

A U S E R L O M B A R D I A



*BILANCIO
SOCIALE
ATTIVITÀ
2023*

Milano, 28 Giugno 2024

Il Bilancio Sociale di Auser Regionale Lombardia, riferito all'anno 2023, con i dati e le informazioni contenute è redatto ai sensi del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019 "Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore".

Rappresenta il risultato di un lavoro corale, di confronto, di ricerca, di rilevazione ed elaborazione qualitative e quantitative dei dati disponibili a livello regionale.

Il Bilancio Sociale parla di noi, racconta i tanti risultati ottenuti, il lavoro svolto, le difficoltà incontrate sul territorio lombardo dove noi operiamo come Reti Associative Odv Ets e Aps Ets.

Anche quest'anno il Bilancio Sociale non verrà stampato, lo renderemo disponibile sul nostro sito www.auser.lombardia.it che è stato recentemente rinnovato, dato che riteniamo la comunicazione una parte fondamentale del nostro operato.

Daremo notizia della pubblicazione a tutti gli stakeholder, il cui lungo elenco si trova nelle pagine seguenti.

La scelta di non stampare è un piccolo contributo alla transizione socio-ambientale che è entrata a far parte delle nostre priorità strategiche, perché siamo consapevoli che una società inclusiva

e accogliente deve andare di pari passo con la sostenibilità ambientale, il rispetto della natura e degli ecosistemi.

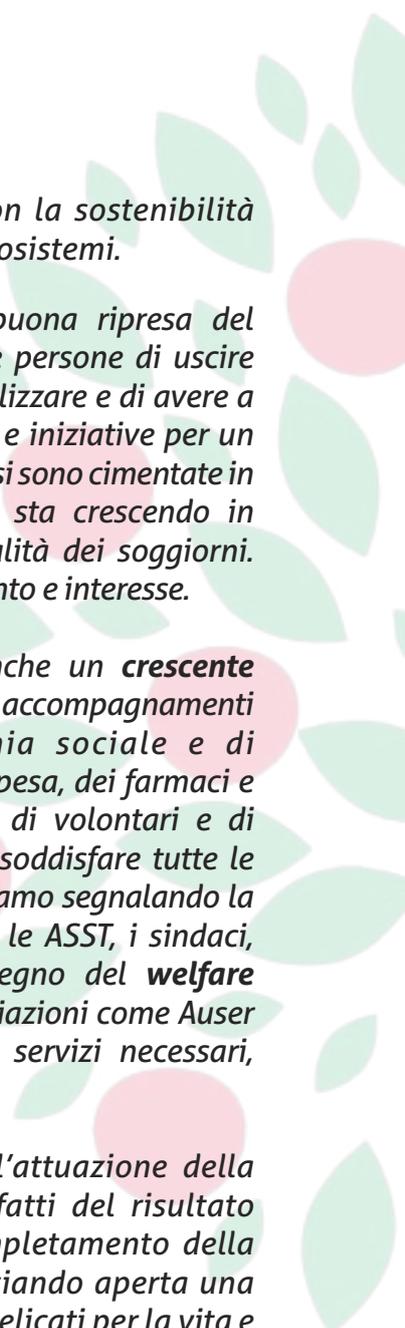
Il 2023 si è caratterizzato per la buona ripresa del tesseramento, per un crescente bisogno delle persone di uscire dall'isolamento degli anni precedenti, di socializzare e di avere a disposizione una variegata offerta di progetti e iniziative per un invecchiamento attivo e in salute. Le nostre Aps si sono cimentate in proposte di ogni genere, il turismo sociale sta crescendo in numerosità di persone aderenti e per la qualità dei soggiorni. L'offerta culturale incontra grande apprezzamento e interesse.

*Sul territorio stiamo riscontrando anche un **crescente bisogno dei servizi di aiuto alla persona**, dagli accompagnamenti verso i luoghi della cura alla telefonia sociale e di monitoraggio, alla consegna dei pasti, della spesa, dei farmaci e purtroppo, nonostante la nostra vasta rete di volontari e di automezzi, le nostre affiliate non riescono a soddisfare tutte le richieste. Per noi è molto difficile dire di no. Stiamo segnalando la situazione alle istituzioni: la Regione, le ATS, le ASST, i sindaci, affinché si accelerino gli interventi a sostegno del **welfare territoriale** e perché il Terzo Settore e le associazioni come Auser possano co-programmare e co-progettare i servizi necessari, ottenendo giusti finanziamenti.*

Il 2023 ci ha visti protagonisti nell'attuazione della Riforma del Terzo Settore e siamo soddisfatti del risultato ottenuto, anche se il decreto fiscale a completamento della Riforma non è ancora stato approvato, lasciando aperta una grande incertezza circa questi aspetti molto delicati per la vita e il futuro delle associazioni. Nel frattempo stiamo consolidando sempre di più la rete che ci ha consentito e ci consentirà di affrontare i cambiamenti e le difficoltà e di superarle tutti insieme, senza lasciare nessuno indietro.

La Conferenza di Organizzazione regionale che si è svolta a Milano il 16 e 17 maggio dal titolo "La nostra Rete" ha posto al centro proprio questo obiettivo.

Sentiamo anche la responsabilità di diventare punto di



riferimento per quelle piccole associazioni che non si sono iscritte al RUNTS, per non disperdere quel patrimonio di volontari e competenze così utili alla comunità. Siamo impegnati a sostenere gli organismi sociali di rappresentanza e servizio come il Forum del Terzo Settore e i Centri Servizi per il Volontariato. Accanto al consolidamento della nostra rete, ci siamo inoltre impegnati a sviluppare la capacità di lavorare con altre reti, attivando parternariati, possibilmente stabili, che accrescano e moltiplichino le possibilità di intervento, di fornire servizi, di riferirsi a porzioni ampie di territorio per consolidare diritti più omogenei ed accessibili per la cittadinanza.

C'è bisogno di tutti per cambiare, per essere al passo con i tempi, per affrontare le nuove sfide; in particolare, sentiamo la necessità di coinvolgere i giovani. L'intergenerazionalità è un obiettivo che ci siamo prefissati e vogliamo praticarla con convinzione in tutti i modi

possibili, allargando l'utilizzo del servizio civile universale, della leva civica, dell'alternanza scuola-lavoro, dei tirocini, dei percorsi di educazione ambientale, sostenendo i giovani a partecipare attivamente sulla base dei loro interessi e ad essere protagonisti.

C'è bisogno dei nostri volontari e volontarie che rappresentano la linfa vitale e la ricchezza dell'associazione. Per loro, in particolare per gli oltre 3.000 volontari di Auser Lombardia che svolgono i servizi e il coordinamento del Filo d'Argento, abbiamo progettato un programma di formazione dal titolo "FormaFilo", che nell'arco dei prossimi due anni li coinvolgerà con una formazione svolta in presenza che, insieme alla trasmissione di importanti informazioni e contenuti, possa fungere da collante motivazionale e di senso.

C'è bisogno del sostegno, della vicinanza, della partecipazione e dell'affetto dei nostri **associati e associate**.

A tutti loro inviamo un pensiero grato e riconoscente.

Fulvia Colombini
Presidente Auser Lombardia
Odv Ets - Aps Ets



Il Bilancio sociale di Auser Lombardia è stato redatto attraverso un percorso collettivo di confronto e approfondimento cui contribuiscono la Presidenza, i dirigenti della struttura regionale, i dipendenti, i collaboratori. È un'occasione di scambio e di crescita per tutti/e i/le partecipanti.

LA RETE AUSER

AUSER NAZIONALE ETS

AUSER NAZIONALE APS/ETS

AUSER LOMBARDIA APS/ETS

14 COMPENSORI APS/ETS

183 A.L.A. APS/ETS

AUSER NAZIONALE ODV/ETS

AUSER LOMBARDIA ODV/ETS

14 COMPENSORI ODV/ETS

248 A.L.A. ODV/ETS

TOTALE 431 A.L.A.
Associazioni Locali Affiliate



iNDICE

VALORI E MISSIONE	5	AUSER CONVENZIONI E ACCORDI	47
LA NOSTRA STORIA	7	VOLONTARIATO CIVICO	48
CARTA DEI VALORI ASSOCIATIVI	17	EDUCAZIONE ADULTI	51
SOCI	18	SOCIALIZZAZIONE E BENESSERE	55
VOLONTARI	19	TURISMO SOCIALE E CULTURALE	57
TEMPO VOLONTARIATO GRATUITO	20	INCLUSIONE SOCIALE	59
STRUTTURA ASSOCIATIVA AUSER REGIONALE LOMBARDIA	21	SEDI E RISORSE	62
STRUTTURA ASSOCIATIVA AUSER VOLONTARIATO LOMBARDIA	22	BILANCIO REGIONALE LOMBARDIA	63
AREE TEMATICHE	23	BILANCIO VOLONTARIATO LOMBARDIA	69
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	24	5 X MILLE	75
COMPOSIZIONE RISORSE UMANE	25	AUSER E IL WELFARE DI PROSSIMITÀ	77
STRUTTURA COMPENSI	26	AUSER SALUTE E SICUREZZA	81
RETE AUSER	27	AUSER E LA COMUNICAZIONE	82
RETI TERRITORIALI DI COMUNITÀ	31	AUSER E I GIOVANI	84
GLI STAKEHOLDER DI AUSER	33	AUSER E LA RICERCA	86
PROGETTI	34	AUSER E L'AMBIENTE	88
RACCOLTA FONDI	38	COMPENSORI E A.L.A.	89
AIUTO ALLA PERSONA	40		

V

CHI SIAMO

VALORI E MISSIONE

VALORI

Considerare l'anzianità come un tempo di vita

La persona anziana è un soggetto ancora attivo e in grado di dare contributi utili e funzionali allo sviluppo della società. La promozione di una differente cultura dell'invecchiamento implica l'educazione a una visione della vita, da intendersi come itinerario da percorrere globalmente, senza che vi siano aree di esclusione o di impedimento.

Fare qualcosa per gli altri è fare qualcosa per sé

Fare volontariato è utile anche alle persone che donano il proprio tempo: permette loro di valorizzare competenze e talenti, di stabilire nuove relazioni, di allontanare la depressione e la solitudine, **di essere maggiormente soddisfatte della propria vita perché si è d'aiuto agli altri.**

Dare senso all'impegno

Auser è un'organizzazione che produce cultura, restituisce il senso dell'impegno e delle attività che vengono fatte.

I valori di riferimento sono molti, tra cui: l'integrazione sociale, la lotta all'isolamento, il sostegno nelle difficoltà, la solidarietà come aiuto reciproco, l'appartenenza a un territorio e a una comunità, **l'aiuto e l'educazione alle giovani generazioni**, l'attenzione all'ambiente.

MISSIONE

Auser si propone i seguenti obiettivi:

- **sviluppare** il volontariato di aiuto alla persona e la sensibilità nei confronti dei problemi sociali, le attività di promozione sociale, l'educazione degli adulti, il volontariato civico, la solidarietà internazionale e la solidarietà intergenerazionale;
- **promuovere la transizione socio-ambientale** ed educare a stili di vita sostenibili;
- **sostenere** le persone migliorandone la qualità della vita e delle relazioni;
- **promuovere** la solidarietà intesa come disponibilità all'aiuto e al supporto reciproco;
- **incrementare** l'interesse e la sensibilità della comunità locale verso la condizione anziana e fragile;
- **valorizzare** le esperienze personali degli anziani e le capacità ad esse collegate;
- **incoraggiare** il "buon vicinato" in rapporto con le istituzioni pubbliche;
- **creare** comunità coese, sviluppando l'alleanza con le giovani generazioni;
- **contribuire** allo sviluppo di un welfare di comunità, territoriale e di vicinanza, attraverso la messa in rete dei propri servizi, in stretta collaborazione con la pubblica amministrazione;
- **favorire** il recupero di identità nelle aree metropolitane creando reti di relazioni e legami di solidarietà sempre più diffusi: dalle parentele alle amicizie, dai gruppi sociali e di volontariato a quelli culturali e associativi.



