

servizio

AIUTO

anziani

011 8123131

anziani

rassicurati

anziani

 servizio
AIUTO.
anziani
011 8123131

la sicurezza
delle persone
anziane

ci sta a CUORE.



La sicurezza è un bene comune essenziale, indissociabile da altri beni comuni, quali l'inclusione sociale, il diritto al lavoro, alla salute, all'educazione, alla cultura.

Occorre rifiutare qualsiasi strategia che punti ad utilizzare la paura, ricorrendo invece ad interventi atti a favorire una cittadinanza attiva, la consapevolezza dell'appartenenza al territorio urbano e lo sviluppo della vita collettiva.

L'accesso ai diritti contribuisce a facilitare il diritto alla sicurezza.

*Dal "Manifesto di Saragozza"
FORUM EUROPEO PER LA SICUREZZA URBANA
2/3/4 novembre 2006*

CITTA' DI TORINO
Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie
Divisione Corpo di Polizia Municipale
Circoscrizioni 1 - 10

È noto che il tessuto sociale è via via diventato più complesso a causa dei fenomeni sociali che quotidianamente si osservano (presenza sempre più frequente di stranieri, invecchiamento della popolazione, modificazioni nella strutturazione delle famiglie,...). Queste nuove situazioni ingenerano talvolta disorientamento e difficoltà tra i cittadini e le cittadine, specialmente tra le fasce di popolazione più fragili. Il tema della sicurezza ha visto una crescita esponenziale di interesse ed è terreno di accesa discussione politica. Infatti la sicurezza è percepita dai cittadini come un diritto primario e una componente indispensabile della qualità della vita da garantire innanzitutto attraverso la consapevolezza e la percezione che le istituzioni sono "vicine" ai cittadini e alle cittadine, in ascolto dei problemi e dei bisogni, facilmente raggiungibili quando si ha la necessità di aiuto e sostegno. La sicurezza non è però da intendersi solo come "presidio" del territorio da parte delle istituzioni e in particolare da parte delle forze dell'ordine, ma è anche crescita delle possibilità di socializzazione, di incontro, di protagonismo. La Città di Torino dal 1998 promuove un progetto di aiuto agli anziani vittime di reato denominato SERVIZIO AIUTO ANZIANI, mirato a svolgere attività di prevenzione, riparazione e contenimento del danno subito dalle persone anziane vittime di reati, sia sul piano fisico che psicologico, avvalendosi della collaborazione di alcune associazioni di volontariato cittadine operanti a favore della popolazione anziana. Nel corso del tempo questo intervento è riuscito a trasformarsi in un "sensore" non solo degli anziani che sono vittime di violenza, ma anche di quelle persone che, nella metropoli, lanciano richieste di aiuto e sostegno in momenti di sconforto e solitudine perché privi di reti parentali e amicali solide. Attraverso il Corpo di Polizia Municipale, la Città ha da tempo avviato iniziative a favore dei cittadini e delle cittadine per prevenire le difficoltà e migliorare la qualità della convivenza, attuando forme di prevenzione e controllo coinvolgendo a seconda delle specificità e delle competenze sia le Sezioni Circoscrizionali sia il Nucleo di Prossimità. Questa attenzione è rivolta in particolare alle fasce di popolazione più esposte e tra queste con maggiore sensibilità verso le persone anziane.

Nell'ambito di tali iniziative si distinguono due esperienze che si integrano tra loro, quella delle Sezioni Territoriali delle Circoscrizioni che si sostanzia in un progetto pilota per la tutela degli anziani da atti di violenza e truffe e quella del Nucleo di Prossimità mirata all'informazione, alla assicurazione e alla gestione di casi complessi su tutto il territorio urbano.

