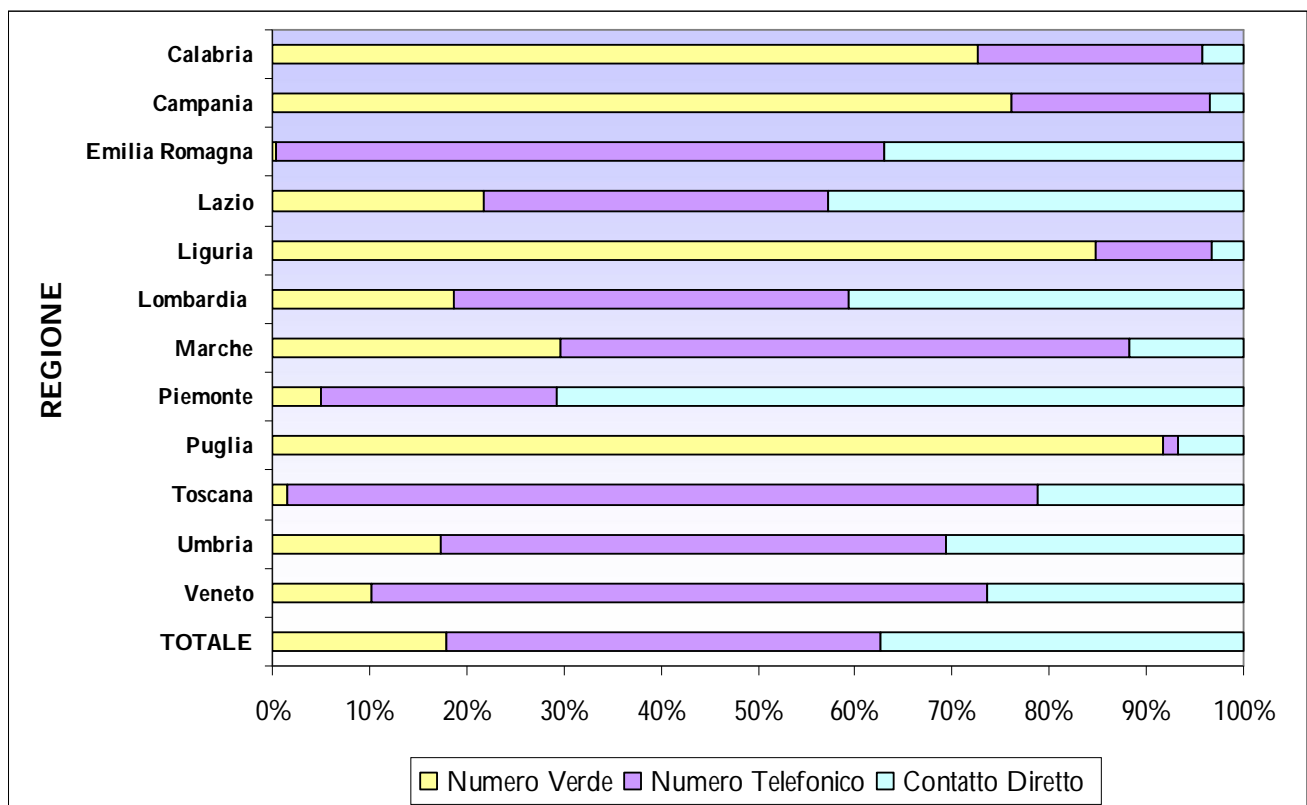
	Maschi			Femmine			Tot.		
	2010	Var% 08/10	Var% 09/10	2010	Var% 08/10	Var% 09/10	2010	Var% 08/10	Var% 09/10
Calabria	266	26500,0%	8766,7%	1.031	7264,3%	3718,5%	1.297	8546,7%	4223,3%
Campania	4	-98,8%	-83,3%	197	-85,5%	-35,6%	201	-88,2%	-39,1%

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%

Tab. 3 -Modalità di contatto per regione – 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

Grafico 2 - Modalità di contatto per regione – 2010



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.

Tab. 4 - Totale di chiamate e nuove chiamate, per regione 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

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.

L'identikit dell'utenza: soprattutto donne ma nelle fasce di età non anziane cresce la componente maschile

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%.

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.

Graf. 4 - Distribuzione percentuale degli utenti per sesso – Filo d'Argento 2010

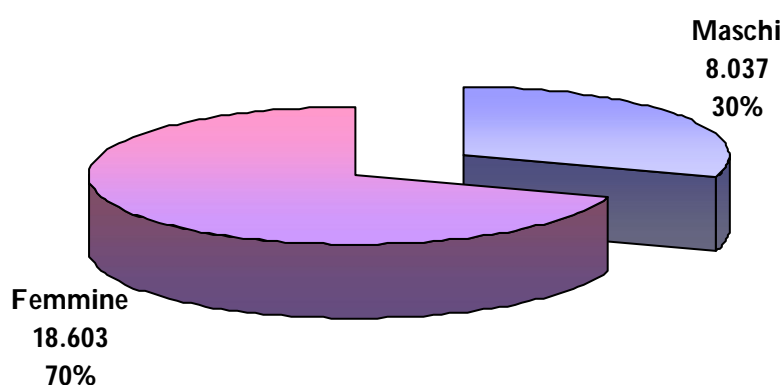
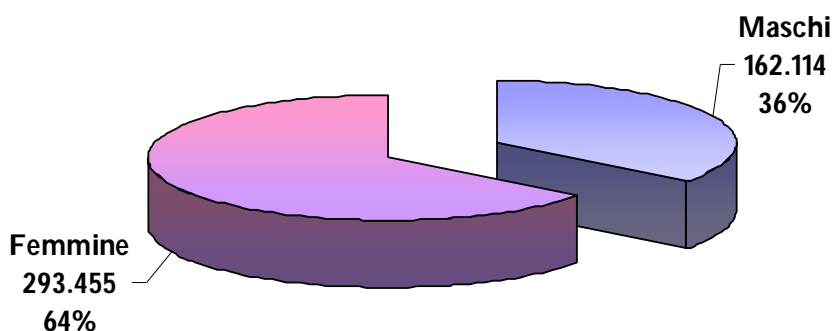


Tabella 5: Il campione degli utenti: Numero degli utenti per sesso e regione (distribuzione percentuale 2010 e variazione 2008/2010 e 2009/2010)

