

Un anno del numero verde “Violenza nella terza età- Gewalt im Alter”

Il servizio telefonico

Da maggio 2014 al **numero verde 800-001800** è attivo il servizio telefonico “**Violenza nella terza età- Gewalt im Alter**”. L' idea per questo servizio è nata nell' ambito di un progetto tra Italia ed Austria “Interreg IV- Violenza nella terza età- Gewalt im Alter” (2012-2014).

Su incarico della Provincia Autonoma di Bolzano il servizio telefonico viene gestito dall' Azienda Servizi sociali di Bolzano per tutto il territorio provinciale.

Destinatari del servizio sono:

- persone anziane vittime di violenza o che si trovano in situazione di pericolo ed emergenza
- famigliari di anziani assistiti e gli assistenti che subiscono violenza da parte degli anziani assistiti
- testimoni di atti di violenza contro anziani e assistenti o famigliari degli anziani assistiti
- Persone, che vorrebbero ottenere informazioni sui temi della violenza nella terza età

“**Violenza nella Terza età- Gewalt im Alter**” offre alle persone la possibilità di:

- condividere la situazione vissuta/attuale via telefono
- ottenere informazioni sui servizi operativi in Alto Adige che offrono aiuti nella prevenzione della violenza e nel lavoro con gli anziani
- contattare i servizi competenti nel territorio di riferimento

Il servizio telefonico è raggiungibile:

da **lunedì a venerdì** dalle ore **9 alle 12** e il **giovedì** anche dalle **14 alle 16**. Nel resto della giornata, nei fine settimana e festivi è in funzione un servizio di segreteria telefonica. Viene garantita una richiamata.

2. Attività nel primo anno di esistenza

1. Accettazione delle telefonate e presa contatti con i servizi competenti nel territorio

L' intento è quello di offrire alle persone che chiamano la possibilità di parlare della loro situazione attuale, se necessario di chiamare più volte e di dare informazioni su vari servizi operativi nel territorio che potrebbero essere d' aiuto nella loro situazione. Da poco è possibile contattare il servizio “Violenza nella terza età- Gewalt im Alter” anche all' indirizzo e- mail: violenza.terzaeta@aziendasociale.bz.it.

2. Facilitazione della collaborazione con enti pubblici, organizzazioni / associazioni private e del volontariato.

Il servizio “Violenza nella terza età- Gewalt im Alter” nel primo anno di esistenza ha cercato di facilitare la collaborazione con i diversi servizi pubblici, privati e del volontariato e si è occupato del trattamento interno dei dati. A tal proposito sono stati utilizzati feedback provenienti da vari servizi territoriali, con cui il servizio telefonico ha collaborato nell' ultimo anno e proposte sviluppate all' interno del gruppo di lavoro “Violenza nella terza età- Gewalt im Alter”, che si è creato all' inizio di questo progetto. E' composto da collaboratori/trici e dirigenti dei servizi sociali di diversi comprensori alto atesini e da collaboratori/trici dell' ufficio provinciale anziani e distretti sociali

3. Ideazione di una rete

Nel primo anno di esistenza è stata iniziata l' ideazione di una rete di servizi operativi nel territorio alto atesino. Sono state contattate alcune organizzazioni ed associazioni pubbliche, private e del volontariato, che operano nella prevenzione della violenza e nel lavoro con gli anziani.

4. Sensibilizzazione della popolazione

Già nel progetto Interreg “Violenza nella terza età- Gewalt im Alter” sono state compiute varie azioni per affrontare in modo conscio il complesso tema di tabù sociale della violenza in età avanzata. Per aumentare la consapevolezza della popolazione l'anno scorso oltre a organizzazioni pubbliche, private e di volontariato sono state contattate e visitate anche delle associazioni per anziani. Questo per stabilire un contatto diretto con uno dei gruppi destinatari del servizio telefonico, per acconsentire un approccio consapevole e favorire la discussione di questo argomento che spesso è soggetto a numerosi pregiudizi sociali e per illustrare i vari servizi che possono essere d' aiuto in situazioni di violenza.

Per creare una rete mediale è stata instaurata una pagina sul sito del Azienda Servizi Sociali di Bolzano con una breve descrizione dei servizi offerti e delle attività del servizio: <http://www.aziendasociale.bz.it/it/3015.asp>

Attività future

Anche in futuro le attività di sensibilizzazione nelle varie associazioni per anziani verranno portate avanti. L' obiettivo è quello di sfatare gradualmente i vari pregiudizi sociali in riferimento ai temi della violenza per acconsentire un approccio e confronto conscio con questi. Inoltre verrà estesa la rete con i vari servizi operativi nel territorio alto atesino, in modo che alle persone che chiamano possano essere date informazioni utili ed efficiente.

4. Statistiche

Attività dal 02/05/2014 al 10/06/2015 per il servizio telefonico: VIOLENZA NELLA TERZA ETA'

Totale telefonate in ricevute	43
Qualche persona ha chiamato più volte	
Totale telefonate effettuate	48
Totale persone che hanno chiamato	27
Colloqui informativi	17
Presenza contatti da parte del servizio telefonico con enti pubblici, organizzazioni private e del volontariato	10
Forme di violenza:	
violenza fisica	6
violenza psichica	18
violenza strutturale	2
violenza economica	1
Alcune persone che hanno chiamato, hanno riferito di più forme di violenza	
Persona che chiama:	
Persona anziana vittima di violenza	5
Familiari che chiamano per una persona anziana vittima di violenza	9
Familiari alla cura degli anziani vittime di violenza	1
Testimoni che chiamano per persone anziane vittime di violenza	6
Collaboratori/trici di enti pubblici e/o associazioni del privato e volontariato	3
Altri	3
Fonti di informazione (Modo in cui le persone vengono a sapere del servizio)	
Pubblicità su manifesti	9
Pubblicità in giornali	5
Pubblicità su volantini	3
passaparola all' interno di associazioni	3
passaparola da privati	2
Altro	1