Attraverso le Circoscrizioni cittadine fin dal 2003 sono promossi piani e interventi di promozione della cultura della domiciliarità all'interno del più generale piano cittadino di prestazioni domiciliari sociali e socio-sanitarie rivolti alla "costruzione di un sistema locale di interventi, servizi e presidi che funga da rete di protezione per gli anziani autosufficienti, con un'offerta di prestazioni, in regime di economia di scala, volta a prevenire i fattori di emarginazione e a contrastare il decadimento fisico/mentale conseguente all'invecchiamento" (Deliberazione del Consiglio Comunale del 26 Settembre 2005 - "Riordino delle prestazioni domiciliari sociali e socio-sanitarie").

La Città di Torino ha partecipato con alcune progettazioni, nella primavera del 2009, al Bando Provinciale per il finanziamento di progetti innovativi in materia di sicurezza integrata in attuazione Legge regionale del 10 dicembre 2007, n. 23 "Disposizioni relative alle politiche regionali in materia di sicurezza integrata".

La Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie in collaborazione con il Corpo di Polizia Municipale ha ottenuto un finanziamento dal suddetto Bando per il progetto "Rassicuranziati".

Il progetto si propone le seguenti finalità:

- attuare una serie di interventi formativi e informativi rivolti agli operatori sociali e ai vigili urbani al fine di potenziare e migliorare i rapporti di collaborazione tra le articolazioni della Polizia Municipale e i Servizi Sociali al fine di integrare gli interventi di aiuto e sostegno alle persone anziane in condizione di fragilità in ordine alla sicurezza;
- organizzare momenti di sensibilizzazione, in collaborazione con le Circoscrizioni, sui temi della sicurezza rivolti alle persone anziane e realizzati nei luoghi di incontro ad essi dedicati con lo scopo di superare la diffidenza nel rapporto tra anziani e istituzioni, orientare verso un rapporto di vicinanza e fiducia, informare e consigliare per tutelarli da truffe, raggiri, furti perpetrati nei loro confronti.

A questo scopo è stata istituita una cabina di regia per la realizzazione del progetto denominato "Rassicuranziani" composta da funzionari dei Servizi Sociali decentrati, della Divisione Servizi Sociali, da funzionari del Corpo di Polizia Municipale delle Sezioni Territoriali e della Prossimità, dal responsabile del Servizio Aiuto Anziani per pianificare gli interventi di cui sopra ed elaborare materiale formativo e informativo per gli operatori e per i cittadini.

Questo percorso è utile per consolidare prassi di collaborazione tra il Corpo di Polizia Municipale, la Divisione Servizi Sociali, i Settori di Servizio Sociale delle Circoscrizioni e il Servizio Aiuto Anziani e promuovere e divulgare capillarmente le riflessioni sull'esperienza e gli esiti di ricerche che in questo ambito sono maturati nel corso di 10 anni.

Il testo che da qui in poi è offerto alla lettura comprende sia la presentazione del SERVIZIO AIUTO ANZIANI di cui celebriamo oltre 10 anni di impegno e le riflessioni conseguenti all'esperienza maturata tradotte in statistiche: non dati "freddi" ma persone incontrate ed aiutate, numeri che rimandano a categorie e tipologie di cittadini e cittadine con i loro problemi; sia quanto è maturato all'interno dei percorsi di tutela e di vicinanza agiti dal Corpo di Polizia Municipale e attraverso la distribuzione e la raccolta di questionari indirizzati alle persone anziane al fine di approfondire quanto avviene intorno al tema della sicurezza per prevenire azioni delinquenti nei confronti delle fasce più deboli della popolazione e per offrire accompagnamento nelle fasi successive all'evento criminoso.

Dall'incontro di questi documenti ed esperienze è nato questo volume che è indirizzato a quanti sono interessati al fenomeno e in particolare a coloro che, per impegno professionale o di volontariato vengono a contatto, intervengono, a favore delle persone anziane e possono migliorare, attraverso le informazioni e riflessioni di seguito proposte, la loro sensibilità nell'approccio ai problemi di chi ha subito una violenza o anche solo, si sente vittima della solitudine.