STRATEGIE

- Promuovere un'etica, una cultura e una politica tese ad affermare e a sostenere nella prassi di vita e nell'organizzazione sociale l'anziano e la persona fragile come risorsa e protagonista per sé e per gli altri > **Presenza capillare sul territorio, attività di inclusione e socializzazione.**
- Rispondere ai bisogni di persone in difficoltà sociale, tramite il contributo di tanti volontari che agiscono quotidianamente all'insegna della gratuità, del dono, della reciprocità e dei diritti > **Filo d'Argento.**
- Attrezzare la propria progettualità e azione sociale in modo da poter influenzare e, dove possibile, contribuire alla trasformazione di alcune dimensioni del vivere e degli ambienti in cui la vita si realizza > **Formazione ed educazione permanente degli adulti.**



L'aiuto offerto dal volontariato Auser e dalle risorse presenti nella comunità può prevenire la solitudine, le difficoltà relazionali e la progressiva perdita di autosufficienza e autonomia da parte della persona anziana. La natura propria del volontariato Auser è servizio e relazione di incontro con la persona in difficoltà. Il volontariato Auser si misura con il numero e la personalizzazione dei servizi erogati e con la qualità delle relazioni alimentate.



A NOSTRA STORIA

1989

Nasce Auser, un'associazione di volontariato e promozione sociale che coinvolge pensionati, anziani e giovani al di là della loro appartenenza sindacale, ideale o religiosa.



1990

Nasce Auser Lombardia, che si caratterizza immediatamente per il forte radicamento territoriale. Il primo presidente è il pavese Agostino Bergonzi.



1991-1999

La capacità di leggere il bisogno della cittadinanza, la spiccata autonomia delle singole associazioni di base e l'apertura alle attività socialmente utili svolte in collaborazione con i Comuni si traducono in uno sviluppo rapido e capillare dell'associazione. Auser Lombardia ha un nuovo presidente: Franco Mauri. Il ruolo sociale della popolazione anziana è rivalutato in maniera netta, la crescita di Auser nel territorio è esponenziale: alla prima assemblea regionale, svoltasi il 5 maggio 1993 nel Castello Visconteo di Pavia, l'Auser lombarda presenta un bilancio di 10.092 soci, 669 volontari e 78 associazioni. Il 3 giugno 1994 Auser Lombardia organizza un importante convegno sul tema dei lavori socialmente utili.

Da segnalare anche l'impegno di Auser Lombardia



2000

Il decennale di Auser Lombardia fotografa un'associazione con 45.000 soci, oltre 5.000 volontari, 309 associazioni locali affiliate e sono 343 le convenzioni realizzate con le varie amministrazioni locali. Viene organizzato il convegno "La sofferenza annunciata", incontro tra il mondo laico e il mondo cattolico sui delicatissimi temi della vecchiaia, della malattia e della disabilità.





2001



Viene pubblicato il Rapporto delle Attività Auser in Lombardia del 2000. Auser Lombardia è soggetto promotore per la costruzione del Forum Lombardo del Terzo Settore e nella realizzazione dei Centri Servizi per il Volontariato.



2002



Si assume la Carta dei Valori Associativi presentata da Auser Nazionale. Il progetto di telefonia sociale "Filo D'Argento" diventa fulcro strategico per la concertazione tra pubblico e privato circa i servizi socio-assistenziali e per il richiamo efficace alla cittadinanza attiva.

2003



Si registra uno storico passo in avanti per il "Filo d'Argento": la qualità delle risposte fornite agli anziani consente ad Auser Lombardia di diventare partner di Regione Lombardia nel "Progetto Aquilone". Si tratta di un progetto innovativo, articolato su un sistema informatizzato di telefonia sociale che ingloba le prerogative specifiche del Filo d'Argento: mettere in rete le strutture comuni a tutte le Associazioni Affiliate (insieme a quelle di importanti partner di sistema) per ottimizzare i contributi del lavoro volontario e, in definitiva, rispondere in maniera esaustiva ai bisogni espressi dagli anziani e dalle loro famiglie.



2004



Al 31 dicembre le sedi Auser sono 354, un quinto dei comuni lombardi. Si stringe il rapporto con l'associazione "Libera Terra" per distribuire, nell'ambito della campagna di raccolta fondi per il "Filo d'Argento", la pasta prodotta con il grano coltivato nelle terre sequestrate alla mafia.

2005



Auser vince il bando triennale promosso dalla Regione Lombardia per il progetto sperimentale di telefonia sociale: è il punto di svolta sia per l'associazione che per le attività del Filo d'Argento.

2006



Si conferma il trend di crescita di nuove sedi, soci e volontari. L'associazione contribuisce alla realizzazione di una casa di riposo a Belém, in Brasile. Nasce l'Alzhauser Cafè di Auser Saronno.

2007



Un'indagine statistica condotta dalla Doxa rispecchia in modo oggettivo l'altissimo grado di soddisfazione tributata ad Auser Lombardia dagli utenti del servizio di telefonia sociale e diventa socio dell'Istituto Italiano della Donazione e organizza al Teatro Litta di Milano l'importante convegno "Il costo della solitudine".





2008



Auser Lombardia risulta articolata in 14 comprensori a cui fanno capo oltre 420 associazioni locali; può contare sul supporto di 70.000 soci e sull'impegno di 12.000 volontari. Prosegue l'impegno nel Forum Permanente del Terzo Settore regionale ed è iscritta all'Osservatorio Nazionale del Volontariato. Le attività del Filo d'Argento, monitorate allo scadere del bando triennale della Regione Lombardia, risultano essere davvero entrate a far parte del sistema integrato di welfare; Auser Lombardia mantiene intatto il servizio di telefonia sociale e di presa in carico anche dopo il termine di validità del bando, mettendo in campo le proprie risorse (5x1000, fondi raccolti grazie alla distribuzione della "pasta antimafia", partnership che andranno a confluire nel "Club Imprenditori Amici di Auser").

Si inizia un significativo percorso di formazione e riflessione dedicato ai dirigenti regionali e comprensoriali: "Il Tempo di Auser" scandisce momenti di incontro e di studio che aiutano ad accrescere il senso di appartenenza e la consapevolezza dell'identità relativi all'associazione, ai suoi valori e alla programmazione del futuro. A giugno Milano è animata dalle tre giornate de "La Città che Apprende", appuntamento che riporta in primo piano le tematiche dell'educazione permanente degli adulti.

Lo spot "...leggi tra le rughe!", realizzato a sostegno del Filo d'Argento, vince la prima edizione dell'Onp Award, concorso promosso dalla Fondazione Pubblicità Progresso e dedicato alla comunicazione sociale sul tema del dono. Viene messo on-line il nuovo portale www.auser.lombardia.it, profondamente rinnovato nell'impostazione grafica e nell'ampiezza dei contenuti.



Nel 2008 Auser Lombardia è partner di un progetto sperimentale di coesione sociale a Milano (quartiere Mazzini e Quarto Oggiaro) basato sulla telefonia e concretizza, insieme ad Auser Piemonte, il "Progetto Desplazados" volto a garantire un futuro alle donne profughe a Medellin, in Colombia. Nel mese di novembre si tiene a Boario il Congresso Regionale intitolato "Volontari Auser: più aiuto alla persona, più valore alla comunità".

2009



Viene costituito un Ufficio Progetti regionale, per la partecipazione più efficace possibile a bandi sia nazionali che europei. Il Filo d'Argento rimane il cuore dell'attività di Auser Lombardia, ma si guarda avanti iniziando lo studio di un rivoluzionario approccio agli "spazi sociali". Il Ministero delle Pari Opportunità approva il sostegno al progetto "La violenza contro le donne anziane: conoscere e sensibilizzare per prevenire".

Dopo il devastante terremoto a L'Aquila, diverse delegazioni delle sedi Auser lombarde si recano, con turni settimanali, al campo d'accoglienza di Coppito per offrire supporto alla popolazione.

2010



È il ventennale dalla nascita dell'Associazione. Per la prima volta il ruolo di Direttore è assegnato a una donna, Rosa Romano.



2011



Auser Lombardia è capofila del progetto biennale "STOP VI.E.W", nell'ambito del programma europeo Daphne, contro la violenza nei confronti delle donne anziane; l'iniziativa coinvolge Italia, Francia, Portogallo, Spagna, Bulgaria e Slovenia e ha grande successo il convegno "Il colpevole silenzio" durante il quale viene presentato un volume con i primi risultati della ricerca.

2012



Viene organizzato a Milano il convegno "Invecchiamento attivo, una sfida e una risorsa per la comunità", occasione per presentare la ricerca AASTER relativa alla "comunità di cura".

2013



Auser Lombardia ha la sua prima presidente donna, Ersilia Brambilla, e viene acquistata la sede regionale di via dei Transiti 21 a Milano.

Il progetto europeo STOP VI.E.W. (Stop alla violenza nei confronti delle donne anziane over 65) si conclude presentando gli esiti del percorso compiuto in un incontro transnazionale, ospitato a Milano e intitolato "Ci sono storie difficili da raccontare".

Nasce il coordinamento regionale della campagna "Mettiamoci in gioco", contro i rischi del gioco d'azzardo patologico, che ha tra i promotori Auser Lombardia.

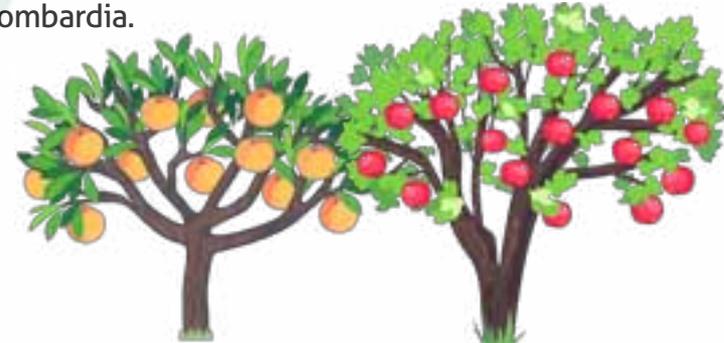
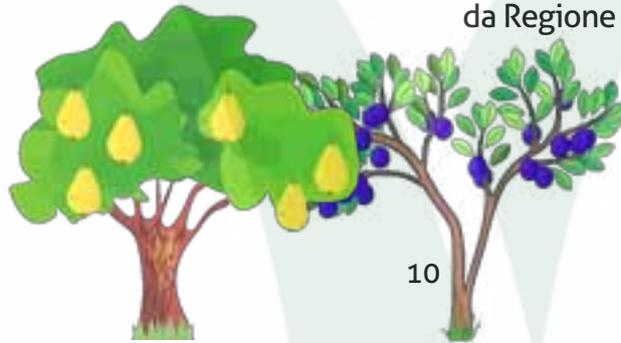
2014



Auser Lombardia è tra i promotori di Fondazione Triulza, che viene scelta per gestire, durante Expo 2015, Cascina Triulza (Padiglione della Società Civile).

La ludopatia comincia a colpire molti over 65: Auser Lombardia, Gruppo Abele e Libera conducono un'indagine nazionale sul rapporto tra gli anziani e il gioco d'azzardo, analizzando in particolare il rischio di cadere nella dipendenza. Auser Lombardia organizza due importanti convegni: "La cura non ha età- La conciliazione familiare per vivere intensamente tutte le fasi della vita" e "Quale futuro per il Welfare in Europa?".