	Femmine			Maschi		
	2010	Var. % 08/10	Var. % 09/10	2010	Var. % 08/10	Var. % 09/10
Calabria	81,4%	-7,5%	-2,8%	18,6%	7,5%	2,8%
Campania	88,9%	5,0%	1,4%	11,1%	-5,0%	-1,4%
Emilia Romagna	71,8%	12,7%	7,8%	28,2%	-12,7%	-7,8%
Lazio	79,8%	-0,8%	-1,0%	20,2%	0,8%	1,0%
Liguria	71,6%	1,4%	0,9%	28,4%	-1,4%	-0,9%
Lombardia	69,7%	0,1%	-0,3%	30,3%	-0,1%	0,3%
Marche	70,2%	-7,1%	0,7%	29,8%	7,1%	-0,7%
Piemonte	72,9%	-2,3%	-2,1%	27,1%	2,3%	2,1%
Puglia	91,9%	11,5%	11,6%	8,1%	-11,5%	-11,6%
Toscana	67,7%	-6,9%	-1,1%	32,3%	6,9%	1,1%
Umbria	64,5%	-1,7%	-3,7%	35,5%	1,7%	3,7%
Veneto	67,9%	1,7%	4,7%	32,1%	-1,7%	-4,7%
TOTALE	69,8%	0,4%	0,7%	30,2%	-0,4%	-0,7%

Graf. 5: Distribuzione percentuale dei servizi erogati per sesso – Filo d'Argento 2010



Tab. 6 - 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%

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 ultrasettantacinquenni: 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.

Tab. 7 - Utenti per regione, sesso e fascia d'età - 2010

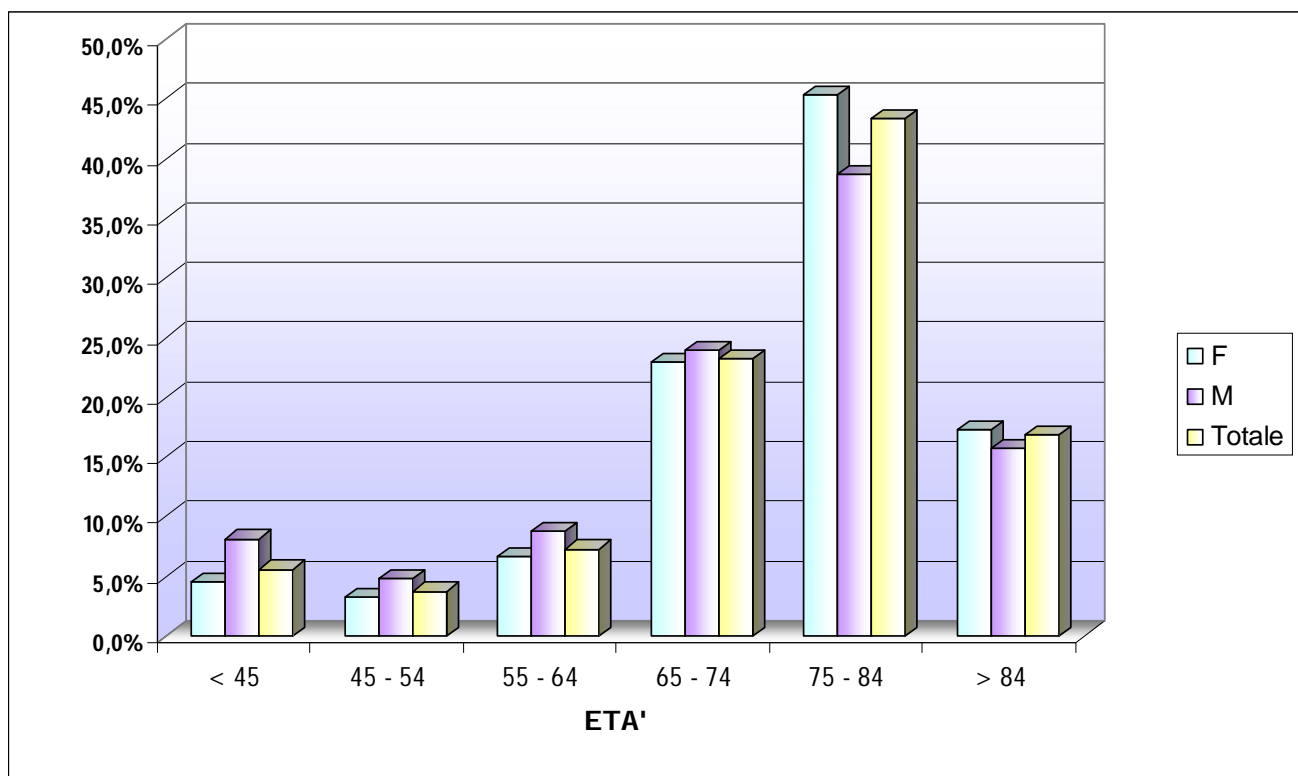
		< 45	45 - 54	55 - 64	65 - 74	75 - 84	> 84	totale
Calabria	F	0	2	5	15	30	5	57
	M	0	1	2	4	5	1	13
	totale	0	3	7	19	35	6	70
Campania	F	0	0	0	1	6	1	8
	M	0	0	0	0	1	0	1
	totale	0	0	0	1	7	1	9
Emilia Romagna	F	27	20	49	172	399	150	817
	M	20	8	25	59	154	54	320
	totale	47	28	74	231	553	204	1.137
Lazio	F	0	0	0	74	9	0	83
	M	0	0	0	19	2	0	21
	totale	0	0	0	93	11	0	104
Liguria	F	5	5	28	109	263	139	549
	M	0	5	8	39	63	39	154
	totale	5	10	36	148	326	178	703
Lombardia	F	551	361	743	2.585	4.739	1.819	10.798
	M	430	232	425	1.136	1.760	656	4.639
	totale	981	593	1.168	3.721	6.499	2.475	15.437
Marche	F	23	33	36	85	155	62	394
	M	19	7	27	39	57	18	167
	totale	42	40	63	124	212	80	561
Piemonte	F	30	30	82	248	578	191	1.159
	M	17	25	35	104	154	71	406
	totale	47	55	117	352	732	262	1.565
Puglia	F	1	0	1	2	16	8	28
	M	0	0	0	0	1	0	1
	totale	1	0	1	2	17	8	29
Toscana	F	34	32	49	179	555	228	1.077
	M	25	19	28	95	227	111	505
	totale	59	51	77	274	782	339	1.582
Umbria	F	17	23	41	103	210	70	464
	M	20	12	18	59	94	52	255
	totale	37	35	59	162	304	122	719
Veneto	F	85	59	110	352	811	294	1.711
	M	63	40	72	196	300	142	813
	totale	148	99	182	548	1.111	436	2.524
TOTALE	F	773	565	1.144	3.925	7.771	2.967	17.145
	M	594	349	640	1.750	2.818	1.144	7.295
	totale	1.367	914	1.784	5.675	10.589	4.111	24.440

Tab. 8 - Utenti per regione, sesso e fascia d'età (distribuzione percentuale) - 2010