Il Direttore
Divisione Servizi Sociali e Rapporti
con le Aziende Sanitarie
Monica LO CASCIO

Il Comandante
Corpo di Polizia Municipale di Torino
Mauro FAMIGLI

PROGETTO RASSICURANZIANI

SOMMARIO

IL SERVIZIO AIUTO ANZIANI

PREMESSA.....	3
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
STRUTTURA E METODOLOGIA.....	7
EVOLUZIONE DEL SERVIZIO.....	9
L'ESPERIENZA DI QUESTI ANNI	11
1. Richieste di aiuto	12
2. Segnalazioni di situazioni a rischio.....	20
3. Richieste informazioni	21
4. Varie	22
5. Ringraziamenti.....	23
QUALCHE RIFLESSIONE SULL'ANZIANO	24
LA NOSTRA INDAGINE	28
I DATI STATISTICI DEL CAMPIONE SELEZIONATO.....	30
L'INTERVISTA.....	45

IL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

PREMESSA.....	52
IL PERCHÉ DI UN QUESTIONARIO.....	52
ELABORAZIONE GRAFICA DATI QUESTIONARIO.....	54
1. Dati di somministrazione.....	54
2. Dati anagrafici.....	55
3. Dati di parentela e convivenza.....	57
4. Dati di vittimizzazione.....	58
5. Dati sulle abitudini di pagamento.....	62
LETTURA DATI ED INTERPRETAZIONE.....	65

LE BUONE PRASSI

PERCHÉ INTERVENIRE: I PUNTI DI DEBOLEZZA.....	67
LE TECNICHE DELL'INGANNO.....	69
STRATEGIE DI INTERVENTO: COSA FARE.....	69
L'ACCOGLIENZA DELLA VITTIMA.....	70
LE REGOLE PER LA VOSTRA SICUREZZA.....	72

APPENDICE

1. Allegato 1: scheda intervista Servizio Aiuto Anziani.....	74
2. Allegato 2: scheda intervista Corpo di Polizia Municipale.....	78

IL SERVIZIO AIUTO ANZIANI

PREMESSA

Con deliberazione della Giunta Comunale del 17 settembre 1998 (mecc. 9807761/19), su proposta dell'Assessore Lepri e dell'allora Vicesindaco Carpanini, veniva approvato il Progetto di **Aiuto agli Anziani Vittime di Violenza**, mirato a svolgere attività di prevenzione, riparazione e contenimento del danno subito dalle persone anziane vittime di reati, sia sul piano fisico che psicologico che giuridico, avvalendosi della collaborazione di alcune associazioni di volontariato cittadine che da anni operano a favore della popolazione anziana.

Le ricerche¹ rilevavano la necessità di intervenire in ambiti diversi a tutela della vittima, perseguendo finalità di prevenzione, riparazione e contenimento del danno, avviando e sostenendo progetti capaci di rispondere alle esigenze di sicurezza sociale espresse - in particolare - dalle fasce deboli della cittadinanza.

L'amministrazione ritenne di avviare un progetto sperimentale di aiuto agli anziani vittime di reati. Il progetto intendeva perseguire le finalità sopra individuate con l'apporto originale ed insostituibile del volontariato, in quanto soggetto capace di produrre beni relazionali e di sostituirsi a reti di solidarietà comunitaria sempre più carenti nella realtà metropolitana, secondo le seguenti modalità:

- 1) finalità di **prevenzione** del danno, mediante un'azione informativa capace di cautelare gli anziani di fronte alle situazioni che più frequentemente li vedevano vittime di reato;
- 2) finalità di **riparazione** del danno, mediante prestazioni di primo intervento per i danneggiamenti materiali subiti - dal riordino alla riparazione a prezzi convenzionati nel caso di scasso-, di sostegno psicologico e di assistenza, con l'attivazione di intervento medico o eventuale trasporto al pronto-soccorso se necessario, alla compagnia di conforto e di sostegno nello svolgimento della denuncia dell'accaduto alle forze dell'ordine;
- 3) finalità di **contenimento** del danno, tramite successivi interventi di sostegno, tra di loro coordinati, espletamento delle pratiche burocratiche necessarie, contatti con il servizio sociale territoriale per l'eventuale attivazione di misure di sostegno economico temporaneo e di assistenza domiciliare, servizio di conforto tramite telefonia sociale e presso la centrale operativa nelle settimane successive al reato² e mediazione nel rapporto con l'autorità giudiziaria per quanto riguarda lo sviluppo del procedimento penale che segue il reato.