Si tiene a Milano il convegno "Dalla cura come destino, alla cura come risorsa", promosso dall'Osservatorio Pari Opportunità di Auser Nazionale, una preziosa occasione per parlare di conciliazione dei tempi di lavoro e di cura e per riflettere sugli impegni e le fatiche che gravano sulle spalle delle donne over 60. In collaborazione con l'Associazione Amici della Casa della Carità e il Collegio Ispasvi di Milano, Lodi e Monza-Brianza viene avviato il progetto "Ascolto e accompagnamento", servizio di consulenza telefonica e formazione diffusa per contrastare fragilità nutrizionale, truffe e raggiri, maltrattamenti e dipendenza dal gioco d'azzardo. I volontari Auser lombardi ricevono la benemerenda da Regione Lombardia.





2015



La bella esperienza di Auser a Expo è impreziosita da tre eventi speciali (con ospiti di caratura internazionale) organizzati direttamente da Auser Lombardia: "Il riso fa buon sangue", "Adotta e nutri" e "Cibo per l'anima".

Auser Ticino Olona, in collaborazione con la Fondazione Padri Somaschi, affianca ai volontari Auser un gruppo di 15 ragazzi rifugiati (provenienti dal Gambia) nelle attività di vigilanza davanti alle scuole, di accompagnamento protetto, di sorveglianza dei passaggi pedonali presenti sull'intero percorso dei gruppi di cammino di Legnano. Il coordinamento regionale lombardo della campagna "Mettiamoci in gioco", di cui Auser fa parte, organizza a Milano gli Stati Generali sul Gioco d'Azzardo sul tema "Come contrastare il gioco d'azzardo patologico".

A Crema nasce l'Officina dell'Aiuto per il recupero, la manutenzione e la distribuzione gratuita di ausili medicali.

2016



Una delegazione belga della prestigiosa "Fondazione Re Baldovino" viene a Milano per conoscere nei dettagli il sistema di telefonia sociale "Filo d'Argento" Auser, con l'intenzione di replicare la buona pratica anche in Belgio. Auser Regionale Lombardia organizza il convegno "La telefonia sociale di Auser: uno strumento per mettere al centro la persona, fornire servizi e favorire l'integrazione socio sanitaria". Auser Lombardia, grazie al progetto "Oltre le mura", crea un apprezzato coro gospel presso la sezione femminile della Casa Circondariale di San Vittore per migliorare il benessere psicofisico e l'autostima delle donne detenute. Iniziano le sperimentazioni di videotelefonia, che sfoceranno nei vari progetti territoriali "Tutti in Piazza".



2017



Ersilia Brambilla viene confermata al vertice di Auser Lombardia. È approvato il progetto triennale - di cui Auser Lombardia è capofila - "I nonni come fattore di potenziamento della comunità educante a sostegno delle fragilità genitoriali", finanziato dal Bando Prima infanzia 2016 dell'Impresa Sociale "Con i Bambini".

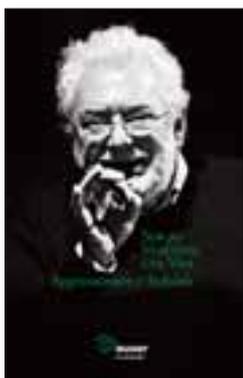
2018



A Pavia viene avviato Abitare Solidale: è un progetto sociale che nasce dall'idea di trasformare il "problema abitativo" in nuove opportunità per la costruzione di una comunità più coesa e solidale. Viene potenziata la struttura di Auser Filo Rosa, a tutela delle donne e dei minori vittime di violenza e maltrattamenti. 300 nonni volontari, mille bambini da 0 a 6 anni, 16 fra comuni e frazioni e 4 regioni coinvolte (Lombardia, Toscana, Umbria e Basilicata): **si concretizza il progetto "I nonni come fattore di potenziamento della comunità educante a sostegno delle fragilità genitoriali"**, presentato a Firenze nell'ambito del convegno "Pochi bambini ma tanti nonni: un'opportunità contro le povertà educative".

Auser Lombardia è partner (con il Politecnico di Milano e l'Università di Tokyo) di "Longevity: Social Inclusion for the Elderly through Walkability" progetto di ricerca realizzato dall'Università Bicocca di Milano che ha come obiettivo lo **studio delle città del futuro**.





2019



In vista della **Riforma del Terzo Settore** si è svolta la **Conferenza di Organizzazione** nei vari livelli: Ala, Comprensori, Regionale, Nazionale.

Si è provveduto alla modifica degli Statuti per renderli adeguati alle novità legislative.

Si rafforza il funzionamento della Rete Associativa come elemento di qualità e di collaborazione reciproca.

Si avvia l'importante progetto di ricerca **Tapas in Aging**, con l'Istituto Neurologico Besta come capofila, si intensificano i rapporti e la collaborazione con le Università Lombarde. Viene istituito il **Premio di laurea triennale in memoria di Sergio Veneziani** rivolto ai laureati delle Università lombarde con tesi di argomento inerente il Terzo Settore.

2020



Sarà ricordato come l'anno del **Covid 19**. A fine febbraio la Lombardia è già in difficoltà sanitaria per la scoperta dei primi casi, a marzo vengono decretate le chiusure di tutte le Sedi. Auser si riorganizza: per mantenere le relazioni si attivano le piattaforme on line che consentono di convocare le riunioni. A livello locale si formano gruppi on line, gruppi WhatsApp e si intensifica a tutti i livelli l'uso dei social. Si affina la capacità di comunicazione.

Quasi subito si riattivano i **servizi di aiuto alla persona con il rispetto di tutte le norme di sicurezza**: consegna pasti, consegna farmaci, consegna spesa e beni di necessità; vengono mantenuti **gli accompagnamenti per terapie salvavita** come la dialisi e le cure oncologiche. Molti volontari anziani devono rinunciare a svolgere i

servizi, ma provvidenzialmente **arrivano parecchi giovani che si offrono come volontari** e con i quali è possibile continuare a svolgere le attività a favore di chi ne ha bisogno. Uno di questi giovani, **Giacomo Pigni, viene nominato dal Presidente Mattarella Cavaliere della Repubblica**.

Le Università popolari cominciano a presentare un'offerta formativa on line, supportando chi fosse interessato attraverso un servizio di aiuto alla digitalizzazione. Il Regionale inizia a organizzare convegni e iniziative on line in modalità webinar, utilizzando la piattaforma ZOOM. Partecipa a diversi bandi come capofila, coinvolgendo comprensori e Ala, viene istituito il Gruppo regionale di progettazione. Si fa formazione on line, in particolare sui nuovi adempimenti della Riforma del Terzo Settore. **Auser viene inserita nella piattaforma dell'OMS (Organizzazione Mondiale della salute)** come Associazione che sviluppa buone pratiche che favoriscono l'invecchiamento in salute.



2021



L'anno è purtroppo cominciato ancora all'insegna del Covid che ha colpito duramente la popolazione a partire dall'autunno 2020 e per tutto l'inverno 2021. Le nostre Sedi impegnate nella promozione sociale hanno dovuto scontare un'altra battuta d'arresto con chiusure protrattesi fino all'inizio della primavera e questo fatto ha inciso pesantemente sul tesseramento per la difficoltà a raggiungere fisicamente i soci. Le attività di promozione si sono svolte on-line utilizzando il periodo per affinare tecniche e l'utilizzo delle piattaforme. Tutte le attività di aiuto alla persona hanno continuato regolarmente e in particolare **abbiamo ottenuto dalla Regione Lombardia un'importante delibera che ha consentito ai nostri volontari di essere vaccinati, all'inizio della campagna, subito dopo il personale sanitario.** È stato per noi un grande riconoscimento di quanto fatto a favore della popolazione nei mesi precedenti. È iniziata quindi una grande attività di accompagnamento a **sostegno della campagna vaccinale lombarda**, che ha raggiunto numeri importanti e che si è protratta per tutto il 2021 per la somministrazione delle tre dosi di vaccino. Il Congresso, che era stato rimandato, si è regolarmente svolto quando si è potuto ritornare a vedersi in presenza: da giugno a settembre si sono tenute le **Assemblee di tutte le 436 Ala e dei 14 Comprensori**, con momenti di grande partecipazione e di commozione dopo i lunghi mesi di isolamento. Il **19 e 20 ottobre 2021 si è svolto a Milano, presso la Camera del Lavoro Metropolitana, il Congresso di Auser Lombardia**, in forma mista (in presenza e online). Hanno partecipato circa 220 delegati provenienti da tutta la regione, numerosi ospiti, l'Assessore Regionale alle Politiche Sociali Alessandra Locatelli, i rappresentanti di Cgil e Spi, i dipendenti e i collaboratori che hanno lavorato con grande generosità per rendere l'evento bello e coinvolgente. **I congressisti hanno ringraziato e salutato con grande partecipazione Ersilia Brambilla che ha**



concluso il suo mandato ed eletto la nuova Presidente, Fulvia Colombini. Con lei sono stati eletti nell'ufficio di Presidenza Tiziana Scalco e Angelo Vertemati.

Nel mese di novembre si è celebrato il **congresso nazionale**, che ha votato anch'esso il cambio di presidente. **Enzo Costa, Presidente uscente, ha concluso il proprio mandato, molto apprezzato; nell'incarico è subentrato Domenico Pantaleo, affiancato da Ersilia Brambilla ed Enrico Piron.** Il 2021 si è concluso con un direttivo seminariale, tenutosi in forma mista nei giorni 30 novembre e 1° dicembre a Boario Terme, dove è stato discusso il programma di lavoro da realizzare in modo corale e partecipato nel 2022.

In particolare si sottolineano i temi da sviluppare: co-programmazione e co-progettazione, partecipazione alla riforma del welfare socio-sanitario lombardo per la costruzione di servizi territoriali di prossimità, intergenerazionalità e transizione socio-ambientale.



2022



Grazie alle vaccinazioni di massa, le attività e i servizi sono ripresi dappertutto e anche il **tesseramento**, che era sceso notevolmente nei due anni precedenti, **ha potuto riprendere**, come dimostra la tabella pubblicata nelle pagine seguenti.

Il 2022 sarà ricordato, in Auser, come l'anno della **faticosa trasmigrazione al RUNTS**. Abbiamo compiuto un grande lavoro di rete per ottenere il risultato dell'iscrizione al RUNTS di tutte le nostre 432 associazioni lombarde. Durante la primavera e l'estate abbiamo messo a punto gli statuti sia per le associazioni locali che per i secondi livelli (comprensorio, regionale, nazionale), distinguendo la rete Aps e la rete Odv. Abbiamo precisato meglio le attività di interesse generale e indicato le funzioni specifiche dei vari livelli, compreso il nazionale, per preparare la costituzione della grande Rete Nazionale Auser Ets. Durante i mesi autunnali si sono **svolte tutte le 432 Assemblee dei soci** per approvare i nuovi Statuti e inviarli al RUNTS.

Contemporaneamente abbiamo attuato la **formazione**, diretta ai responsabili amministrativi, sulle **nuove norme di bilancio** e per l'apprendimento del nuovo programma informatico di contabilità, sia per la modalità "di cassa" sia per la modalità "di competenza" riservata agli enti che superano i 220.000 euro annui e alle nostre associazioni di secondo livello, affinché si assolvano alla richiesta di trasparenza alla quale sono soggette le Reti associative.

Il 2022 ha visto la **conclusione di tutti i progetti in essere**, che erano partiti nel 2019 e che erano stati sospesi per il Covid; pertanto abbiamo portato a termine tutte le attività connesse e svolto un impegnativo lavoro di rendicontazione. In particolare **abbiamo concluso**, con un importante evento pubblico, il progetto triennale **TRAME** con la partecipazione, tra

gli altri, dell'Assessore Regionale Alessandra Locatelli. **L'ultimo trimestre** dell'anno è stato **dedicato** alla presentazione di **nuovi progetti** perché il Covid 19 ha creato una situazione inedita. La conclusione pressoché contemporanea dei progetti in corso e la pubblicazione dei nuovi bandi, avvenuta verso la fine del 2022, ha obbligato gli Enti a uno sforzo organizzativo e progettuale molto intenso per poter far fronte alla situazione. Si è dato vita al **nuovo coordinamento regionale "turismo sociale e culturale"**, che ha il compito di affiancare le Ala, rispetto alle iniziative legate al turismo e di formare i responsabili del turismo dei vari comprensori, sulla conoscenza della normativa di riferimento. Sono stati inoltre promossi il **logo** e la **formazione su "Viaggiare in sicurezza"**.

