

## La cittadinanza attiva e il contrasto alla solitudine

### *L'esperienza della telefonia sociale di Auser*

**Sergio Veneziani**

Presidente Auser Lombardia

**C'**è un'idea che mi guida, come uomo e come presidente di una grande associazione di volontariato: il diritto alla felicità. Non si tratta di un concetto chiaramente espresso nella Costituzione Italiana come lo era, ad esempio, nella Dichiarazione d'Indipendenza americana del 4 luglio 1776, ma questo non ci esime dal fare profondamente nostro il principio che l'obiettivo di una società civile sia il comune "ben-essere". Lo scontro con la realtà, molto meno idilliaca di quanto potremmo desiderare, ci deve far riflettere sul fatto che mai come adesso è necessario sentirsi di nuovo comunità, ricostruendo quei legami "di

buon vicinato" che per tanti motivi (in cima svettano paura, diffidenza e individualismo) sono stati disgregati dalla società moderna, quella che il sociologo Aldo Bonomi ha definito "comunità del rancore". È in questo quadro che interviene un'associazione di volontariato come Auser Lombardia, la cui azione è focalizzata sulla solidarietà, l'integrazione e il conseguente miglioramento della qualità della vita. Un esempio di come tutto questo non sia un'utopia è fornito dai risultati del servizio di telefonia sociale "Filo d'Argento", nato per contrastare la solitudine e l'emarginazione degli anziani, in coerenza con la nostra carta dei valori:

#### CARTA DEI VALORI ASSOCIATIVI DI AUSER

L'Auser è una "Associazione di progetto" tesa alla valorizzazione delle persone e delle loro relazioni, ispirata a principi di equità sociale, di rispetto e valorizzazione delle differenze, di tutela dei diritti, di sviluppo delle opportunità e dei beni comuni.

L'Auser si propone i seguenti valori obiettivo:

- Sviluppare il volontariato, le attività di promozione sociale, l'educazione degli adulti, la solidarietà internazionale, con particolare riferimento alle persone anziane e ai rapporti intergenerazionali;
- Sostenere le persone, migliorarne la qualità della vita e delle relazioni, orientarle all'esercizio della solidarietà;
- Difendere e sviluppare le capacità conoscitive e attive, anche residue, delle persone;
- Promuovere sul territorio reti associative e strutture di servizio a sostegno delle responsabilità familiari e di prossimità (buon vicinato), in sinergia con le istituzioni pubbliche;
- Promuovere la cittadinanza attiva favorendo la partecipazione responsabile delle persone alla vita e ai servizi della comunità locale, alla tutela, valorizzazione ed estensione dei beni comuni culturali ed ambientali, alla difesa ed ulteriore sviluppo dei diritti di tutti;
- Rinsaldare e rinnovare le comunità locali come realtà solidali aperte, plurali, inclusive.

## MATERIALI DI LAVORO

Il Filo d'Argento è un sistema di telefonia sociale basato sul numero verde nazionale 800 995 988, totalmente gratuito e attivo dalle ore 8.00 alle 20.00 per tutti i giorni dell'anno (festivi compresi); la Lombardia costituisce un'eccezione: nella nostra regione il servizio è infatti disponibile ogni giorno 24 ore su 24. Un software, elaborato appositamente per il progetto, permette il riconoscimento automatico del prefisso dell'utente che contatta il numero verde e devia la telefonata direttamente al punto di ascolto di Auser più vicino alla persona che chiama. A questo punto si incrocia la caratteristica che ha reso unico il Filo d'Argento: la presa in carico. Ad una persona in difficoltà, a maggior ragione se si tratta di un anziano solo, non potrà mai bastare la possibilità di sfogarsi ed essere più o meno confortato da un estraneo che è e rimane dall'altro capo della linea; ha bisogno che quel filo telefonico lo metta in relazione con qualcuno, affidabile e preparato, che dica "Ho capito il tuo problema, ti mando un nostro volontario che può aiutarti". Semplificando al massimo, ecco cosa rende diverso il Filo d'Argento: ciò che il sistema di telefonia sociale di Auser offre all'utente non sono solo parole buone, sono fatti concreti.