		< 45	45 - 54	55 - 64	65 - 74	75 - 84	> 84	totale
Calabria	F	0,0%	3,5%	8,8%	26,3%	52,6%	8,8%	100,0%
	M	0,0%	7,7%	15,4%	30,8%	38,5%	7,7%	100,0%
	Totale	0,0%	4,3%	10,0%	27,1%	50,0%	8,6%	100,0%
Campania	F	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	75,0%	12,5%	100,0%
	M	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Totale	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	77,8%	11,1%	100,0%
Emilia Romagna	F	3,3%	2,4%	6,0%	21,1%	48,8%	18,4%	100,0%
	M	6,3%	2,5%	7,8%	18,4%	48,1%	16,9%	100,0%
	Totale	4,1%	2,5%	6,5%	20,3%	48,6%	17,9%	100,0%
Lazio	F	0,0%	0,0%	0,0%	89,2%	10,8%	0,0%	100,0%
	M	0,0%	0,0%	0,0%	90,5%	9,5%	0,0%	100,0%
	Totale	0,0%	0,0%	0,0%	89,4%	10,6%	0,0%	100,0%
Liguria	F	0,9%	0,9%	5,1%	19,9%	47,9%	25,3%	100,0%
	M	0,0%	3,2%	5,2%	25,3%	40,9%	25,3%	100,0%
	Totale	0,7%	1,4%	5,1%	21,1%	46,4%	25,3%	100,0%
Lombardia	F	5,1%	3,3%	6,9%	23,9%	43,9%	16,8%	100,0%
	M	9,3%	5,0%	9,2%	24,5%	37,9%	14,1%	100,0%
	Totale	6,4%	3,8%	7,6%	24,1%	42,1%	16,0%	100,0%
Marche	F	5,8%	8,4%	9,1%	21,6%	39,3%	15,7%	100,0%
	M	11,4%	4,2%	16,2%	23,4%	34,1%	10,8%	100,0%
	Totale	7,5%	7,1%	11,2%	22,1%	37,8%	14,3%	100,0%
Piemonte	F	2,6%	2,6%	7,1%	21,4%	49,9%	16,5%	100,0%
	M	4,2%	6,2%	8,6%	25,6%	37,9%	17,5%	100,0%
	Totale	3,0%	3,5%	7,5%	22,5%	46,8%	16,7%	100,0%
Puglia	F	3,6%	0,0%	3,6%	7,1%	57,1%	28,6%	100,0%
	M	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Totale	3,4%	0,0%	3,4%	6,9%	58,6%	27,6%	100,0%
Toscana	F	3,2%	3,0%	4,5%	16,6%	51,5%	21,2%	100,0%
	M	5,0%	3,8%	5,5%	18,8%	45,0%	22,0%	100,0%
	Totale	3,7%	3,2%	4,9%	17,3%	49,4%	21,4%	100,0%
Umbria	F	3,7%	5,0%	8,8%	22,2%	45,3%	15,1%	100,0%
	M	7,8%	4,7%	7,1%	23,1%	36,9%	20,4%	100,0%
	Totale	5,1%	4,9%	8,2%	22,5%	42,3%	17,0%	100,0%
Veneto	F	5,0%	3,4%	6,4%	20,6%	47,4%	17,2%	100,0%
	M	7,7%	4,9%	8,9%	24,1%	36,9%	17,5%	100,0%
	Totale	5,9%	3,9%	7,2%	21,7%	44,0%	17,3%	100,0%
TOTALE	F	4,5%	3,3%	6,7%	22,9%	45,3%	17,3%	100,0%
	M	8,1%	4,8%	8,8%	24,0%	38,6%	15,7%	100,0%
	Totale	5,6%	3,7%	7,3%	23,2%	43,3%	16,8%	100,0%

Si noti che le percentuali più elevate di utenti non anziani si rileva in due regioni del centro, le Marche (25,8%) e l'Umbria (18,2%); mentre gli ultraottantacinquenni costituiscono quote significative dell'utenza soprattutto in Puglia (27,6%) ed in Liguria (25,3%).

Graf. 6 - Percentuale utenti per sesso e fascia d'età - 2010



Gli interventi attivati da Filo d'Argento sono rivolti soprattutto ai nuclei familiari più deboli e agli anziani più a rischio di fragilità e di isolamento. Infatti il 76,4% degli utenti vive solo a fronte del 23,6% che vive in famiglia o comunque risulta inserito in altre situazioni di socialità.

Relativamente alle differenze di genere, gli utenti che vivono da soli sono in particolare gli uomini (ben l'87,3% di essi non è inserito in nuclei familiari); le donne che vivono sole costituiscono circa il 71,7% dell'universo femminile.

Notevoli risultano le differenze regionali: in Piemonte, ad esempio, ben il 93,4% dell'utenza è costituita da persone sole, percentuale che raggiunge il 96% nel caso degli uomini; analogamente in Umbria tale quota sfiora l'87% degli utenti complessivi, o in Emilia Romagna dove percentuale di utenti che vivono da soli si attesta attorno all'84%.

Di contro troviamo regioni in nelle quali questo fenomeno appare meno accentuato, come in Puglia ed in Calabria dove tale percentuale si abbassa a circa il 55% dell'utenza complessiva. Per quel che riguarda la Lombardia, la regione che da sola costituisce quasi i 2/3 del campione, gli anziani che vivono in famiglia costituiscono una quota di utenza superiore al 27%.¹

¹ Relativamente alla condizione abitativa degli utenti, le informazioni rilevate non sono del tutto attendibili, in quanto i volontari di Filo d'Argento che hanno compilato le schede di ricognizione sulle attività, non erano obbligati a inserire i dati in questione. In sostanza, le statistiche effettuate si riferiscono al campione delle sedi di Filo d'Argento che hanno compilato la sezione sulle condizioni abitative.

4. 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 2010, così come negli anni precedenti, Auser ha organizzato numerosi servizi e interventi, che hanno interessato soprattutto le seguenti attività (vedi tabelle n. 15 e 16) :

- 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 alla promozione di opportunità di svago e intrattenimento e di apprendimento continuo.