Si è iniziato il **percorso su "salute e sicurezza"**, come richiesto dalla legge di riforma. È stata nominata la **nuova RSPP Regionale** che svolge compiti di **promozione** e di **coordinamento** su questi temi nei confronti dei **comprensori** e delle **Ala**. È stato stilato un **programma di lavoro con l'individuazione delle priorità**. Si è dato vita a un intervento graduale e continuativo, di ampio respiro e molto accurato che darà i propri frutti nei prossimi anni.

Si è strutturato l'intervento di **Auser sulla riforma socio sanitaria regionale** attraverso raccolta dei dati, l'attuazione di seminari e convegni sulla partecipazione delle nostre strutture territoriali ai **Piani di Zona** e al confronto sull'apertura delle **Case della Comunità**, per la creazione del welfare di prossimità. Abbiamo iniziato la collaborazione con l'ufficio Studi di Politica sanitaria dell'Istituto di Ricerca Farmacologica Mario Negri di cui siamo parte integrante.

Abbiamo portato a termine altre iniziative di formazione di cui ricordiamo il corso **"Auser verso la transizione socio ambientale"**, durato quattro sessioni, cui hanno partecipato oltre 50 dirigenti Auser.

Segnaliamo anche la formazione digitale mediante



l'intervento, in qualità di volontari/formatori, dei dipendenti della multinazionale Fastweb - certificata B Corp - che ha visto la frequentazione di oltre 150 nostri associati.

La formazione digitale mediante l'intervento dei dipendenti, in qualità di volontari/formatori, della multinazionale Fastweb B-Corp che ha visto la frequentazione di oltre 150 associati. È stato creato il coordinamento regionale sulla "comunicazione". È stato rilasciato il nuovo sito web di Auser Lombardia, Comprensori, Ala, completamente rinnovato ed è stata effettuata una intensa attività di formazione sia tecnica per l'utilizzo, che di merito sulle più efficaci modalità di comunicazione.. Quest'ultima è stata introdotta in forma continuativa con un modulo mensile di mezza giornata. È partita la formazione informatica per la rendicontazione di tutte le attività del Filo d'argento sul sistema informatico unico di Auser Nazionale e per effettuare il trasferimento di tutti i dati dal vecchio sistema ormai obsoleto, al nuovo programma.

Abbiamo valorizzato i temi culturali riprendendo la convenzione con il Teatro della Scala e realizzato un nuovo accordo con lo "Zelig". Ricordiamo tristemente che nel 2022 è iniziata la guerra tra Russia e Ucraina, con l'inaccettabile aggressione russa alla popolazione e ai territori ucraini. Auser si è distinta per gli aiuti prestati ai profughi, in particolare per ricevere il vaccino contro il COVID-19 e per il disbrigo delle pratiche sanitarie.

Auser che ha sempre operato a favore della Pace e ha partecipato attivamente a tutte le manifestazioni per promuovere il negoziato e fermare la guerra.

L'anno si è concluso con un direttivo seminariale tenuto a Boario Terme, durante il quale, prendendo spunto dalle tante e qualificate iniziative svolte nel 2022, si sono tracciate le linee del lavoro collegiale per il 2023, identificando, come prioritario, l'obiettivo di rafforzare e consolidare la nostra Rete.

2023



Nei primi mesi dell'anno sono arrivate, con nostra soddisfazione, le iscrizioni al RUNTS di tutte le nostre Ala, dei Comprensori e del Regionale, suddivise nelle due reti di appartenenza Odv Ets e Aps Ets. Ci siamo quindi preparati tecnicamente per l'invio dei bilanci riclassificati, come previsto dalle indicazioni ministeriali, sia per quelli redatti con il sistema di cassa che per quelli di competenza, completati, questi ultimi, dalla Relazione di Missione, ulteriore incombenza che la Riforma del Terzo Settore ha assegnato agli Enti.

Auser è stata una delle prime associazioni a costruire la Rete Nazionale mantenendo i due filoni Odv e Aps, indicando livelli di coordinamento di secondo livello (comprensoriale, regionale, nazionale) e costituendo infine la Rete delle Reti denominata AUSER ETS, al solo livello nazionale. Il RUNTS ha avallato e confermato tali scelte e Auser è una delle primarie Reti Associate del panorama nazionale e regionale del Terzo Settore.

Da febbraio a giugno abbiamo svolto la Conferenza di Organizzazione Auser, a tutti i livelli, convocando le assemblee e incontrando i nostri Presidenti, volontari e soci. La Conferenza di Organizzazione regionale si è svolta a Milano il 16 e 17 maggio 2023 con il titolo "La nostra Rete" e ha condiviso i seguenti obiettivi: costruzione di una rete solida e interconnessa, modello di direzione e coordinamento regionale per dipartimenti dove siano presenti e attivi i referenti di ogni singolo territorio, uniformità del costo tessera,



indicazione delle attività e delle responsabilità dei livelli di coordinamento comprensoriale e nazionale. I dipartimenti costituiti si articolano in: amministrazione, organizzazione e informatica, progettazione, cultura e formazione permanente, comunicazione. Anche Auser Nazionale ha adottato un analogo modello di direzione e coordinamento.

La seconda metà dell'anno si è caratterizzata per un importante lavoro di progettazione e di coordinamento dei nostri territori per partecipare al Bando 2023 di Regione Lombardia (Fondi ex art 72). Auser a livello regionale è risultata assegnataria di finanziamenti per otto progetti in qualità di capofila e inclusa nel partenariato di altri quattro progetti territoriali, potendo quindi contare, per lo sviluppo delle attività a favore dei cittadini, di risorse importanti. Per dare avvio simbolicamente a tutti i nostri progetti e mostrare il "fil rouge" che li unisce abbiamo programmato un evento, molto partecipato, dal titolo "Progettare insieme per consolidare la rete" in data 25 ottobre 2023 presso il Centro Congressi di Milano "Le Stelline".

Nel panorama del Terzo Settore, a livello regionale, Auser si è dimostrata molto attiva nel Forum del Terzo Settore, organismo di rappresentanza che sta consolidando e rafforzando la sua presenza sia nei confronti dei soggetti che compongono il Terzo Settore (associazioni, fondazioni, cooperative, imprese sociali, mutue), sia verso le istituzioni, in primis con Regione Lombardia. In questo contesto Auser esprime la coordinatrice della Consulta delle Associazioni nella

figura della Presidente Regionale Fulvia Colombini, e la portavoce del Forum territoriale di Crema e Cremona nella figura della Presidente di Cremona Donata Bertoletti.

Questi incarichi dimostrano come la nostra Rete Auser stia diventando sempre di più una risorsa qualificata e attiva per tutto il Terzo Settore lombardo e che è in grado di occuparsi a 360° dei problemi, andando oltre la visione della singola associazione.

Il 2023 si è concluso con il consueto e partecipato direttivo residenziale di dicembre a Boario Terme che ha potuto discutere collegialmente del programma di lavoro e degli obiettivi da raggiungere nel 2024. In particolare la nostra associazione parteciperà attivamente attraverso i tavoli della co-programmazione e della co-progettazione alla costruzione del nuovo welfare di prossimità e territoriale.

Questo appuntamento si è qualificato altresì come momento di socializzazione, di conoscenza personale tra i partecipanti, di fraternità derivante dai valori condivisi.





CARTA DEI VALORI ASSOCIATIVI

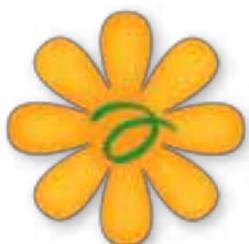
L'Auser è una "associazione di progetto" tesa alla valorizzazione delle persone e delle loro relazioni, ispirato a principi di equità sociale, di rispetto e valorizzazione delle differenze, di tutela dei diritti, di sviluppo delle opportunità e dei beni comuni.

L'Auser si propone i seguenti valori obiettivo:

- 1** 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.
- 2** Sostenere le persone, migliorarne la qualità della vita e delle relazioni, orientarle all'esercizio della solidarietà.
- 3** Difendere e sviluppare le capacità conoscitive e attive, anche residue, delle persone.
- 4** 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.
- 5** Promuovere la cittadinanza attiva favorendo la partecipazione responsabile delle persone alla vita e ai servizi della comunità locale, alla tutela, valorizzazione e estensione dei beni comuni culturali ed ambientali, alla difesa ed ulteriore sviluppo dei diritti di tutti.
- 6** Rinsaldare e rinnovare le comunità locali come realtà solidali aperte, plurali, inclusive.

Auser

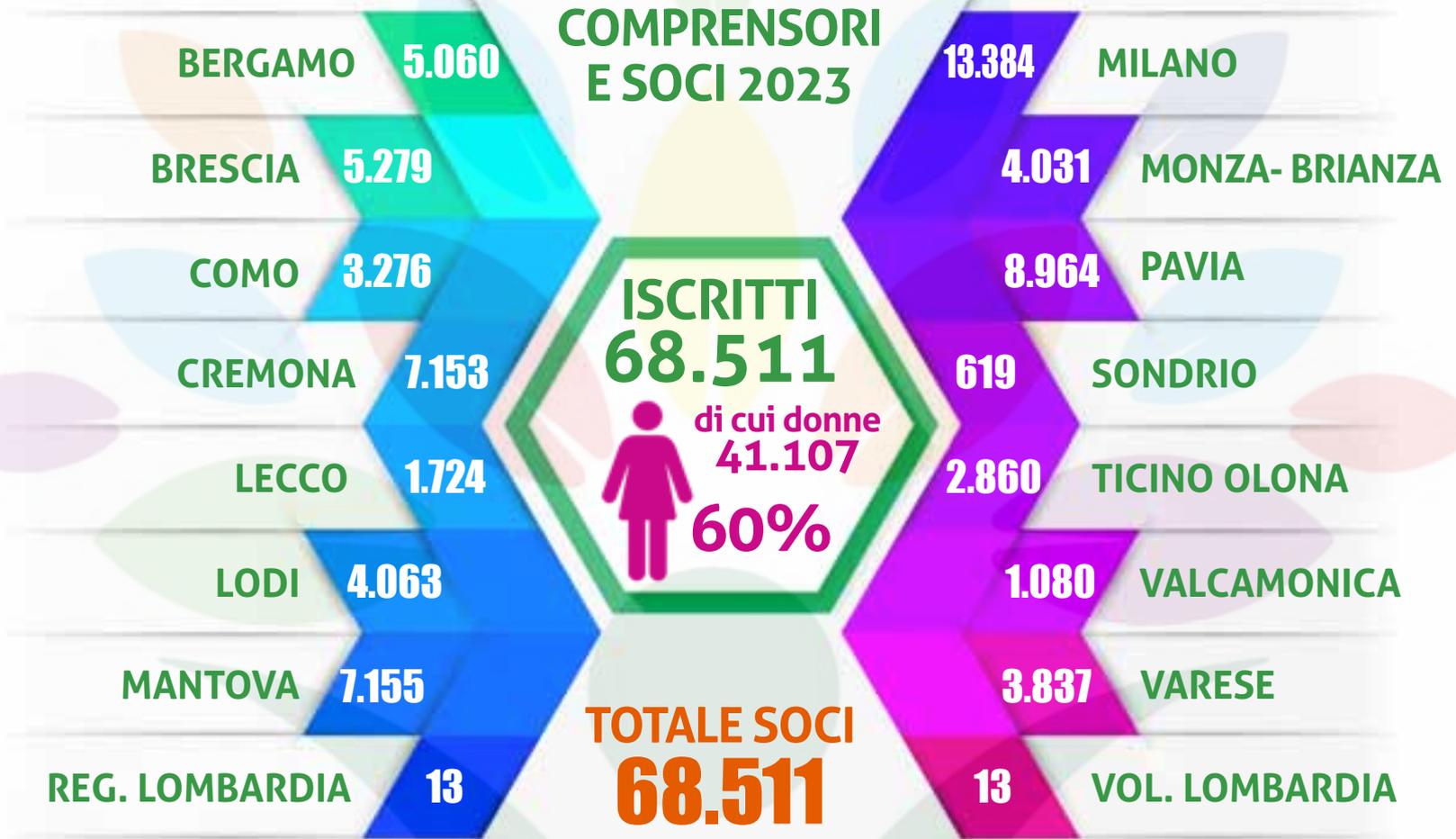
associazione per l'autogestione
dei servizi e la solidarietà