¹ La situazione torinese: secondo i dati forniti dalla Questura di Torino, nel biennio 97/98 sono stati denunciati a danno degli anziani (Provincia di Torino – ultrasessantenni) n. 3924 reati, quali borseggi, scippi, rapine, truffe e furti. Questi episodi avvengono anche all'interno delle abitazioni degli anziani, e pure in locali pubblici, in istituti di riposo o sulla strada.

Gli anziani costituiscono un vero e proprio "mercato", gestito da definite tipologie di malfattori ben noti alle forze di Polizia, ai Carabinieri ed alla Magistratura. L'anziano italiano riceve infatti con scadenza periodica e prevedibile delle somme di denaro contante (pensioni o vitalizi con prelievi in Banca o alla Posta) ed è quindi una preda appetibile per furti e truffe programmate.

La violenza irrazionale ed improvvisa – da parte ad es. di tossicodipendenti in crisi – va invece considerata un evento abbastanza limitato.

² L'anziano che ha subito una violenza, o che deve viverne le fasi successive, soprattutto se non può contare sul sostegno dei familiari, può avere maggiori necessità di supporto.

Le Associazioni AUSER, P.A. CROCE GIALLO-AZZURRA e SOCIETA' S. VINCENZO DE' PAOLI si impegnavano, tramite convenzione con l'Amministrazione della Città di Torino, a partecipare al progetto mettendo a disposizione i volontari per la realizzazione degli scopi prefissi.

Anche l'UGAF (Unione Gruppo Anziani Fiat) aderiva alla realizzazione del progetto offrendo la disponibilità delle proprie risorse, ed in particolare di consulenza legale, senza alcun onere a carico dell'Amministrazione.

Per la complessa articolazione del modello organizzativo e gestionale veniva individuata un'équipe di direzione e coordinamento: inizialmente composta da un direttore responsabile con funzioni di referente nei confronti dell'Amministrazione cittadina e da tre coordinatori operativi per la gestione del progetto: due coordinatori espressioni di associazioni di volontariato ed uno psicologo per il sostegno psicologico e relazionale agli anziani, con funzione di supporto tecnico e supervisione ai volontari.

L'idea organizzativa prevedeva di rendere il progetto rinnovabile e quindi perfezionabile nel corso del tempo, affinandolo con l'esperienza acquisita ed integrandolo con le esigenze emergenti. Così nel corso dell'anno 2001 il progetto è stato esteso ad alcuni Comuni della prima cintura della Provincia di Torino, e nel 2003 a tutti i Comuni confinanti.

Ancora nel 2003 l'incarico di direttore è stato assunto dallo psicologo e le associazioni di volontariato hanno fornito un terzo coordinatore.

Dal secondo semestre dell'anno 2004 il Servizio si trasforma ulteriormente ampliandone l'oggetto: diviene un Servizio di Aiuto agli Anziani non più limitato a chi ha subito violenza, ma rivolto a tutta la cittadinanza di età senile che può trovare un "ascolto" immediato per i propri bisogni.

Dal gennaio 2009 il Servizio Aiuto Anziani esce dalla fase di sperimentazione, si amplia con nuove Associazioni di volontariato, ANTEAS (Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà), SEA Italia (Servizio Emergenza Anziani) e inserisce in organico un quarto coadiutore per coprire il nuovo orario di apertura dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 17.00. Le telefonate notturne sono deviate alla Polizia Municipale.

I diversi passaggi sono stati sanciti da adeguate deliberazioni della Giunta Comunale.

Il lavoro qui proposto sintetizza l'attività del Servizio Aiuto agli Anziani Vittime di Violenza dalla sua istituzione sino al mese di dicembre 2008.