Attraverso il Filo d'Argento gli anziani possono certamente ricevere compagnia telefonica o informazioni utili, ma soprattutto possono contare su una rete capillare di volontari – coadiuvata dalla collaborazione con istituzioni, servizi pubblici ed enti di Terzo Settore – che permette il trasporto protetto per visite e controlli medici, l'intervento per piccole riparazioni in casa, la consegna a domicilio della spesa o dei farmaci, il supporto concreto, rapido ed efficace a fronte della segnalazione di abusi o disservizi. Quando è nato, dando forma al modello che oggi conosciamo, il Filo d'Argento ha avuto l'imprescindibile ricchezza di potersi appoggiare a un'associazione già forte e ben radicata sul territorio: nel 2001 in Lombardia potevamo contare su circa 300 associazioni locali; oggi abbiamo oltre 420 sedi e più di 14.000 volontari attivi su una base di 78.000 soci. Vale la pena ricordare che i volontari Auser sono anch'essi in età matura, pertanto sono capaci di un'empatia profonda con coloro che diventano utenti dei servizi del Filo d'Argento. La spontaneità, l'attitudine positiva e la predisposizione all'ascolto, tuttavia, non sono sufficienti: chi intende mettersi a disposizione della comunità in maniera seria deve sapere che occorre ricevere un'adeguata formazione preliminare e inserirsi in un processo di aggiornamento regio-

lare. Auser offre tutti gli strumenti necessari affinché il contatto – telefonico e personale – con l'anziano si traduca in un'approfondita e paziente *analisi del bisogno*, e indirizzi verso una valida soluzione delle problematiche riscontrate, rendendo ancora più qualificata la presa in carico e garantendo all'utente una risorsa in termini di relazione, superamento di imbarazzi e vergogna (ammettere di aver bisogno di aiuto non è sempre così semplice, spesso lo è ancora meno sviscerarne le ragioni), continuità di rapporto, vicinanza sul territorio, sicurezza, autonomia recuperata.

Auser interpreta la sussidiarietà – altra parola chiave per noi – coinvolgendo quella parte di società, vale a dire la popolazione anziana, che viene generalmente immaginata come soggetto passivo, beneficiario solo di interventi socio-assistenziali e sanitari.

Auser promuove una sussidiarietà che valorizza le relazioni interpersonali e intergenerazionali, organizza reti, mantiene vivaci le preziose risorse custodite in qualsiasi persona di qualsiasi età, porta valore aggiunto a livello collettivo, costruisce comunità solidali aperte e dinamiche, diventa motore di una nuova cultura sociale di cittadinanza attiva e responsabile. L'efficacia di qualsiasi iniziativa in questa direzione dipende in maniera totale dalla qualità del rapporto con il territorio e quindi della collaborazione con la *governance* locale. Un impulso straordinario al sistema è arrivato nel 2005, quando Auser Lombardia si è aggiudicata il bando regionale che ha generato il progetto triennale "Filo d'Argento – Pronto Servizio Anziani/Regione Lombardia" che ha permesso di instaurare significative collaborazioni, attraverso convenzioni, tra l'associazione, le istituzioni, il servizio pubblico delle Asl e i partner del Terzo Settore.

È importante rilevare che, oltre ai tanti servizi erogati, la rete del sistema Filo d'Argento ha portato ad intercettare i cosiddetti "bisogni inespressi" e a restituire dignità di cittadinanza piena a tanti anziani che ormai consideravano se stessi invisibili.

Dalla relazione sulle attività svolte nel triennio 2005-2008 nell'ambito del progetto "Filo d'Argento – Pronto Servizio Anziani/Regione Lombardia" emergono dati impossibili da ignorare.

Una valutazione statistica al termine del triennio di sperimentazione ha riscontrato che il 5% della popolazione lombarda ultrasessantacinquenne riceveva assistenza da Auser. Nel 2007 e nel 2008 Auser Lombardia ha affidato a Doxa il compito di svolgere un'indagine a campione testando il livello di soddisfa-

**Tabella I - Chiamate telefoniche, servizi erogati, cittadini assistiti (2005-2008).**

Periodo temporale *	N. cittadini assistiti	N. telefonate ricevute	N. servizi erogati
16 luglio 2005 / 15 luglio 2006	17.499	46.074	59.225
16 luglio 2006 / 15 luglio 2007	41.611	116.467	299.837
16 luglio 2007 / 15 luglio 2008	45.475	123.377	257.636
<b>Totale**</b>	<b>104.585</b>	<b>285.918</b> <i>Media telefonate per assistito = 2,73</i>	<b>616.698</b> <i>Media servizi per assistito = 5,90</i>

\* Occorre ricordare che il secondo semestre 2005 è stato dedicato alla infrastrutturazione del sistema di telefonia sociale: i 19 Punti d'Ascolto sono perciò diventati tutti effettivamente operativi a partire dal 16 gennaio 2006 (in accordo con la Convenzione regionale).