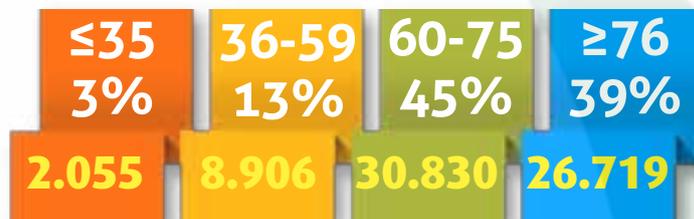
S

OCI

CHI SIAMO



FASCE ETÀ SOCI



ADESIONE SOCI



V

OLONTARI

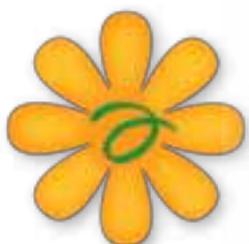
CHI SIAMO



FASCE ETÀ VOLONTARI



ADESIONE VOLONTARI



T

CHI SIAMO

EMPO DI VOLONTARIATO GRATUITO

Tempo gratuito dedicato alle attività rivolte alla comunità nel 2023

IL VALORE ECONOMICO SIMBOLICO

Unità di costo standard approvata dalla Commissione Europea nel quadro dei programmi a gestione diretta del periodo di programmazione 2021-2027 (Decisione C-2019_2646).
Fonte: Regione Lombardia





CHI SIAMO

TRUTTURA ASSOCIATIVA

Sono organi dell'Associazione AUSER REGIONALE LOMBARDIA - APS ETS

ASSEMBLEA REGIONALE DEI DELEGATI

*Organo di indirizzo e controllo. Definisce il programma delle attività e le linee di indirizzo.
Approva il Bilancio Consuntivo con la programmazione delle attività.*

COMITATO DIRETTIVO

Organo di governo che gestisce programmi, progetti e servizi funzionali alla conduzione dell'associazione.

PRESIDENZA

*Organo di governo che propone al Comitato Direttivo i programmi delle attività e le altre iniziative.
Predispose i Bilanci preventivo e consuntivo.*

ORGANO DI CONTROLLO

*L'Organo di Controllo vigila sull'osservanza della legge, dello statuto e del codice etico, sul rispetto dei principi della corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo/amministrativo/contabile.
È composto da tre componenti effettivi e due supplenti, anche non soci; è eletto dall'Assemblea dei soci e dei delegati.
GIUSEPPE SAGONE (Revisore Legale)
ALESSANDRA ARRIGONI - ENZO LONGHI
GLORIA BERNASCONI (supplente)
GIUSEPPINA ROMANO (supplente)*

COMMISSIONE REGIONALE DI GARANZIA

*La Commissione procede, secondo modalità stabilite da apposito regolamento disciplinare, a giudicare la regolarità dei comportamenti di un qualsiasi componente della rete Auser e ad assumere le correlative sanzioni.
MILENA MICHELI - GIOVANNI PUCCI
MICHELE LORIS LAMBORGHINI*

SERVIZIO ISPETTIVO REGIONALE

*Il Servizio Ispettivo verifica il rispetto delle norme di legge e dello statuto, la corretta amministrazione e l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, il rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali, amministrativo e contabile e qualsiasi ulteriore aspetto legato al corretto funzionamento dell'associazione.
ANGELO LOMBARDO - ANTONIO CORBARI*





CHI SIAMO

TRUTTURA ASSOCIATIVA

Sono organi dell'Associazione AUSER VOLONTARIATO LOMBARDIA - ODV ETS

ASSEMBLEA DEGLI ASSOCIATI

*Organo di indirizzo e controllo. Definisce il programma delle attività e le linee di indirizzo.
Approva il bilancio consuntivo con la programmazione delle attività.*

COMITATO DIRETTIVO

Organo di governo che gestisce programmi, progetti e servizi funzionali alla conduzione dell'associazione.

PRESIDENZA

*Organo di governo che propone al Comitato Direttivo i programmi delle attività e le altre iniziative.
Predispose i bilanci preventivo e consuntivo.*

ORGANO DI CONTROLLO

*L'Organo di Controllo vigila sull'osservanza della legge, dello statuto e del codice etico, sul rispetto dei principi della corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo/amministrativo/contabile.
È composto da tre componenti effettivi e due supplenti, anche non soci; è eletto dall'Assemblea dei soci e dei delegati.
GIUSEPPE SAGONE (Revisore Legale)
ALESSANDRA ARRIGONI - ENZO LONGHI
GLORIA BERNASCONI (supplente)
GIUSEPPINA ROMANO (supplente)*

COMMISSIONE REGIONALE DI GARANZIA

*La Commissione procede, secondo modalità stabilite da apposito regolamento disciplinare, a giudicare la regolarità dei comportamenti di un qualsiasi componente della rete Auser e ad assumere le correlative sanzioni.
MILENA MICHELI - GIOVANNI PUCCI
MICHELE LORIS LAMBORGHINI*

SERVIZIO ISPETTIVO REGIONALE

*Il Servizio Ispettivo verifica il rispetto delle norme di legge e dello statuto, la corretta amministrazione e l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, il rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali, amministrativo e contabile e qualsiasi ulteriore aspetto legato al corretto funzionamento dell'associazione.
ANGELO LOMBARDO - ANTONIO CORBARI*



A

CHI SIAMO

AREE TEMATICHE

**VOLONTARIATO
CIVICO**



**SOCIALIZZAZIONE
E BENESSERE**



**SERVIZI ALLA PERSONA
FILO D'ARGENTO**



**SOSTEGNO ALLE
PERSONE IMMIGRATE**



**EDUCAZIONE
DEGLI ADULTI**





TRUTTURA ORGANIZZATIVA





CHI SIAMO

COMPOSIZIONE RISORSE UMANE

RISORSE UMANE STRUTTURALI



RISORSE UMANE COLLABORATORI



RISORSE RETRIBUITE - INQUADRAMENTI

DONNE



UOMINI



Contratto di lavoro applicato al personale:
REGOLAMENTO INTERNO DI AUSER LOMBARDIA - Approvato al Direttivo del 25.09.2018 - Sesto San Giovanni



CHI SIAMO

TRUTTURA COMPENSI

Remunerazioni medie lorde annue

Il personale di Auser Lombardia è formato mediamente da giovani, insieme alla direttrice che ha una lunga anzianità lavorativa. L'associazione è particolarmente attenta alla loro formazione e all'accrescimento delle loro competenze professionali. I dirigenti della Presidenza hanno un compenso legato all'incarico e stabilito dal REGOLAMENTO INTERNO DI AUSER LOMBARDIA approvato al Direttivo del 25.09.2018 - Sesto San Giovanni. I volontari che prestano la propria opera hanno diritto al rimborso delle spese effettivamente sostenute con regolamento approvato nel Direttivo del 28.06.2022. Non ci sono differenze retributive legate al genere.

DIRIGENTI



QUADRI



COLLABORATORI COORDINATI CONTINUATI



IMPIEGATI



R

CHI SIAMO

RETE AUSER, GRANDE RETE NAZIONALE

La Rete Auser in un contesto che cambia

Composta da due Reti associative nazionali, la **ODV** e la **APS**, tenute assieme da una Rete Nazionale **ETS**.

Un'associazione unica con una tessera unica valida su tutto il territorio nazionale.

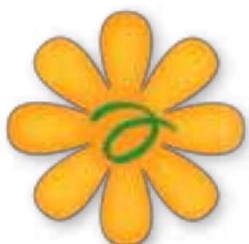
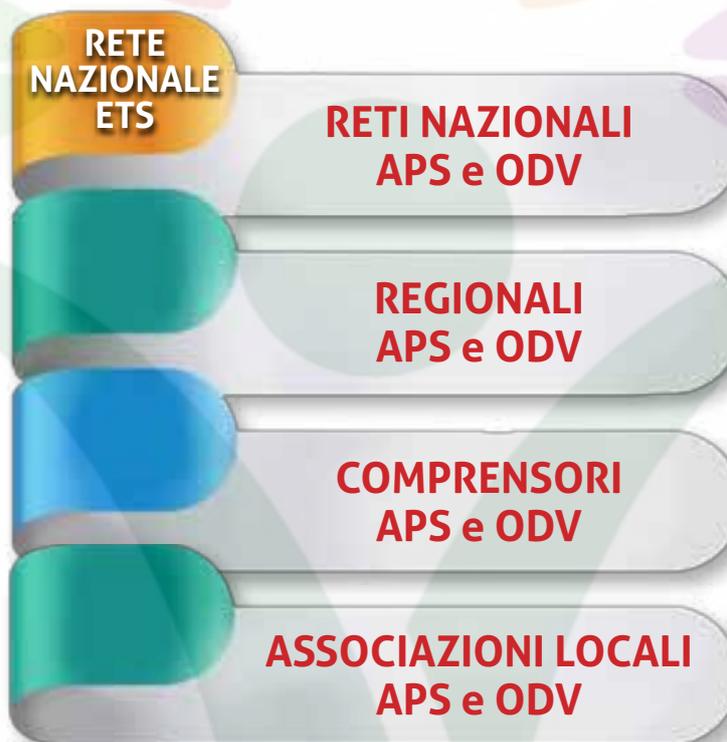
Una grande rete costruita su un sistema armonico di statuti coerenti tra loro ad ogni livello, coordinati da tre centri regolatori: Nazionale, Regionale, Comprensoriale.

La Governance

Sono organi dell'Associazione

- l'Assemblea dei delegati
- il Comitato Direttivo
- il Presidente
- la Presidenza
- il Collegio dei Sindaci
- la Commissione di Garanzia
- il Servizio Ispettivo

COME SIAMO



R

CHI SIAMO

RETE AUSER, GRANDE RETE NAZIONALE

La Rete Auser in un contesto che cambia

La dotazione identitaria

La Carta dei Valori;
Il Codice Etico;
Il Progetto sociale.