Si è scelto di fermarsi a questa data per avere modo di raccogliere, tra i dati in possesso del Servizio, quelli necessari al lavoro qui di seguito presentato, selezionarli ed elaborarli al fine di analizzare più a fondo la realtà delle vittime di truffe e raggiri .

Dopo la presentazione dell'Aiuto Anziani Vittime di Violenza, la sua struttura e l'esperienza acquisita in questi anni, si prende in considerazione un campione di vittime selezionato in base al reato di truffa e raggio ed all'età e ci sofferma su alcune considerazioni. Infine viene presentato il lavoro realizzato sul disturbo post traumatico da stress nell'anziano vittima di tale reato.

Doveroso il ringraziamento a quanti hanno contribuito al lavoro soprattutto per la parte informatica: i coadiutori del servizio e gli studenti di psicologia che hanno effettuato il tirocinio in via Mazzini, che hanno anche fornito spunti di riflessione in merito alla vittimologia.

La gratitudine deve anche essere espressa a chi volle fortemente il Servizio per la Città, anzitutto l'allora Vice Sindaco Carpanini, di concerto con l'Assessore Lepri; inoltre all'attuale Assessore Borgione, ai Dirigenti ed ai Funzionari dell'Amministrazione Comunale, alle Associazioni di volontariato, al precedente Direttore ing. Bertolucci ed in generale a tutti coloro che hanno creduto e credono nel Servizio, sostenendone il buon funzionamento.

Il Direttore
Carlomaria Gioria

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il **Servizio Aiuto Anziani** (già Aiuto agli Anziani Vittime di Violenza) è rivolto ad anziane ed anziani vittime di violenza per strada o in casa, che hanno bisogno di consigli ed aiuti concreti per superare momenti difficili. Viene svolto da volontari appartenenti alle associazioni aderenti e da professionisti.

Dove è ubicato

La scelta della sede è caduta su due locali di proprietà del Comune di Torino, siti al piano terra all'interno di un cortile di **Via Mazzini n. 44**.

Tale locazione offre le seguenti opportunità: le barriere architettoniche sono ridotte al minimo, nel cortile vi è uno spazio verde con panchine, non è prevista la circolazione di autovetture. Inoltre i locali sono facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici da ogni punto della città e sono situati in una circoscrizione ad alta densità di popolazione anziana.

Come funziona

È attivo tutti i giorni **dal lunedì alla domenica, dalle ore 09.00 alle ore 17.00**. In orari notturni e festivi il Corpo di Polizia Municipale raccoglie le segnalazioni intervenendo direttamente o trasmettendole al Servizio nei successivi giorni lavorativi.

Il personale presente in sede presta sia un servizio di ricezione telefonica (**al numero 011/8123131**) sia di accoglienza delle persone che si presentano direttamente, valutando le richieste ricevute ed attivando le risposte ritenute idonee e di competenza del Servizio.

Che cosa offre

Il Servizio fornisce:

- **consigli** su come evitare o affrontare violenze, truffe o raggiri di cui possono essere vittime gli anziani;
- **sostegno** alle vittime di violenza con ascolto e supporto psicologico professionale, accompagnamento e compagnia da parte di volontari;
- **presenza solidale** (a domicilio e non) di volontari per ascoltare i bisogni e ricercare soluzioni adeguate;
- **informazioni** sui servizi pubblici e privati della città;
- **attivazione** di interventi per necessità urgenti avvalendosi dei volontari delle Associazioni aderenti;
- **segnalazione** del caso ai Servizi Sociali territoriali o Sanitari qualora sia necessaria una presa in carico professionale o segnalazione alla rete di volontariato componente la Domiciliarità leggera.

Chi può richiederlo

Sia le vittime stesse che ogni altro cittadino che venga a conoscenza di reati o di situazioni a rischio riguardanti gli anziani.