Tali attività sono finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- n1 La partecipazione degli anziani alla vita sociale
- n2. L'equità di accesso ai servizi
- n3. La promozione di stili di vita positivi
- n4. Il sostegno per convivere attivamente con la cronicità

Tab. 9 - 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

Tab. 10: Aiuti attivati, per fascia di età (composizione percentuale) - 2010

		< 45	45 - 54	55 - 64	65 - 74	75 - 84	> 84	totale
Aiuti	Accompagnamento a servizi	31,2%	5,6%	8,2%	12,6%	32,3%	10,1%	100,0%
	Aiuto per la spesa	3,4%	3,3%	3,6%	14,2%	44,5%	31,1%	100,0%
	Casi complessi e trasferimenti ad altri enti	7,7%	7,3%	11,8%	24,2%	33,1%	15,9%	100,0%
	Consegna farmaci	1,1%	7,7%	2,8%	18,7%	42,3%	27,4%	100,0%
	Consegna pasto	0,1%	2,7%	6,5%	20,5%	35,1%	35,1%	100,0%
	Consegna spesa	0,0%	3,5%	2,2%	7,3%	62,0%	25,0%	100,0%
	Disbrigo pratiche	2,4%	2,7%	8,7%	21,3%	44,0%	21,0%	100,0%
	Interventi per la sicurezza	84,6%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	7,7%	100,0%
	Piccole riparazioni domestiche	0,4%	1,8%	0,9%	8,4%	18,1%	70,4%	100,0%
	Ricovero/dimissione	0,0%	1,6%	8,2%	29,5%	23,5%	37,2%	100,0%
	Altri aiuti	6,4%	6,6%	5,4%	37,8%	30,5%	13,3%	100,0%
	Altro	7,4%	4,4%	5,6%	21,9%	42,3%	18,4%	100,0%
Compagnia relazioni sociali	Compagnia a Domicilio	3,9%	2,4%	3,5%	11,7%	47,1%	31,3%	100,0%
	Compagnia per uscire	0,7%	1,3%	20,8%	9,1%	46,6%	21,5%	100,0%
	Compagnia Telefonica	0,3%	0,6%	4,1%	14,2%	51,6%	29,1%	100,0%
	Interventi di socialità	0,5%	0,4%	1,5%	14,8%	34,3%	48,5%	100,0%
Servizi Auser	Nostra telefonata	2,4%	3,4%	3,6%	16,1%	46,8%	27,7%	100,0%
	Nostra telefonata di verifica	0,3%	4,2%	5,1%	17,5%	51,2%	21,7%	100,0%
	Nostro servizio c/o strutture	49,1%	9,4%	0,5%	8,5%	4,7%	27,7%	100,0%
Servizi per il trasporto	Accompagnamento a servizi con trasporto	16,6%	5,6%	8,5%	19,3%	35,5%	14,5%	100,0%
	Trasporti	16,3%	6,0%	6,7%	23,0%	32,8%	15,0%	100,0%
	Trasporto c/macchine attrezzata	44,3%	6,6%	4,8%	20,1%	19,2%	4,9%	100,0%
Totale		12,0%	4,6%	6,6%	19,0%	37,1%	20,7%	100,0%

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 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%).

L'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Nel mese di giugno 2010 sono state realizzate 500 interviste a utenti dei servizi di Filo d'Argento. Come già sottolineato lo scorso anno, per comprendere al meglio la natura (e la qualità) delle risposte ottenute, pensiamo sia necessario sottolineare alcuni aspetti che hanno caratterizzato il processo di acquisizione delle informazioni tramite intervista telefonica.

In primo luogo, l'età molto avanzata dei soggetti intervistati ha avuto un'influenza molto importante sui tempi e sui modi di ottenimento delle informazioni. Questo aspetto ha creato non pochi problemi al momento dell'indagine. Durante i colloqui è stato difficile assicurarsi risposte precise da parte delle persone; si è avuto, nella maggior parte dei casi, un discorso continuo e prolungato da parte dell'intervistato, interrotto dalle domande degli intervistatori, in modo da toccare tutti gli argomenti di interesse. Solo successivamente al contatto telefonico, è avvenuta la compilazione del questionario in base alle informazioni ricevute. Naturalmente, stiamo parlando di poche decine di casi che non pregiudicano affatto la possibilità di trarre conclusioni dai risultati ottenuti. In ogni caso, questi casi verranno indicati sotto ogni tabella con la dicitura "dati mancanti". Sottolineiamo come non si tratti sempre dei medesimi soggetti (cioè di vere e proprie interviste sviluppate solo parzialmente), ma spesso di singole domande senza risposta sparse tra i vari soggetti.

Gli intervistati, inoltre, 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. In realtà, anticipiamo subito che non sono state rilevate differenze nel giudizio formulato dai soggetti nuovi rispetto a quelli dello scorso anno.

Ripetiamo come la causa determinante sia da imputare all'età molto avanzata degli intervistati. Come si evince dalla tabella sottostante, 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.

Tab.1 Classe 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)

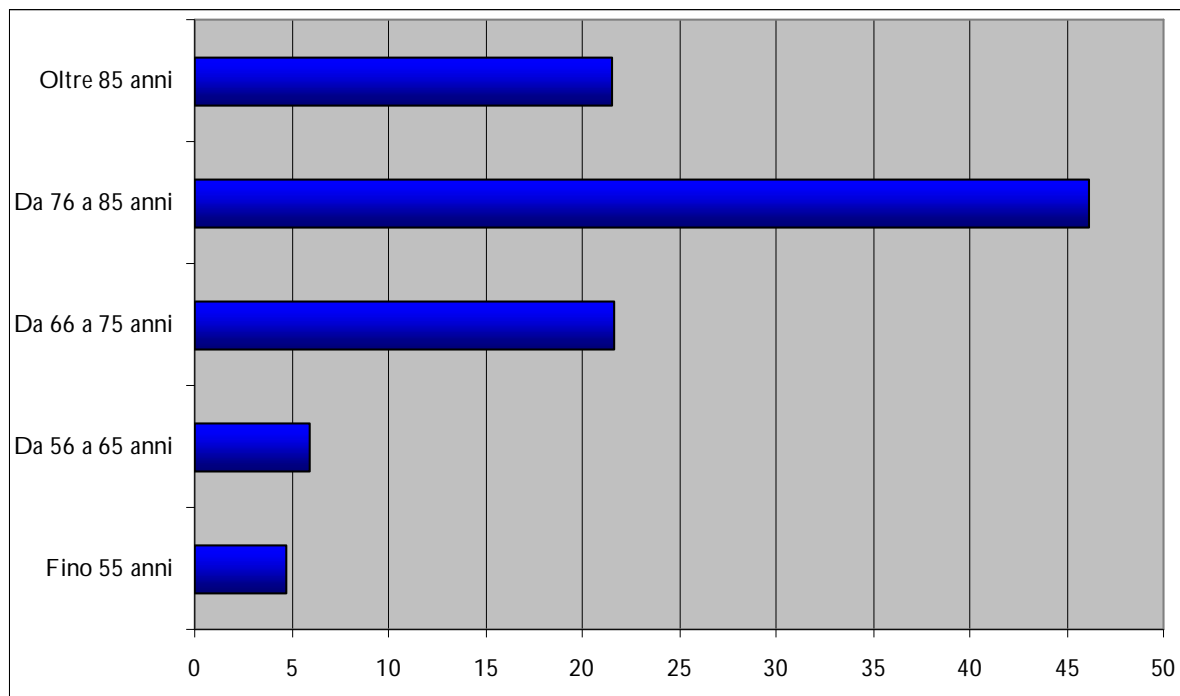
dati mancanti: 11

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, anticipiamo, il titolo di studio). Infatti, durante l'intervista sono stati in 35 a rifiutarsi di fornire la propria età o il proprio anno di nascita, diversamente dallo scorso anno quando non vi erano stati problemi di

questo genere. Se alla fine la lacuna ha interessato solamente 11 persone, lo si deve solamente al dataste dal quale abbiamo estratto i soggetti da intervistare che forniva, tranne in rari casi, anche questa informazione.