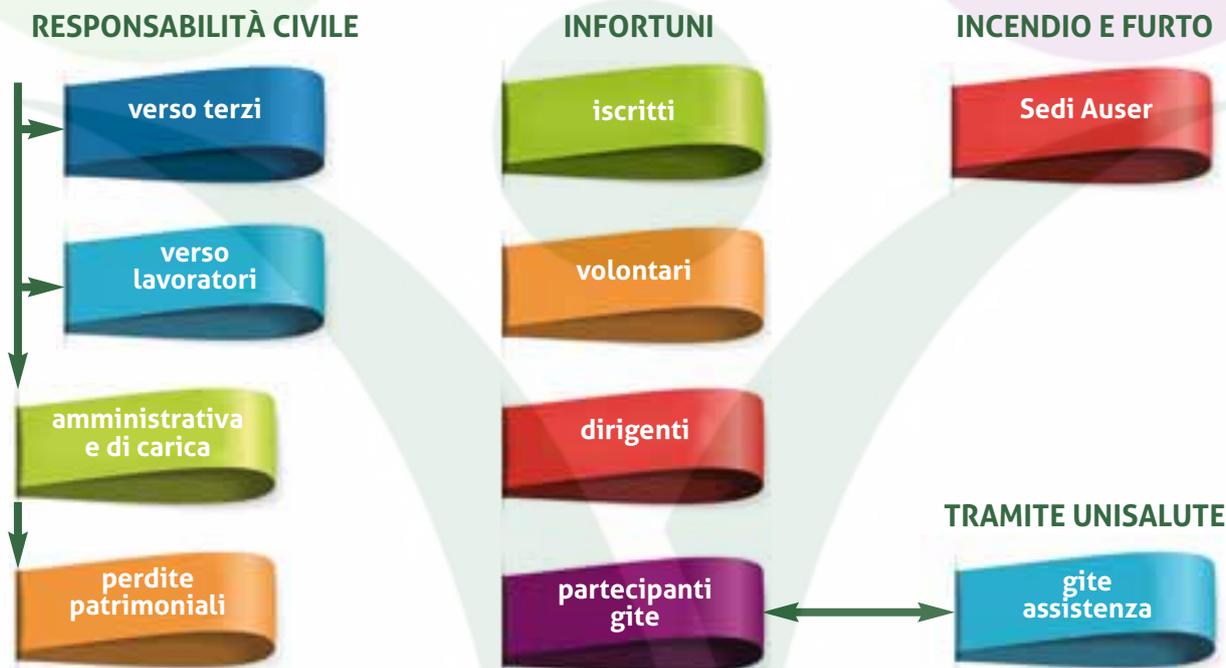
La dotazione strumentale

Il manuale di identità visiva; il manuale per lavorare e svolgere le attività in sicurezza; il regolamento nazionale e l'accordo per il trattamento i dati personali in contitolarità.

L'applicativo unico Auser (GasNet)

Un database, strumento fondamentale per la tenuta dei dati basici di tutta la rete Auser: l'albo dei soci, dei volontari, i bilanci economici, il rendiconto delle attività dei servizi alla persona, della promozione della cultura, dei servizi civici e tutte le attività relative alla socialità e al benessere della persona.
Una dotazione indispensabile per la redazione del Bilancio Sociale annuo come richiesto dal CTS.

Il sistema assicurativo della rete ASSICURAZIONI IN AUSER



Gli investimenti per il rafforzamento, il coordinamento e i servizi di Auser Lombardia dedicati alla sua rete.

Le sfide che la riforma ha richiesto dal punto legislativo e organizzativo ai soggetti del Terzo Settore ha impegnato il centro regolatore regionale ad un lavoro straordinario di natura formativa, consulenziale ed economica:

a. Nuova legge di riforma

- Adempimenti, linee guida emanati a graduale completamento della stessa;
- Adempimenti fiscali;
- Contabili, modalità di tenuta dei bilanci e adempimenti per i dipendenti;

b. Applicativo unico

- Utilizzo e sviluppo per i supporti organizzativi, di monitoraggio, amministrativo-contabili e audit per la gestione associativa;
- Servizi di sistema, di supporto alla digitalizzazione delle strutture territoriali per l'adozione e l'utilizzo delle piattaforme digitali, in particolare Zoom.

c. Progettazione

- Orientamento, consulenza, scrittura, gestione, supporto per la partecipazione a bandi di progetto e relativa rendicontazione;
- Scrittura progetti bando servizio civile nazionale selezione delle candidature, consulenza OLP, formazione generale e specifica dei ragazzi volontari.

d. Comunicazione

- Monitorate le attività di comunicazione attraverso i social, intervenendo e formando ogni volta che sono state riscontrate anomalie;
- Il regionale ha sempre fatto da megafono alle principali iniziative dei vari territori sia su Facebook, sia su Instagram attraverso post e storie;
- Auser Lombardia produce articoli anche per il magazine nazionale "Auser Informa" garantendo news relative ad attività lombarde che diventano buone pratiche anche per altre sedi Auser.

e. Assicurazioni

- Consulenza alla rete su tutto il pacchetto assicurativo: dirigenti, soci, sedi e Kasko mezzi di trasporto.

f. La privacy e la messa in sicurezza dei nostri dati

- Un percorso avviato dall'Auser Nazionale con la nomina del DPO, del percorso formativo ed informativo, la delibera dell'accordo per il trattamento dei dati in contitolarità;

g. Salute e sicurezza luoghi di lavoro

- Incarico RSPP regionale per tutta la rete per la messa in sicurezza dei nostri luoghi di lavoro e per la tutela della salute dei nostri dipendenti, dei collaboratori e dei nostri volontari in applicazione della legge 81/2008.

h. Formazione

- Formazione FormaFilo per i volontari, coordinatori, coordinatrici e presidenti delle Ala;



CHI SIAMO

Gli investimenti per il rafforzamento, il coordinamento e i servizi di Auser Lombardia dedicati alla sua rete.

Nel 2023 Auser ha investito, per il personale e i collaboratori dedicati alla propria rete, un totale di € 380.508 stimati.

Costi che sostiene Auser Regionale per i servizi a favore del territorio:

- Costi annui per la PEC = € 4.552;
- Costi di Alfapi per il mantenimento e aggiornamento dei Siti web di tutta la Rete = € 4.249;
- Spese telefoniche a carico di Auser, di cui il 50% è riconducibile ad assistenza a favore della Rete = € 4.395;
- Spese di consulenza (Ricci), di cui il 60% a favore della Rete = € 6.263;

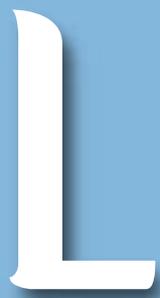
Il totale di questi costi equivale a € 19.459.

Minori introiti:

- Minor quota 5x1000 ad Auser Lombardia relativa all'anno finanziario 2022, pari all'8%, per un totale di € 14.658.

Il costo totale che nel 2023 Auser Lombardia ha sostenuto per supportare la propria rete è di € 414.624.





E RETI TERRITORIALI DI COMUNITÀ

La partecipazione di Auser alla costituzione di reti territoriali di comunità

Attraverso il termine figurativo di **reti territoriali** si possono descrivere **modelli di relazione di tipo politico, economico, sociale e culturale** localizzati in **un'area ben circoscritta** e caratterizzati dalla **presenza attiva di una comunità di persone e di imprese**. In realtà, le parole *territorio* e *rete* hanno origine da logiche distinte e apparentemente incompatibili. Territorio, infatti, evoca confini geografici in cui vivono identità distinte, mentre le reti si stendono sopra lo spazio collegando il vicino al lontano. Solo leggendo il territorio come spazio poroso, indefinito e instabile è possibile coniugarlo con l'idea di rete.

Chiarita questa apparente incompatibilità, Auser Lombardia - come molti enti del Terzo Settore - ha colto il valore innovativo dell'art. 55 del Codice del Terzo Settore, che rappresenta una delle più significative attuazioni del principio di sussidiarietà; Auser è infatti consapevole del fatto che il presupposto indispensabile per sedersi al tavolo di collaborazione con le pubbliche amministrazioni (e non solo con loro) è anzitutto necessario un **nuovo e rinnovato spirito di collaborazione, accompagnato da una buona capacità progettuale e di proposta**. Ciò ha comportato un deciso cambio di rotta che Auser ha condiviso e promosso fin dal 2021, quando, in qualità di capofila dei progetti "Trame di

Condivisione" e insieme ai capofila dei progetti "ConTesti", "Le porte di Giano" e "Fare Rete", ha firmato un protocollo d'intesa con lo scopo di attivare processi resilienti e generativi di rinnovata partecipazione civica tramite lo sviluppo delle reti di Terzo Settore.

Nel 2022 tale collaborazione si è ulteriormente rafforzata, superando in parte fenomeni di frammentazione, isolamento, concorrenza e competizione, attraverso la realizzazione di un proprio progetto - più semplicemente detto di "Premialità" - con il preciso scopo di destinare una quota importante (50% e anche più) delle risorse derivanti dal progetto stesso a un fondo costituito per rafforzare gli Enti sul territorio.

Nel 2023 la scelta di ampliare il ventaglio delle collaborazioni è diventata pratica consolidata. Auser Regionale Lombardia, infatti, non solo ha presentato e avviato in qualità di capofila il progetto regionale "**S.O.S. Chiamaci**", che ha visto come partner Anteas, Fondazione49 e Ledha, ma ha anche partecipato in qualità di partner ai progetti "**Comunit@digitale**" (che ha come capofila l'associazione Mosaico e come partner l'associazione Cittadinanza Digitale, MigliorAttivaMente, Faro Giuridico e Anteas Lombardia) e "**Legami sociali dopo il Runts**", progetto che mira a sviluppare collaborazioni

L

E RETI TERRITORIALI DI COMUNITÀ

La partecipazione di Auser alla costituzione di reti territoriali di comunità

e reti per l'attuazione di **percorsi di co-programmazione e di co-progettazione** anche con la pubblica amministrazione (il capofila è Movimento Consumatori Lombardia, mentre i partner sono Anteas Lombardia ODV, Fondazione Emit Feltrinelli, Arci Mantova APS, Arci Bergamo APS, Centro Sportivo Italiano - Comitato Regionale C.S.I. Lombardia APS, Uisp Comitato Regionale Lombardia APS, Movimento Consumatori Sezione Di Milano APS).

Inoltre, a fine 2023, Auser Regionale Lombardia ha collaborato, in qualità di partner, alla definizione del progetto **"Anzitutto"** (capofila è il Consorzio S.I.R. e partner è la cooperativa ProgettoPersona), che è stato approvato nel 2024.

La collaborazione con soggetti di natura diversa - vari enti, fondazioni e cooperative - ha rafforzato la conoscenza tra i soggetti stessi che, a loro volta, attraverso i **Forum territoriali del Terzo Settore** hanno consolidato e reso sempre più sistemico e proficuo l'interscambio tra Forum Regionale, Forum territoriali e associazioni coinvolte.

Auser Lombardia, anche nel 2023, ha partecipato fattivamente alle attività del **Forum Regionale del Terzo Settore**, coordinando la **Consulta del Volontariato**; ha rafforzato, inoltre, la **collaborazione con l'Università degli Studi**

di Milano Bicocca e l'Università degli Studi di Milano, ampliando la rete delle relazioni intergenerazionali, utili soprattutto a contrastare il digital divide.

Auser Lombardia è presente, in qualità di **socio fondatore**, nell'associazione **Arci Servizio Civile Lombardia**, nell'associazione **Nestore Aps** di Milano e nella **Fondazione Triulza** di Milano.