Presentazione alla Cittadinanza

All'avvio del Servizio fu inviata una lettera a tutti i cittadini anziani e furono predisposti depliant illustrativi distribuiti presso le Circoscrizioni ed i Servizi Sociali di zona, le farmacie comunali, i medici di base, gli uffici postali e bancari ed affissi sui mezzi pubblici. Presentato ai media locali e da questi proposto alla popolazione, il Servizio si avvale anche di una pubblicità capillare stampata sul cartone del latte fresco della Centrale di Torino.

Nel tempo il depliant è stato rivisto, aggiornato e distribuito insieme al libretto "10 Consigli per la Vostra sicurezza". In esso vengono consigliati i comportamenti ritenuti più adeguati per prevenire possibili reati; la distribuzione è avvenuta anche presso i punti di aggregazione più comuni come luoghi di culto, bocciofile, centri di incontro per anziani.

Tale opuscolo è stato apprezzato e richiesto anche da Amministrazioni Comunali e da Associazioni di Volontariato, sia del Piemonte che di altre Regioni, che richiedevano anche documentazione sulla struttura del Servizio stesso e sulle sue modalità di funzionamento.

STRUTTURA E METODOLOGIA

- *Organigramma del Servizio*

Il Servizio è diretto da un professionista che viene nominato dal Comune di Torino ed al quale risponde per le attività svolte. Attualmente il professionista di riferimento scelto è uno psicologo. Al telefono si alternano, durante l'orario di apertura, i coadiutori proposti dalle associazioni di volontariato; questi coordinano i volontari quotidianamente reperibili per l'espletamento delle necessità del Servizio.

- *Formazione coordinatori e volontari*

Tutti gli operatori impegnati ricevono una formazione specifica per il loro ruolo, inerente la relazione d'aiuto con l'anziano.

Periodicamente si svolgono incontri di confronto e verifica delle problematiche emergenti e di supporto per le difficoltà emotive incontrate.

- *Metodo di registrazione chiamate, di intervento, di "presa in carico" e protocollo dati³*

Tutte le telefonate in arrivo ed in uscita vengono trascritte su di un giornale quotidiano, così come le risposte fornite, gli appuntamenti fissati, i volontari impiegati.

Quando si tratta di vittima di violenza, questi ultimi si recano, previo accordo, presso l'abitazione dell'utente per coglierne meglio i bisogni ed assicurare l'assistenza necessaria d'intesa con il gruppo di coordinamento. In una scheda apposita vengono trascritti gli ulteriori dati e trasmessi in sede.

Qui, in momenti appositamente dedicati, alla presenza di tutta l'équipe e del volontario interessato, viene analizzato il caso alla luce di tutte le informazioni in possesso e vengono definiti i bisogni prioritari, gli obiettivi da realizzare, le azioni da compiere e le risorse umane da impegnare per fornire al meglio l'aiuto di cui necessita la vittima (presa in carico).

In un'apposita cartella, utente per utente, vengono raccolte tutte le notizie utili, gli interventi effettuati, gli aggiornamenti sull'evoluzione del caso e le conclusioni.

- *Tabelle statistiche*

I dati inerenti le telefonate, trascritti sul libro giornale, servono da base per l'elaborazione di statistiche, come quelle qui presentate, che vengono mensilmente aggiornate e pubblicate sul sito www.comune.torino.it/aiutoanziani

³ Tutti i dati sono garantiti dalle vigenti Leggi sulla Privacy.

- *Lavoro in rete*

Al di là della struttura così definita il Servizio non conta solo sulle proprie risorse, bensì collabora attivamente con le altre che si occupano di violenza.

Già il fatto stesso di essere stato voluto di concerto dall'assessorato alla sicurezza e da quello all'assistenza, pone un raccordo privilegiato per alcuni aspetti con la Polizia Municipale e per altri con i Servizi Sociali.

La collaborazione con la Polizia Municipale non consiste solo nel deviare le chiamate nelle ore notturne e nei giorni festivi, ma si realizza fattivamente per quanto attiene gli aspetti criminosi - in particolare dalla loro istituzione con il nucleo di Prossimità - in scambi di informazioni utili per la vittima o, più in generale, per la prevenzione. Quest'ultima si è realizzata anche mediante la partecipazione ad incontri di sensibilizzazione con la popolazione cittadina (circ.2, circ.5, circ.10).