\*\* I dati forniti sono puntualmente registrati, tramite schede assistito individuali, nel sito di Auser [www.filodargento.it](http://www.filodargento.it) e sono accessibili e consultabili attraverso un percorso guidato e protetto da opportune chiavi d'accesso (username e password), diversificate in ragione del livello territoriale di riferimento.

zione dei cittadini lombardi assistiti dal progetto regionale "Filo d'Argento - Pronto Servizio Anziani/Regione Lombardia": i dati della rilevazione più recente riportano che si sono dichiarati molto o abbastanza soddisfatti del servizio l'88% di coloro che hanno chiesto alla telefonia sociale un intervento d'aiuto alla persona, e il 91,4% di chi ha domandato informazioni.

Il progetto "Filo d'Argento - Pronto Servizio Anziani" si è chiuso il 15 luglio 2008, ma il lavoro con la Regione Lombardia è proseguito (ad esempio con "Emergenza caldo", anche nel periodo estivo 2009), ed Auser Lombardia auspica un rafforzamento del rapporto con le istituzioni: fare rete è l'unica prospettiva per rinvigorire un tessuto sociale indebolito e sfilacciato. Non è un caso che Auser Lombardia (anche sotto il profilo del volontariato civico e delle attività di promozione socio-culturale e ricreative) e il suo Filo d'Argento siano diventati una parte riconosciuta del modello di welfare locale. Le esigenze dei cittadini lombardi rispetto agli attuali livelli di assistenza disponibili dipendono da quelli che la commissione coordinata dal prof. Costanzo Ranci ha definito "squilibri territoriali, prestazionali, nella copertura del fabbisogno, nel rapporto tra estensione ed intensità delle prestazioni"; a ciò va aggiunta la progressiva presa di coscienza che i livelli essenziali di assistenza, universalmente intesi, sono diritti esigibili da parte dei cittadini a tutela tanto della soggettività quanto della collettività, tanto delle persone fragili quanto delle loro famiglie.

Nel semestre gennaio/giugno 2009 (dati rilevati dal si-

to [www.filodargento.it](http://www.filodargento.it) alle ore 13 del giorno 7 settembre 2009) il servizio di Telefonia Sociale/Filo d'Argento:

- ha ricevuto e gestito 54.877 chiamate telefoniche di "soccorso sociale"
- alle quali sono corrisposte 132.554 "prese in carico" delle problematiche
- esposte/provenienti da 10.620 cittadini in condizioni di disagio sociale.

È un errore pensare che dietro l'etichetta "aiuto alla persona" si incasellino soltanto supporti socio-sanitari o forniture di beni pratici, perché nella nostra esperienza quotidiana effettuiamo interventi che non rientrano nelle normali indagini statistiche o nelle programmazioni dei servizi sociali: il Filo d'Argento risponde anche ai cosiddetti "bisogni immateriali", legati cioè alla sfera emotiva, alla sete di cultura o al puro desiderio di svago. Ad esempio, al numero verde è arrivata la richiesta di un anziano non più autosufficiente che chiedeva che un volontario andasse da lui nelle sere limpide d'estate e lo accompagnasse sul balcone a guardare le stelle... ed è stato esaudito, così come un anziano che non metteva piede fuori da casa propria da 7 anni e si è rivolto al Filo d'Argento per visitare il proprio paese e vedere finalmente con i propri occhi cosa e come fosse cambiato in tutto quel tempo. Vale lo stesso per chi ci chiede di essere portato al cimitero a trovare i propri cari oppure di recarsi presso un centro anziani per trascorrere un pomeriggio a giocare a carte e divertirsi. Questo tipo di risposte alle esigenze delle persone regala un pizzico di felicità in più, che per molti significa ritrovare motivazione per vive-