G

CHI SIAMO

LI STAKEHOLDER DI AUSER

Sono denominati stakeholder tutti i soggetti direttamente o indirettamente coinvolti negli obiettivi, nelle proposte, nelle attività, nei risultati e nell'impatto sociale dell'Associazione Auser Lombardia. Auser ha una molteplicità di stakeholder che articoliamo di seguito in base alla loro posizione rispetto all'Associazione



ISTITUZIONALI
Regione, ATS, ASST, Amministrazioni Comunali, altri Enti Pubblici, altre articolazioni territoriali come Ambiti e Distretti, Ministero del Lavoro Ministero dei beni culturali - Dipartimento per le politiche della famiglia, Università e Ricerca



ISPIRATORI
Cgil, Sipi



INTERNI
Soci, volontari, dipendenti, operatori, collaboratori, professionisti, consulenti, fornitori, clienti



DI RAPPRESENTANZA E SERVIZIO
Forum Terzo Settore, Centro Servizi Volontariato (CSV)



ESTERNI
La Collettività.
In particolare il nostro focus si sviluppa su:
Over 60, Under 30, Bambini 0-12, fasce deboli della popolazione



FINANZIATORI PUBBLICI E PRIVATI
Governò, Regione Lombardia, Fondazioni bancarie, Fondazioni di Comunità, Enti del settore non profit, Settore profit, Invitalia, Aziende Privati cittadini



LE RETI, LE ASSOCIAZIONI, LE FONDAZIONI DEL TERZO SETTORE SUL TERRITORIO
Arci, Acli, Caritas, Ancescao, Pro-Loce, Anfass, Avis, Anteas, Ledha, Uisp, CNCA, Nestore. Banche del Tempo, Federconsumatori, Labsus, ConfCooperative, Laboratorio per la sussidiarietà, Lega Regionale Cooperative, Anci Lombardia, Fondazione Emit Feltrinelli, Fondazione Triulza e tutte le Associazioni con finalità e scopi simili o complementari ad Auser



PROMOTORI DELLA RICERCA SOCIALE SOCIO-SANITARIA, SANITARIA, SOCIO-ASSISTENZIALE
Università degli Studi di Milano, Università Bicocca, Università Cattolica, Università Bocconi, Politecnico di Milano, Istituto Mario Negri, Istituto Neurologico Besta IRCCS



SETTORE EDUCATIVO
Scuole dell'infanzia
Scuole primarie e secondarie
Licei e Istituti Superiori di ogni ordine e grado
Istituti Professionali
Cpia (Centri per la formazione degli adulti)



SETTORE ARTISTICO - CULTURALE
Musei, Gallerie, Teatri, Centri culturali, Fondazioni
Museo Maga di Gallarate
Museo Martinitt e Stelline di Milano



P

ROGETTI

CHI SIAMO

Nel 2023 il coordinamento regionale di progettazione, ormai consolidato, ha promosso la partecipazione delle Auser territoriali a diversi bandi, concentrandosi in particolare sul bando promosso da Regione Lombardia ("Avviso per la realizzazione di progetti per lo svolgimento di attività di interesse generale da parte di organizzazione di volontariato, associazioni di promozione sociale e fondazioni del terzo settore ai sensi degli artt. 72 e 73 del d.lgs. n. 117/2017 di cui alla dgr n. 23 del 23/02/2023 triennio 2023-2025").

Questo intenso lavoro corale ha portato all'approvazione di otto progetti in cui le Auser sono Capofila e quattro in cui le Auser sono Partner.

Auser Lombardia ha avviato tre progettazioni sul bando regionale:

- Il progetto "S.O.S Chiamaci - Sportello orientamento servizi caregiver", di cui Auser è capofila, durerà 18 mesi (2023-2025). Prevede di creare, attraverso l'attivazione di sportelli, un sistema di risposte che possa offrire un aiuto concreto alle famiglie dei malati con demenza fornendo loro, in modo sistematico e strutturato, aiuto e ascolto, informazione e formazione, sollievo e assistenza.
- Il progetto "Comunit@digitale - Volontariato di prossimità a sostegno della fragilità digitale", il cui capofila è l'associazione Mosaico, punta a

ridurre il digital divide facilitando l'accesso ai servizi digitali per i cittadini più fragili mettendo in campo diversi strumenti che vanno dai punti di facilitazione alle video-pillole, fino agli eventi di prossimità dedicati.

- Il progetto "I legami sociali dopo il Runts", il cui capofila è Movimento Consumatori Lombardia, mira a sviluppare collaborazioni e reti per accrescere la capacità di azione degli ETS focalizzando l'attenzione sul rapporto fra le organizzazioni del terzo settore e il loro principale fattore produttivo: l'autonoma iniziativa dei cittadini per lo svolgimento di attività di interesse generale.



P

ROGETTI

CHI SIAMO

Auser Lombardia ha anche partecipato al bando promosso da Invitalia "Transizione digitale organismi culturali e creativi" a valere sui fondi PNRR Missione 1, e ha presentato il progetto "rEvolution: Scambiamo cultura", risultato poi vincitore. In tale percorso progettuale sono stati coinvolti altri due comprensori, che a loro volta hanno presentato un progetto e sono anch'essi risultati vincitori. Gli interventi proposti dai vari progetti sono finalizzati alla creazione, alla circolazione e alla diffusione del patrimonio Auser e di nuovi prodotti culturali e creativi online, capaci di interagire attraverso linguaggi espressivi e di adottare narrazioni innovative per raggiungere la popolazione anziana e/o fragile, sia autosufficiente sia non autosufficiente. Lo scopo è favorire la crescita di un welfare culturale attraverso la fruizione del patrimonio culturale locale e uno scambio intergenerazionale.

A novembre 2023 il progetto "Educare insieme ad Auser" presentato nel 2021 sull'Avviso Pubblico del Dipartimento per le politiche della famiglia, per il finanziamento di progetti per il contrasto della povertà educativa e il sostegno delle opportunità culturali educative di persone di minore età, è stato ammesso al finanziamento. Obiettivo del progetto è sviluppare e potenziare il contributo integrativo che i nonni e le nonne possono apportare nell'ambito dell'educazione e della cura dei

bambini/ragazzi e nella trasmissione del sapere (educazione non formale). Si propone di far integrare azioni di active ageing e di educazione in iniziative specifiche, con particolare attenzione alle tematiche ambientali e alla riscoperta della natura, della storia e dei luoghi. Di comune accordo con la rete di partenariato si è deciso di far partire il progetto a settembre 2024. Durante il 2023 sono stati portati a compimento e rendicontati i progetti "Economia in famiglia" e "Ampel".



PROGETTO	FINANZIAMENTI	OGGETTO	PARTNER	TERMINE
 Alzheimer Cafè Pero Arese - Cornaredo Bollate	SERCOP	Lo staff Auser a supporto dei laboratori di Alzheimer Cafè	La rete Auser di Pero, Cornaredo, Arese e Rho	Annuale
 Progetto per servizio civile universale giovani	IL SIA	Sostenere e promuovere in tutta l'Auser il servizio civile giovani	Tutta la rete Auser Lombardia	Annuale
 Servizio civile digitale	IL SIA	Sostenere e promuovere in tutta l'Auser il servizio civile dedicato ai giovani con un focus sulla digitalizzazione	Auser Bergamo Auser Pavia Auser Milano Auser Cremona	Annuale
 Economia in famiglia: un sostegno alla gestione delle risorse	Regione Lombardia	Creare comunità consapevoli e informate finanziariamente, con uno sguardo aperto a soluzioni sostenibili	Associazione Nestore Auser Insieme Volontariato di Cinisello Balsamo APS Auser Territoriale Como APS Federconsumatori Como	2023
 AMPEL: Artificial intelligence facing Multidimensional Poverty in ELderly	Fondazione Cariplo	Con la metafora di un semaforo ("Ampel" in tedesco) e tre gradi di allerta, il progetto analizza, classifica e valuta in termini predittivi il rischio di povertà multidimensionale degli anziani	Università degli studi di Milano Bicocca e Istituto Neurologico Carlo Besta	2023
 S.O.S. CHIAMACI Sportello Orientamento Servizi caregiver	Regione Lombardia	Offrire supporto ai caregiver dei malati con demenza attraverso l'apertura di sportelli dedicati	Ledha Lodi Gruppo intesa associazioni persone con disabilità - ODV A.N.T.E.A.S. Lombardia ODV Associazione della Cooperazione lombarda APS Fondazione articolo 49 ETS	2025

	PROGETTO	FINANZIAMENTI	OGGETTO	PARTNER	TERMINE
	Comunit@digitale Volontariato di prossimità a sostegno della fragilità digitale	Regione Lombardia	Ridurre il divario digitale attraverso azioni di facilitazione e supporto tecnologico	Associazione Mosaico, Associazione Cittadinanza digitale, Miglior AttivaMente, Faro Giuridico, Anteas Lombardia	Annuale
I LEGAMI SOCIALI DOPO IL RUNTS	I legami sociali dopo IL RUNTS	Regione Lombardia	Rafforzamento delle reti per gli enti del Terzo Settore per l'attuazione di percorsi di co-programmazione e di co-progettazione anche con la Pubblica Amministrazione	Movimento Consumatori Lombardia, Anteas Lombardia ODV, Fondazione Emit Feltrinelli, Arci Mantova APS, Arci Bergamo APS, Centro Sportivo Italiano Comitato Regionale C.S.I. Lombardia APS, Uisp Comitato Regionale Lombardia APS, Movimento Consumatori Sezione Di Milano APS	Annuale
EDUCARE INSIEME AD AUSER	Educare insieme ad Auser	Dipartimento per le politiche della Famiglia	Valorizzare il rapporto tra le generazioni in una logica di apprendimento trasversale attraverso la creazione di luoghi e momenti di incontro e conoscenza tra giovani e anziani	Auser Università Popolare delle Liberetà, Scuola di Pace di Cremona, Auser volontariato Brianza, Auser Volontariato Saronno, Auser Insieme volontariato Cologno Monzese, Auser Territoriale Valcamonica-Sebino	Il progetto partirà nel 2024 e terminerà nel 2025
rEvolution: Scambiamo cultura	rEvolution: Scambiamo cultura	Invitalia Fondi PNRR Missione 1	Favorire la circolazione e la diffusione del patrimonio Auser e di nuovi prodotti culturali e creativi per raggiungere la popolazione anziana e/o fragile	Auser Provinciale di Mantova APS, Auser Insieme Università Popolare delle Liberetà, Scuola di Pace di Cremona APS.	2025

R

CHI SIAMO

ACCOLTA FONDI

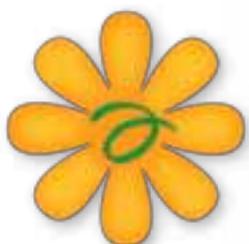
La raccolta fondi nel corso del 2023 si è svolta principalmente attraverso la raccolta del 5x1000 e con iniziative con il settore privato delle imprese che ci hanno finanziato alcune attività di aiuto alla persona.

Campagna 5x1000

il 5x1000 è una quota dell'imposta IRPEF, pertanto obbligatoria per il cittadino, che lo stato italiano ripartisce tra enti che svolgono attività socialmente utili. Il versamento del 5x1000 è obbligatorio ma l'individuazione del beneficiario è a discrezione

del cittadino-contribuente, contestualmente alla dichiarazione dei redditi.

Tutti gli anni viene attivata da Auser Lombardia una capillare campagna di sensibilizzazione presso soci, volontari, utenti, cittadini, stakeholder affinché devolvano il proprio 5x1000 alle attività di aiuto alla persona, con particolare attenzione ai servizi del Filo d'Argento. Nel 2023 il regionale, in accordo con i Presidenti, ha contatto i soci e i volontari lombardi attraverso messaggi sms e comunicazioni e mail per invitarli a donare il 5x1000.



R

CHI SIAMO

ACCOLTA FONDI

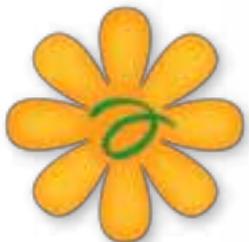
È stata attivata anche una campagna mediatica e informativa a più voci a sostegno delle donazioni: Auser Nazionale si è occupata della pubblicizzazione tramite i media e in particolare con le televisioni, mentre la struttura Regionale ha realizzato una campagna sul sito www.auser.lombardia.it e sui social Facebook e Instagram sui quali siamo particolarmente attivi.

Nell'anno 2023 il Ministero delle Finanze ha erogato la quota di 5x1000 relative alle scelte del 2021 e tale importo è stato interamente ripartito tra i comprensori Auser a sostegno delle attività del Filo d'Argento, che sono state regolarmente rendicontate.

Raccolta fondi con i privati

Nel 2023 abbiamo cercato la collaborazione con i privati, privilegiando le società B CORP. Abbiamo mantenuto i contatti con le società Innocent Spa B Corp per la campagna "Tanto di cappellino", che darà i propri frutti economici nel 2024, e con Danone Spa B Corp. Tra i nuovi contatti possiamo annoverare Assolombarda, con la quale stiamo collaborando a progetti riguardanti la "Silver Economy".