Classe d'età (percentuali).



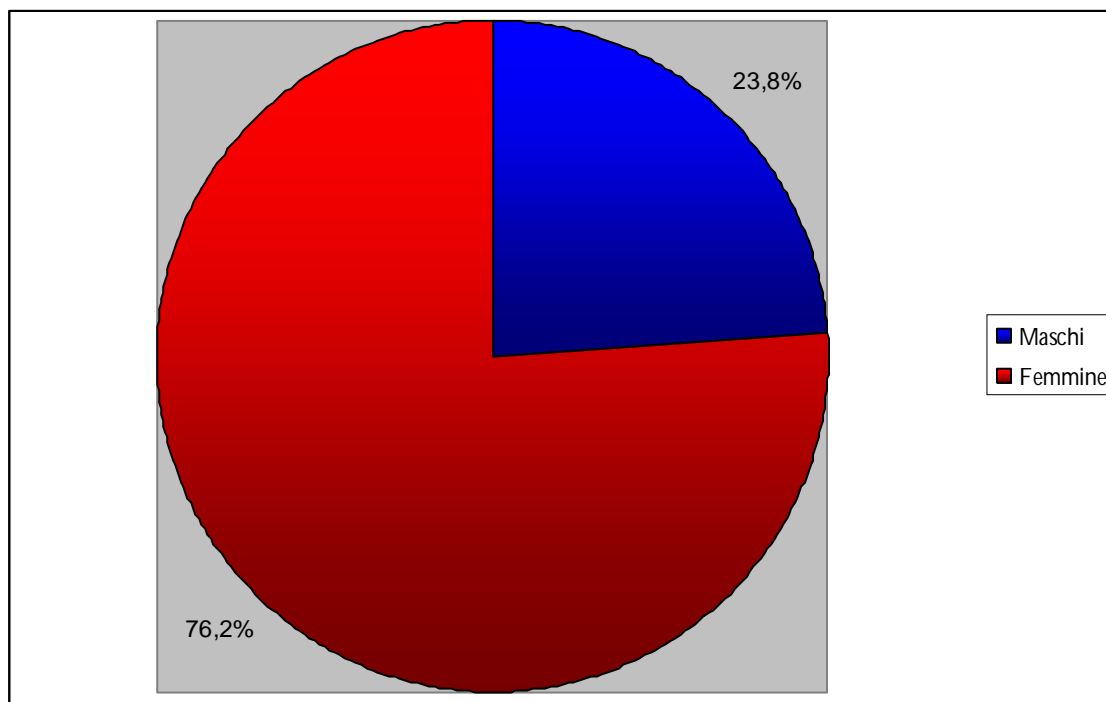
Per quanto concerne le principali caratteristiche socio-demografiche del campione intervistato, dalla tabella sottostante è possibile osservare come la grande maggioranza degli intervistati (il 76,2%) sia di genere femminile. Ovviamente, questo fattore è fortemente correlato con la maggiore longevità della popolazione femminile. Il dato, inoltre, si mostra in linea con i risultati dello scorso anno, quando la popolazione femminile rappresentava il 77% dei soggetti interrogati.

Tab.2 Genere

	%
Maschi	23,8
Femmine	76,2
Totale	100 (499)

dati mancanti: 1. Si tratta di un consorzio.

Genere



L'età avanzata incide fortemente anche sul titolo di studio dei soggetti considerati; la tabella 3 mostra come oltre l'85% degli individui si contraddistingua per un livello d'istruzione che non supera la scuola dell'obbligo (con un 48,2% che non supera la licenza elementare). La quota di laureati raggiunge un valore irrisorio, inferiore all'1%. In realtà, questo risultato è prodotto dall'influsso di un altro fattore.

Tab.3 Titolo di studio

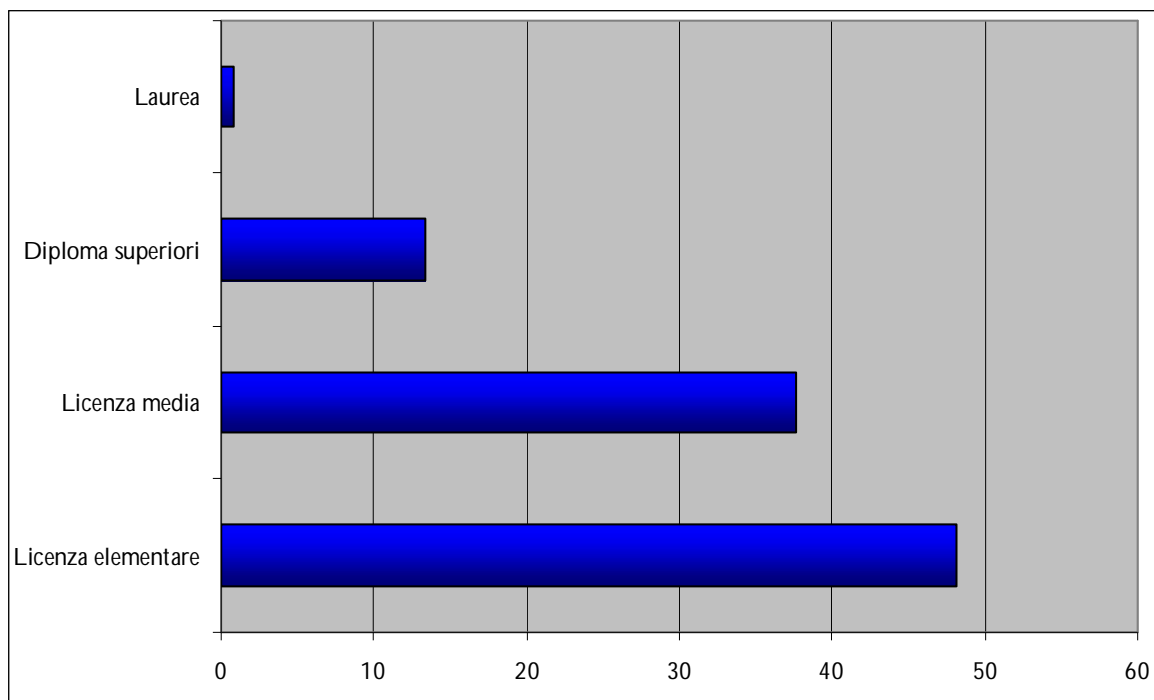
	%
Licenza elementare	48,2
Licenza media	37,7
Diploma superiori	13,3
Laurea	0,8
Totale	100 (475)

dati mancanti: 25

I soggetti in età avanzata in possesso di un titolo di studio elevato (diploma e laurea), presentano anche una qualifica professionale (e, di conseguenza, un salario) superiore; questo aspetto potrebbe indirizzarli verso altre forme di servizi diverse dal volontariato.