## MATERIALI DI LAVORO

re e non solo per sopravvivere; da sempre Auser Lombardia ha un occhio di riguardo per l'università della terza età, che ora ha preso il nome di "UniAuser", e per il turismo sociale che prende spunto dalle tematiche trattate nei vari corsi e, oltre al cervello, stimola lo spirito grazie alle tante occasioni di sana socializzazione. Non essere tagliati fuori dal mondo moderno e dal dialogo con i nipoti, ad esempio, è stata la molla per coloro che hanno frequentato i nostri corsi di alfabetizzazione informatica e utilizzo di internet; di riflesso, nel 2008 abbiamo messo in rete il nuovo sito internet [www.auserlombardia.it](http://www.auserlombardia.it) dove, insieme alla presentazione del profilo dell'associazione, ci sono tanti spazi interattivi dedicati ai visitatori. A proposito di intergenerazionalità, un esempio recentissimo: è stato proprio il web a far trovare Auser Lombardia ai giovani che, dopo il terribile terremoto del 6 aprile in Abruzzo, desideravano partire come volontari per aiutare gli sfollati. Ci sono arrivate via e-mail tantissime richieste di partecipare alla nostra missione al campo Murata Gigotti a Coppito, durata dal 14 giugno al 20 settembre; cosa ancora più importante, è che i ragazzi che hanno coperto un turno settimanale presso la tendopoli si sono davvero innamorati del volontariato, ben al di là di facili sentimentalismi.

Mantenere o, per alcuni, addirittura scoprire il gusto del vivere insieme e del condividere le esperienze dà esiti più soddisfacenti di un antidepressivo. Certo, capiamo che in questo particolare momento storico sembra che la convivenza richieda più coraggio che naturalezza. Quotidiani e telegiornali ci hanno abituati a percepire il termine "integrazione" soltanto nel contesto del rapporto con i migranti, separati da noi italiani dalla lingua, dalla cultura, dalla religione e persino dalla burocrazia; è vero che bisogna inseguire con determinazione politiche di inclusione, ma è altrettanto vero che il problema dell'emarginazione colpisce analogamente una larga fetta dei cittadini del nostro paese. Pensiamo agli utenti del Filo d'Argento: un anziano con problemi di mobilità che vive in un palazzo senza ascensore o in un quartiere senza servizi è un emarginato. Un anziano che deve rinunciare ad avere un cane perché non può accompagnarlo fuori per la passeggiatina igienica è un emarginato. Un anziano che deve convivere a forza con la propria solitudine è un emarginato. Un anziano che non ha i mezzi economi-

ci per far fronte alla quotidianità è un emarginato. Un anziano che non ha gli strumenti culturali per decifrare l'attualità che lo circonda o per compilare pratiche (la "social card" è stata emblematica, il passaggio dalla televisione analogica al segnale digitale lo sarà altrettanto per altre questioni) è decisamente emarginato. E, al di là di tutto, c'è un'esigenza insopprimibile per qualsiasi essere umano sulla faccia della Terra: la socializzazione, l'affetto dei propri simili, il calore dell'attenzione sincera. Ecco perché, prima di parlare di integrazione, è nostro dovere di cittadini ricercare la coesione. Auser Lombardia sta provando a ricucire alcuni strappi nel tessuto sociale, sia attraverso il Filo d'Argento sia con la progettazione, in corso, di un innovativo modello di "luogo della comunità" che abbiamo battezzato Campus. Ci vorrà del tempo, ma gli studi preliminari ci spronano ad essere fiduciosi. In agenda abbiamo inoltre l'allargamento alla telefonia mobile dell'accesso al numero verde 800 995 988, sempre assicurando la rintracciabilità del territorio di provenienza della chiamata, e la formazione specifica ai nostri operatori telefonici per captare i sottili segnali d'allarme che celano violenza domestica, sia essa fisica, psicologica o economica. Nei territori di Cremona, Lecco, Lodi e Mantova, inoltre, sono già state sperimentate con successo le telefonate finalizzate al monitoraggio preventivo, a partire dal nostro database degli utenti che hanno dato l'assenso ad essere contattati dai volontari Auser; è evidente che più si riuscirà a fare rete con le istituzioni e con le Asl, più questo servizio di supporto contro la solitudine potrà essere reso capillare e potrà essere funzionale all'applicazione piena della legge regionale 3/2008. I servizi del sistema Filo d'Argento rendono la comunità più vivibile e sicura, per quanto possibile, ma hanno un altro grande valore aggiunto: offrono a chi entra nell'età libera, e sceglie di diventare un volontario, l'opportunità di vivere un periodo dell'esistenza molto lungo in un modo molto intenso.

La figura che illustra i servizi di Auser sarà pubblicata sul sito [www.grg-bs.it](http://www.grg-bs.it).

La Tabella 2 Attività svolte nel triennio 2005-2008 nell'ambito del progetto "Filo d'argento - Pronto Servizio anziani/Regione Lombardia" sarà pubblicata sul sito [www.grg-bs.it](http://www.grg-bs.it).