Il dialogo con i Servizi Sociali fornisce un supporto alla vittima quando le condizioni economiche o di solitudine impediscono l'autosufficienza dell'anziano nella soddisfazione dei suoi bisogni primari. Del resto la collaborazione con le risorse di territorio è fondamentale per quanti si rivolgono al Centro perché ignorano le competenze e le peculiarità dei servizi erogati dalla socio assistenza, così come ignorano altre opportunità offerte loro dalla comunità.

Come già ricordato, le sinergie si perfezionano con i Carabinieri, che rinviano al Servizio gli anziani che possono avere bisogno di sostegno, con la Procura della Repubblica - Sezione Fasce Deboli - con la quale il dialogo è aperto, così come avviene con i Commissariati e con la Squadra Mobile di P.S. Inoltre, in ambito di prevenzione dei reati, la Questura ha organizzato incontri con la popolazione (circ. 8 e circ.4) richiedendo la collaborazione e la presenza del Servizio.

Ancora il Centro è divenuto nel tempo punto di snodo per rinviare richieste di vario genere agli enti specificatamente preposti, quali il settore Pari Opportunità ed il Telefono Rosa per la violenza sulle donne, i Centri di Mediazione per i conflitti familiari e condominiali, le Associazioni dei Consumatori per le truffe a danno dei singoli.

Il lavoro in rete ne esce premiato perché l'azione nei confronti della vittima risulta così maggiormente incisiva.

EVOLUZIONE DEL SERVIZIO

- *Rilevanza provinciale, nazionale e internazionale*

Nel corso degli anni l'effettiva utilità del Servizio ha suscitato l'interesse della Provincia che, a partire dal gennaio 2001, con deliberazione di Giunta del 16/01/01 n.2000-12446/19, ha stabilito in via sperimentale di dotare di analoga opportunità nove comuni⁴ della cintura attraverso un'intesa con il Comune di Torino relativa all'utilizzo del servizio di call-center di Via Mazzini.

L'anno seguente tale servizio è stato ulteriormente ampliato dalla Provincia a tutti i Comuni dei Consorzi Socio-assistenziali confinanti con la Città di Torino. Tale sperimentazione si è poi conclusa nel 2003.

L'esperienza del Servizio Aiuto Anziani è diventata punto di riferimento importante per molti comuni italiani⁵ che, nel corso degli anni, si sono rivolti allo 011.8123131 per chiedere informazioni sulla struttura operativa e sulla metodologia impiegate.

A livello nazionale anche il Censis ha colto l'importanza del lavoro del Centro di Torino effettuando una visita presso la sede per raccogliere documentazione (dati, strumenti e metodi) in prospettiva di progetti europei.

Nel corso del 2002 si è tenuto a Treviso un Convegno Internazionale e il Servizio Aiuto Anziani Vittime di Violenza della Città di Torino è stato invitato a partecipare per illustrare ai convenuti l'esperienza maturata sul campo.

La presenza al Convegno di Treviso ha consentito al Servizio di rendersi visibile a livello internazionale e la sua utilità e rilevanza sono state ulteriormente sottolineate, nel maggio del 2003, da una visita presso la nostra sede di una delegazione europea - costituita dall' European Forum for Victim Services e dall'INAVEM (organizzazione francese per le vittime) - per confrontare l'esperienza italiana di Torino con altre esperienze in ambito comunitario.

L'Università di Torino, nell'ottica di una formazione specifica predisposta per gli studenti del corso di laurea in psicologia, ha richiesto al Servizio una collaborazione, scegliendolo quale sede di tirocinio per i suoi studenti.

Anche l'ISES - Italian Senior Export Service - ha identificato l'Aiuto Anziani Vittime di Violenza quale sede di stage.

⁴ Collegno, Grugliasco, Candiolo, La Loggia, Moncalieri, Nichelino, None, Trofarello, Vinovo.