Rispetto allo scorso anno è sensibilmente aumentata la quota di soggetti con almeno la licenza media (dal 30% al 38% circa) a scapito di coloro che possiedono solamente la licenza elementare, il diploma e la laurea.

Titolo di studio



Diversamente dallo scorso anno, quando l'indagine si era esclusivamente concentrata all'interno delle regioni del Nord e del Centro, quest'anno la ricerca è stata estesa anche ad alcune regioni del Sud (Campania, Calabria e Puglia). Ovviamente, il peso delle aree Settentrionali e Centrali rimane preminente, anche perché i nominativi forniti per queste aree erano la quasi totalità dei soggetti presenti nell'elenco dal quale abbiamo estratto i soggetti da intervistare.

Come si evince dalla tabella sottostante, 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.

Tab.4 Area di residenza

	%
Nord-Ovest	50,6
Nord-Est	15,7
Centro	26,7

Sud e Isole	7,0
Totale	100 (500)

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.

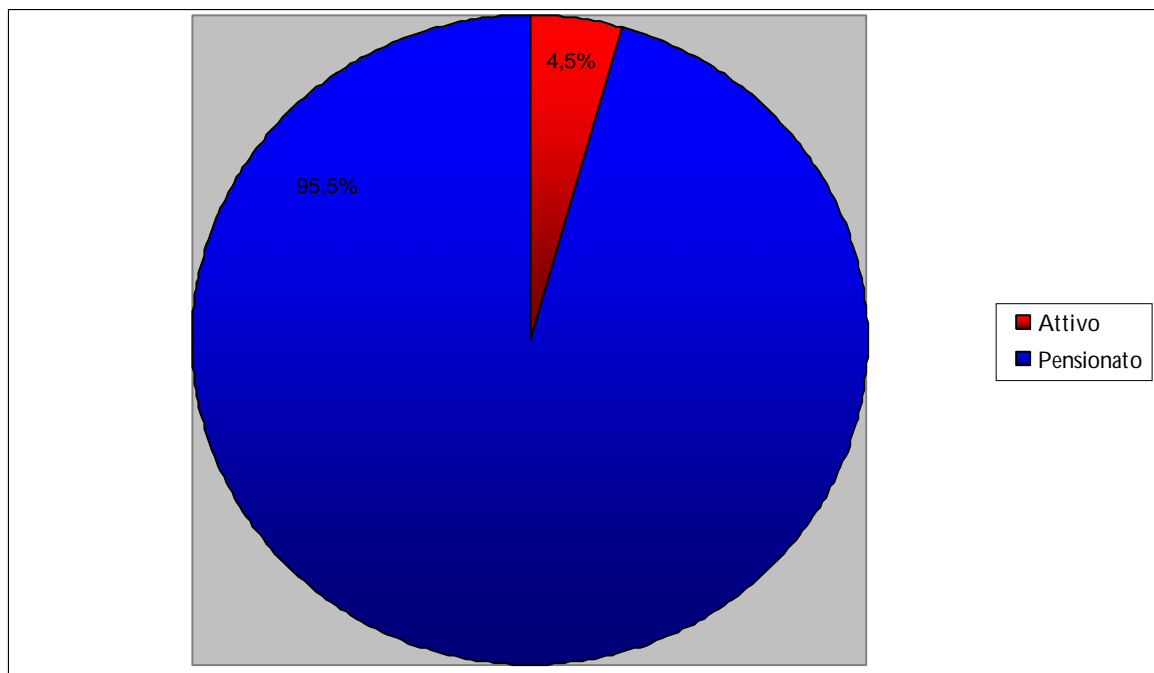
Tab.5 Condizione sociale

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

dati mancanti: 13

Questo risultato conferma quanto rilevato lo scorso anno. In quel caso, la proporzione di soggetti attivi era superiore e prossima al 9%. Quello che vale la pena sottolineare è la conferma della netta preponderanza di soggetti ormai fuoriusciti dal mercato del lavoro tra gli utenti del servizio filo d'argento.

Condizione sociale



L'elevato età del campione incide non solo sulla condizione lavorativa degli intervistati, ma anche sulle caratteristiche del nucleo familiare di questi. Forte è certamente la presenza di donne vedove. Infatti, il numero di soggetti che risultano vivere da soli in casa sono il 54% circa degli intervistati. Tra i restanti, preponderante è la quota di coloro che dichiarano un nucleo familiare composto da due persone (il 37,1% del campione).

Tab.6 Nucleo familiare

	%
Single	53,9
2 persone	37,1
3 persone	6,2
4 persone o più	2,8
Totale	100 (488)

dati mancanti: 12

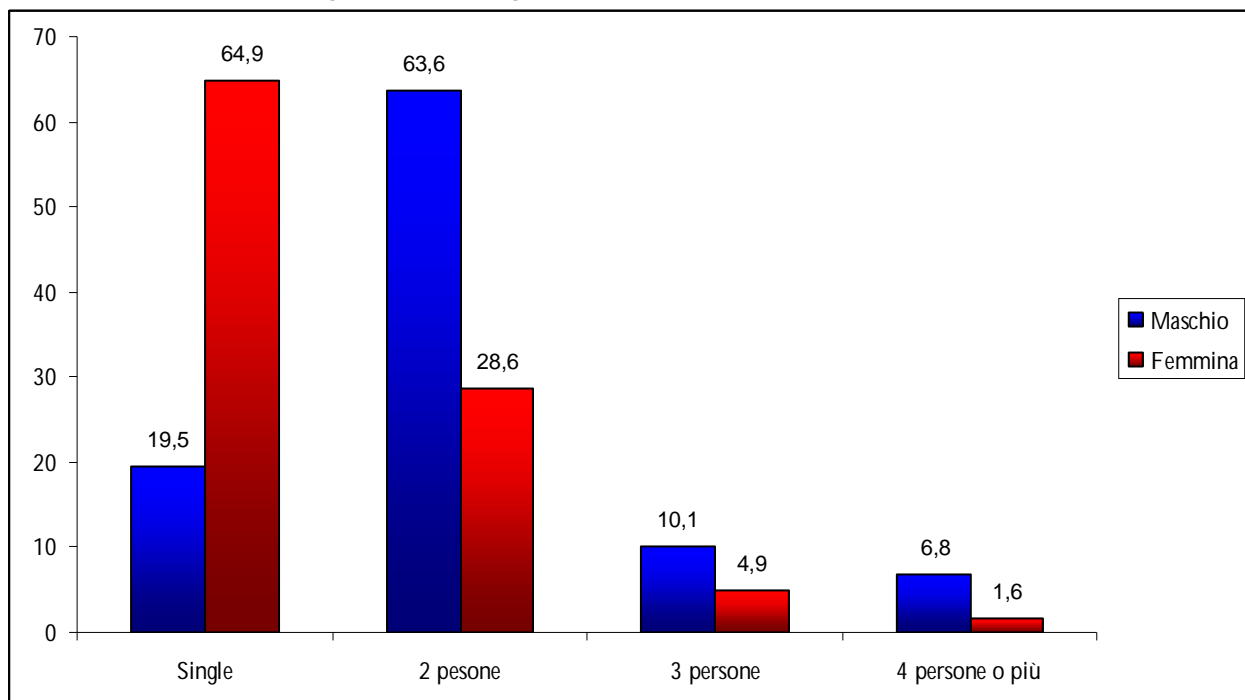
Come ci si può attendere, la condizione di solitudine caratterizza soprattutto la popolazione femminile. Infatti, la tabella sottostante mostra come la condizione di "single" sia propria in modo particolare delle donne (il 65% delle donne intervistate si trova in questa condizione). Viceversa, è possibile osservare come il 64% circa della popolazione maschile conviva con un'altra persona. In realtà, non si tratta solamente della moglie. Spesso, le persone anziane tendono a considerare parte della propria famiglia anche le badanti dalle quali vengono accudite quotidianamente.