**Codice Fiscale
Auser
97321610582**



A

LE ATTIVITÀ AUSER

IUTO ALLA PERSONA

Il servizio del Filo d'Argento è nato per prendere in carico i bisogni dei cittadini in relazione a:

- mobilità e accompagnamento sociale protetto degli utenti (per visite, terapie oncologiche, riabilitazione etc.)
- compagnia telefonica e, ove possibile, domiciliare a contrasto alla solitudine
- consegna a domicilio di farmaci e spesa
- monitoraggio e lettura dei bisogni (compresi quelli che esprimono il desiderio di vivere appieno la città e che rendono la vita carica di senso)
- prevenzione, attraverso il contatto telefonico (sia in entrata che in uscita) dell'utenza fragile in situazioni particolari quali emergenza caldo, campagna vaccini, etc.
- supporto al contrasto al gioco d'azzardo
- prevenzione e contrasto alle varie forme di violenza e abuso, alle truffe, etc.
- segretariato sociale, orientamento ai servizi e richiesta di informazioni.

Il cittadino in condizione di disagio, fragilità o a rischio di emarginazione sociale può contattare i volontari Auser:

- da telefono fisso attraverso il numero verde gratuito nazionale 800995988 (il sistema riconosce in automatico il prefisso da cui la persona sta chiamando e indirizza la telefonata al punto d'ascolto più vicino)
- da telefono fisso o mobile al recapito delle singole Associazioni Auser
- di persona, recandosi presso la sede più vicina
- ONLINE: è possibile contattare le sedi Auser della Lombardia tramite il sito www.auser.lombardia.it cliccando sulla voce "Richiedi un servizio"

Una volta ricevuta e analizzata la richiesta, i volontari Auser si attivano per realizzare la presa in carico (individuazione del volontario, definizione dell'appuntamento, scelta del mezzo più adatto, informazioni all'utente per riconoscere il volontario, conferma degli accordi presi); richieste e interventi vengono registrati nel database centrale e i dati degli utenti sono rigorosamente protetti per il totale rispetto della loro privacy.



A

LE ATTIVITÀ AUSER

IUTO ALLA PERSONA

La telefonia sociale del FILO D'ARGENTO Punti di ascolto in Lombardia e numero verde Nazionale 800 995 988

Il progetto di telefonia sociale del Filo d'Argento Auser si basa in Lombardia su **20 PUNTI DI ASCOLTO**. Ciascuno viene organizzato da un Coordinatore o una Coordinatrice dei servizi, se nominati, o da volontarie e volontari che si occupano dell'organizzazione dell'associazione. Questi promuovono e organizzano le attività e i servizi richiesti garantendo la copertura della fascia oraria di ascolto.

I PUNTI DI ASCOLTO IN LOMBARDIA POSSONO ESSERE CONTATTATI TELEFONICAMENTE:

**Al numero dei singoli punti di ascolto
(orari e giorni possono variare nei diversi presidi):**

**Dal lunedì al venerdì
dalle 9.00 alle 12.00
dalle 15.00 alle 18.00**

**Attraverso il Numero Verde nazionale
800995988**

**Dal lunedì al venerdì
dalle 8.00 alle 9.00
dalle 12.00 alle 15.00
dalle 18.00 alle 20.00**

**Sabato, domenica e giorni festivi
dalle 8.00 alle 20.00**

ONLINE: è possibile contattare le sedi Auser della Lombardia tramite il sito www.auser.lombardia.it cliccando sulla voce "Richiedi un servizio".

La sussidiarietà del volontariato a favore della popolazione anziana e fragile è diventata ormai indispensabile e contribuisce in modo determinante nel sostegno alla domiciliarità, vale a dire il diritto di invecchiare con dignità a casa propria mantenendo l'autonomia il più a lungo possibile.

In diversi Comprensori della Lombardia dal 2019 si utilizza anche la telefonia in modalità di videochiamata e, grazie alle migliorate capacità di utilizzo delle nuove tecnologie, stiamo implementando questo tipo di comunicazione. Lo scambio visivo è molto efficace per combattere la solitudine perché riattiva gli stimoli delle persone anziane nella cura del proprio aspetto, nel dialogo, nel racconto di sé e, allo stesso tempo, rafforza la relazione con i nostri volontari della telefonia sociale.

Gli obiettivi del servizio del Filo d'Argento di investire nelle nuove tecnologie ci vedono anche impegnati nella formazione di referenti territoriali per la migrazione dei dati dalla piattaforma di Sintel a quella di GasNet. Nel corso del 2023 abbiamo



A

LE ATTIVITÀ AUSER

IUTO ALLA PERSONA

completato la formazione in circa 30 Ala di sei dei 14 comprensori lombardi. L'ampia articolazione territoriale e le molteplici attività dell'anno non ci hanno consentito, come ci eravamo promessi, il completamento del passaggio dei dati in tutte le affiliate entro il 2023, ma siamo molto vicini alla meta e contiamo di riuscire a farlo entro la fine del 2024.

Formafilo - Un percorso formativo rivolto alle volontarie e ai volontari del Filo d'Argento

L'anno 2023 è stato caratterizzato da un investimento di lungo respiro che abbiamo chiamato FormaFilo. Nel corso dell'anno il gruppo regionale ha realizzato il progetto didattico con l'obiettivo di organizzare un percorso formativo dei volontari e delle volontarie delle Ala lombarde che si occupano di accompagnamento e telefonia sociale: il nostro **Filo d'Argento Auser**.

FormaFilo è rivolto inoltre a chi si occupa della telefonia di segreteria in entrata e raccoglie le richieste di servizio, ai Presidenti delle Ala e ai Coordinatori dei servizi del Filo d'Argento. Questi ultimi, in particolare, sono coinvolti ad acquisire informazioni sui cambiamenti previsti dalla riforma del Codice del Terzo Settore e dall'entrata di Auser nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

Siamo diventati una RETE è il fondamento che ci dovrà guidare verso il futuro anche dal punto di vista tecnologico e amministrativo.

FormaFilo è partito in forma sperimentale dal Comprensorio di **Varese** dove abbiamo organizzato tre giornate formative (18 - 26 ottobre e 21 novembre) nelle quali sono stati coinvolti complessivamente 101 volontarie e volontari di nove Ala della Provincia.

Il corso, che inizialmente prevedeva sette ore di formazione, a seguito della sperimentazione è stato portato a sei ore complessive. È organizzato in una sessione mattutina di due ore durante la quale sono previste cinque comunicazioni sulla trasformazione organizzativa, amministrativa e tecnologica di Auser e di una sessione pomeridiana di tre ore che mette al centro il benessere dei volontari e affronta il contesto motivazionale e relazionale dentro e fuori Auser, dopo un'ora di pausa pranzo.

Nel pomeriggio, con la collaborazione di un/una professionista di area psicologica (con esperienza di psicoterapia) in affiancamento allo staff regionale, vengono affrontati in aula i temi più delicati che attengono la sfera emotiva e personale dei partecipanti, in relazione alla loro attività nei servizi del Filo d'Argento Auser.



A

LE ATTIVITÀ AUSER

IUTO ALLA PERSONA

Vengono anche svolti diversi giochi di ruolo, durante i quali i volontari e le volontarie sono protagonisti nelle simulazioni di telefonate e di accompagnamenti.

Al termine della giornata di FormaFilo i partecipanti compilano un questionario di gradimento anonimo. I risultati sono fondamentali per conoscere il grado di comprensione e di interesse degli argomenti trattati. Nel questionario vengono anche segnalati criticità, punti di forza e proposte dei volontari stessi.

In una data successiva il Regionale e le Ala coinvolte si ritrovano per leggere insieme la sintesi dei questionari e vengono consegnati gli attestati di partecipazione al FormaFilo.

L'attestato è ricordo e segno di riconoscimento della generosa attività delle nostre volontarie e dei nostri volontari Auser al servizio della comunità più fragile.

I risultati dei questionari diventano obiettivo politico che il Regionale consegna ai/alle Presidenti delle Ala e dei Comprensori per una rinnovata azione condivisa che metta al centro il benessere dei volontari, oltre a rilanciare l'ascolto attivo di Auser. FormaFilo è un programma che coinvolgerà tutti i Comprensori della Lombardia e le

Ala che fanno telefonia e accompagnamento in un percorso che si concluderà a fine 2025 e ha l'obiettivo di formare e aggiornare i 4.324 volontari e volontarie del Filo d'Argento.

Piano di investimento rinnovo parco auto di Auser Lombardia

L'accompagnamento sociale protetto è un servizio fondamentale per il Filo d'Argento. Alla luce delle nuove disposizioni a salvaguardia dell'ambiente, per garantire a tutti i territori una mobilità regionale, le associazioni locali affiliate ad Auser dovranno programmare un piano di investimento in autovetture di nuova generazione a mobilità sostenibile. Aggiornare il parco auto è uno degli obiettivi futuri, al fine di rispondere in tempi rapidi alle nuove regole sulla circolazione nei centri cittadini, e sarà raggiunto valutando forme alternative all'acquisto, come il noleggio, il comodato o altre modalità a costi sostenibili per l'organizzazione.

Filo Rosa Auser

Filo Rosa Auser gestisce il Centro Antiviolenza di Legnano e lo Sportello Antenna di Castano Primo: sono riconosciuti da Regione Lombardia e fanno



A

LE ATTIVITÀ AUSER

IUTO ALLA PERSONA

parte della Rete del Ticino Olona, composta da 51 Comuni, con Legnano come capofila.

L'attività di Filo Rosa Auser nasce nel 2006 con lo Sportello di Prima Accoglienza a Cardano al Campo, che diviene poi Centro Antiviolenza, e nel 2015 inizia a operare anche nel territorio legnanese.

Ogni due anni è necessario partecipare a un bando regionale, per poter continuare ad operare in qualità di Centro Antiviolenza riconosciuto.

Nel 2022, 17 volontarie hanno collaborato a tutte le attività dell'associazione quali supporto alle psicologhe, rendicontazione/amministrazione, rapporti con la Regione Lombardia, eventi sul territorio, formazione nelle scuole, sensibilizzazione contro la violenza.

L'attività del centro a favore delle donne vittime di violenza domestica è svolta da professioniste e più precisamente da cinque psicologhe, una counselor e tre avvocate, affiancate dalle nostre volontarie.

Nel periodo 01/01-31/12/2023, il Centro Antiviolenza Filo Rosa Auser è stato contattato da **357 donne**. Per **118** di queste c'è stata accoglienza e presa in carico presso il Centro Antiviolenza di Legnano, mentre in **16** casi la presa in carico è stata effettuata dallo Sportello Antenna di Castano Primo.

Nel contempo sono proseguiti i percorsi di fuoriuscita dalla violenza di **39** donne; in **30** casi il cammino era iniziato negli anni precedenti presso il centro di Legnano, mentre in otto casi lo sviluppo dei progetti personalizzati è avvenuto presso lo Sportello Antenna di Castano Primo.

Il totale dei casi attivi nelle due sedi è pari a 87.





AIUTO ALLA PERSONA

	SERVIZI	ASSISTITI	DI CUI DONNE
ACCOMPAGNAMENTI	361.233	19.365	9.634
AIUTO DISBRIGO PRATICHE	8.354	887	487
CONSEGNA SPESA E/O MEDICINALI	5.123	569	311
COMPAGNIA TELEFONICA	44.989	3.128	2.733
CONSEGNA PASTO	57.898	4.287	1.749
PRESENZA IN CASE DI RIPOSO	6.238	574	489
VIDEOTELEFONIA	378	46	41
ALTRO	29.140	2.659	1.561
TOTALE	513.353	31.515	17.005