Tab.7 Dimensione del nucleo familiare in base al genere.

	Maschio	Femmina	Totale
Single	19,5	64,9	53,9
2 persone	63,6	28,6	37,1
3 persone	10,1	4,9	6,1
4 persone o più	6,8	1,6	2,9
Totale	100 (118)	100 (370)	100 (488)

dati mancanti: 12

Dimensione del nucleo familiare in base al genere



Altra caratteristica del campione considerato, è la scarsa fruizione di servizi sociali erogati da enti pubblici. Infatti, solamente il 28,2% dichiara di utilizzare anche servizi sociali pubblici. Questo ad indicare come i servizi erogati dall'Auser tendano ad essere esaurienti delle necessità dei propri utenti e, in diversi casi, sostitutivi dei servizi pubblici. In realtà, va registrato un lieve incremento rispetto allo scorso anno, quando coloro che dichiaravano di essere fruitori di servizi pubblici erano il 26,3%.

Tab.8 E' utente di servizi sociali pubblici?

	%
Si	28,2
No	71,8
Totale	100 (492)

dati mancanti: 8

Tra coloro che hanno dichiarato di essere utenti di servizi sociali pubblici, il 53% circa afferma di fruirne con una certa regolarità, contro il 47% di utenti occasionali.

Tab.9 Servizi gestiti dal comune

	%
Regolarmente	53,2
Occasionalmente	46,8
Totale	100 (139)

Distribuzione simile si presenta anche tra coloro che dichiarano di essere fruitori di servizi gestiti dall'ASL; in questo caso, il 51,5% dichiara di fare uso occasionalmente del servizio rispetto al 48,5% dei fruitori saltuari. Questo dato si discosta notevolmente da quanto rilevato in passato, quando la quota di soggetti che dichiarava di fare un uso regolare dei servizi dell'ASL era solamente del 39,2%.

Tab.10 Servizi gestiti dall'ASL

	%
Regolarmente	48,5
Occasionalmente	51,5
Totale	100 (71)

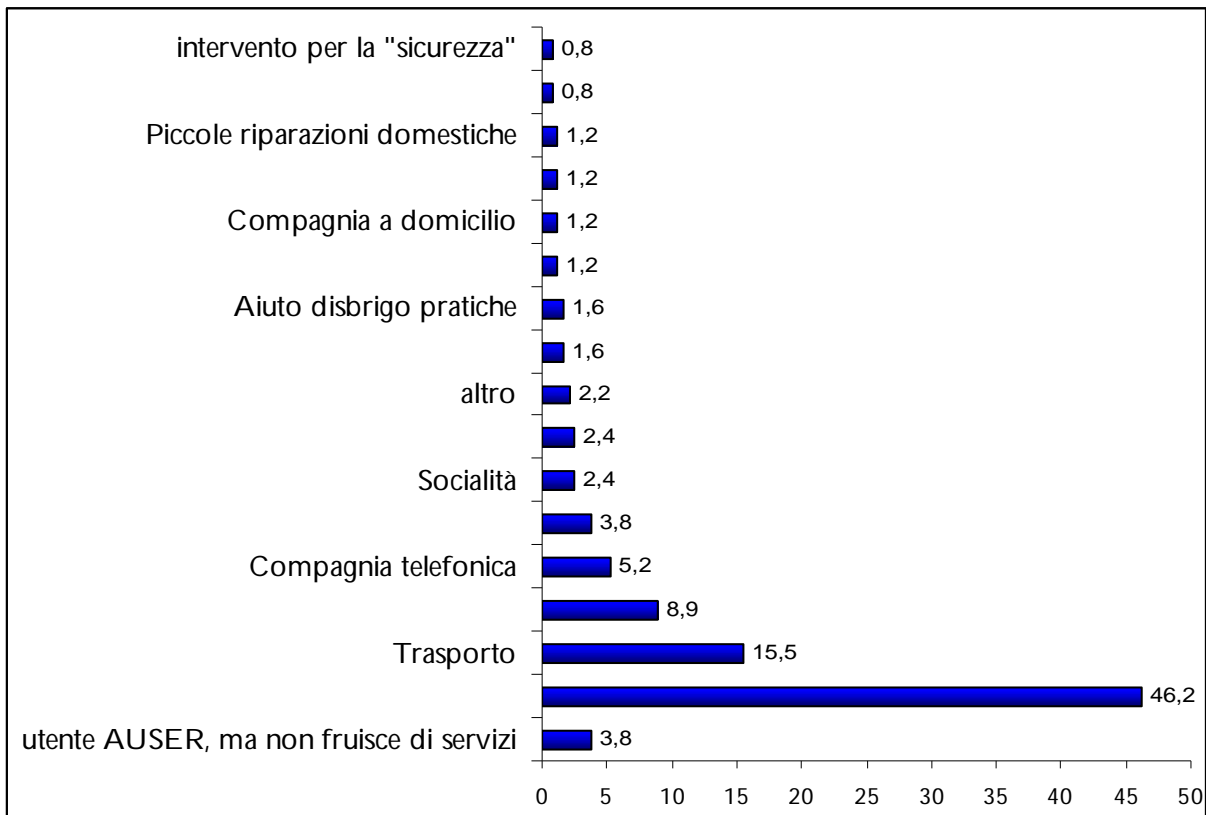
All'interno della sezione che segue ci focalizzeremo sulla valutazione fatta dagli utenti dei servizi utilizzati nel corso del 2011. In primo luogo, è necessario sottolineare come la maggior parte dei soggetti faccia riferimento a pochi servizi riconducibili alla medesima finalità: l'accompagnamento 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). Se nel 2010 la quasi totalità degli utenti interrogati dichiarava di fruire solamente dell'accompagnamento ai servizi con trasporto e il semplice trasporto, nel 2011 significativa è anche la quota di coloro che fruiscono del servizio compagnia telefonica (5,2%). Altro dato interessante è la comparsa, rispetto allo scorso anno, di una limitata proporzione di soggetti (19) i quali affermano di essere iscritti all'Auser, ma di non aver ancora fruito di alcun servizio nel corso del 2011.

Tab.11 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)

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 risposta a questo

Distribuzione dei servizi fruiti nel corso del 2011



fenomeno è chiaramente riconducibile (anche con l'aiuto dello strumento del questionario) alla diffusa presenza di assistenti (badanti) all'interno delle famiglie italiane, figura utile per risolvere le problematiche concernenti la compagnia e l'aiuto in casa, ma che nella maggior parte dei casi non dispone di un proprio mezzo di trasporto. La figura precedente rende evidente lo scarto esistente tra i servizi maggiormente utilizzati e i rimanenti che presentano una fruizione residuale.

Nella sezione che segue abbiamo eliminato i 19 soggetti che hanno dichiarato di non aver fatto uso di alcun servizio durante il 2011 pur essendo iscritti; ovviamente queste persone torneranno ad incidere nelle risposte nella sezione volta a valutare l'interesse degli utenti verso altri o nuovi servizi.

Dalla tabella sottostante traspare chiaramente come l'utenza del servizio "filo d'argento" si divida in due categorie: da una parte coloro che fanno riferimento al servizio per risolvere un solo problema (il 33,2%), dall'altra, la categoria più numerosa (il 48,3% degli intervistati), che dichiara di fare riferimento ai servizi dell'Auser per molteplici motivi (più di 2 oltre l'ultimo utilizzato). In generale, i 2/3 degli intervistati dichiara di fruire del servizio "filo d'argento" per almeno due servizi. Questo aspetto è certamente positivo, in quanto certifica, anche se ancora indirettamente, la qualità dei servizi erogati dall'Auser, i quali raccolgono i favori degli utenti.

Tab.12 Si è rivolto altre volte al servizio filo d'argento?

	%
Mai	33,2
1 volta	6,8
2 volte	11,7
Più di 2 volte	48,3
Totale	100 (481)

Per quanto concerne il giudizio sulla facilità a contattare il servizio, la valutazione degli utenti è molto lusinghiera: la quasi totalità degli intervistati (il 95,6%, in crescita rispetto allo scorso anno quando il giudizio positivo si era fermato al 94,2%) dichiara che è stato semplice entrare in contatto con il servizio necessario.

Tab.13 E' stato facile contattare il servizio?

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

Tra le 21 persone che danno una risposta negativa, le motivazioni principali fanno riferimento alla difficoltà a trovare l'indirizzo e il recapito (47,6%) e, questo aspetto maggiormente interessante, alla difficoltà a trovare personale adatto alle proprie necessità (il 33% circa, in netto calo rispetto allo scorso anno quando questo problema era stato rilevato dal 38,5% dei 26 soggetti che avevano dichiarato problemi a mettersi in contatto con l'Auser. Sottolineiamo quindi che non solo la quota di coloro che sottolineano la presenza di difficoltà a fruire del servizio desiderato è calata, ma anche la motivazione strettamente riconducibile a carenze nella "qualità" del servizio è diminuita.

Tab.14 Se no, perché?

	%
Difficile trovare indirizzi e recapiti	47,6
Difficile trovare operatori al telefono	4,8
Non posso contattare il servizio di persona	9,5
Difficile trovare le persone adatte	33,3
Altro	4,8
Totale	100 (21)

Interessante osservare come buona parte degli utenti sia entrata in contatto con l'Auser grazie ad amici e parenti (il 61,7%). In realtà, tale risposta non è sorprendente considerando l'età degli utenti. E' probabile infatti che, almeno la prima volta, i servizi di volontariato non siano stati contattati dall'utente, ma dai famigliari alla ricerca di servizi per la cura dei genitori. 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, il risultato risente chiaramente della scelta di aver intervistato direttamente gli utenti. E' molto probabile, infatti, che la pubblicità sia stata il fattore determinante per i propri famigliari.

Tab.15 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)

dati mancanti: 6

Passando ad analizzare il grado di soddisfazione verso il servizio erogato, è possibile osservare come per quasi tutti gli aspetti indagati il livello di soddisfazione sia generale. Soprattutto, per quanto riguarda la cortesia e la disponibilità, il contributo pagato (in questo caso si riferiscono al versamento per la tessera annuale e non a contributi dovuti per il servizio) , la qualità del servizio ricevuto e delle risposte la percentuale si aggira attorno al 95% (con oscillazioni tra il 94,2% e il 96,9%). Inoltre, aspetto molto importante, la percentuale di soddisfatti cresce per tutti gli ambiti considerati (fatta eccezione per una contrazione lieve per quanto concerne il contributo pagato, per il quale la percentuale di soddisfatti passa dal 95,8% al 95,2%). Sottolineiamo, però, che si tratta dello scostamento di 1 o 2 soggetti su un campione di 500 intervistati. In crescita, per quanto il valore rimanga inferiore come in passato, anche la quota di coloro che si dichiarano soddisfatti dei tempi d'attesa e degli orari d'apertura. A proposito di tale aspetto, la percentuale sale al 90,2% rispetto all'88,8% dello scorso anno e al 91,7% rispetto al 91,2% fatto registrare dall'indagine 2010.

Tab.16 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)

In ogni caso, la tabella sottostante corrobora l'idea di un generale apprezzamento verso i servizi erogati. Il 72,2% dichiara infatti di essere complessivamente molto soddisfatto (dato in crescita rispetto al 69,9% dello scorso anno) e il 23,6% di esserlo abbastanza. Pertanto è possibile osservare che rispetto al 2010 la quota di molto o abbastanza soddisfatti rimane stabile (il 95,8% rispetto al 95,4% del 2010); quello che varia in modo positivo è il peso dei molto soddisfatti sul totale.

Un voto negativo proviene solamente dal 4,2% del campione e anche in questo caso si riscontra una positiva contrazione, per quanto minima, di coloro che si dichiarano per niente soddisfatti (lo 0,6% rispetto all'1,1% fatto registrare lo scorso anno).

Tab.17 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: 11