⁵ Fra queste: Roma, Milano, Firenze, Genova, Palermo, Parma, Monza, Treviso.

- *L'interesse dei Media*

Anche i media hanno dimostrato sensibilità ed interesse per le iniziative del Servizio.

Dapprima i quotidiani e i periodici locali e nazionali, quindi le reti televisive regionali, nazionali ed internazionali (TV russa e tedesca, satellitare europea) hanno predisposto alcuni reportage illustrativi della nostra attività.

Nell'ambito della recente sensibilizzazione della popolazione sulle truffe e sui raggiri operati nei confronti degli anziani, i telegiornali del TG1 e TG3, unitamente alle Reti radiofoniche, hanno diffuso informazioni anche sull'Aiuto Anziani Vittime di Violenza della Città di Torino, promuovendone così un'ampia conoscenza.

La rilevanza delle problematiche inerenti la violenza sugli anziani ha imposto ai media di occuparsene più dettagliatamente in un'ottica preventiva: sono stati predisposti dibattiti, trasmissioni e talk - show il cui nucleo centrale è stato *l'anziano* e i soprusi perpetrati nei suoi confronti. In molti casi è stata richiesta la consulenza del Direttore del Servizio, in altri invece la sua partecipazione in studio⁶.

- *L'ampliamento del Servizio: ulteriori obiettivi*

I dati precedentemente illustrati indicano un elevato numero di anziani soli e disorientati - vittime di violenza e non - che si sono rivolti al Servizio con le motivazioni più svariate e una significativa frequenza di telefonate fatte da persone che non trovavano altri interlocutori.

Emergono peraltro nuovi vissuti di violenza, quali i disagi per chi è disinformato o incapace di orientarsi nella complessità della società odierna, che richiede performance difficili per chi è in là con gli anni.

Il filo conduttore è la *solitudine* quale sentimento che pervade la vita quotidiana di sensazioni di insicurezza e che espone a molteplici possibilità di violenza, nei confronti delle quali l'anziano si trova inerme.

Tali considerazioni hanno contribuito a motivare l'ampliamento del **Servizio** verso un **Aiuto Anziani** rivolto a tutti i cittadini soli ed appartenenti alla fascia più esposta (vale a dire oltre i 75 anni d'età), ponendosi come punto di riferimento per i più deboli nella soddisfazione dei loro bisogni più importanti.

Le problematiche legate al periodo estivo e la prevenzione delle conseguenze del *caldo* - su proposta del Ministero della Sanità - unite alla promozione dei Servizi della cosiddetta *Domiciliarità leggera* fornirono l'occasione per iniziare questa ulteriore attività dall'estate 2004.

Il rinnovato Servizio Aiuto Anziani si è quindi ampliato nei suoi obiettivi.

Telefonando si possono ottenere:

- **Informazioni** sui servizi pubblici e privati della Città;
- **Presenza solidale** (a domicilio e non) di volontari per ascoltare i bisogni e ricercare soluzioni adeguate;
- **Contatti** con i Servizi Sociali di territorio per gli interventi di cui si ha necessità;
- **Consigli** su come evitare o affrontare violenze, truffe o raggiri di cui possono essere vittime gli anziani;
- **Sostegno** alle vittime di violenza con ascolto e supporto psicologico professionale, accompagnamento e compagnia da parte di volontari.

⁶ Tra le quali "Cominciamo bene estate" e "Racconti di vita" su RAI 3; "Istruzioni per l'uso" su Radio Rai 1.

L'ESPERIENZA DI QUESTI ANNI

In dieci anni di attività - **dal mese di settembre 1998 al mese di dicembre 2008** - il Servizio ha ricevuto le telefonate di circa 9.000 persone, che hanno richiesto non solo informazioni e sostegno specifici forniti dal Servizio, ma anche notizie concernenti tutto il “pianeta anziani”: socio-assistenza, sanità, tributi ed imposte, possibilità di presentare reclami, segnalazioni per problemi inerenti i servizi pubblici, etc.

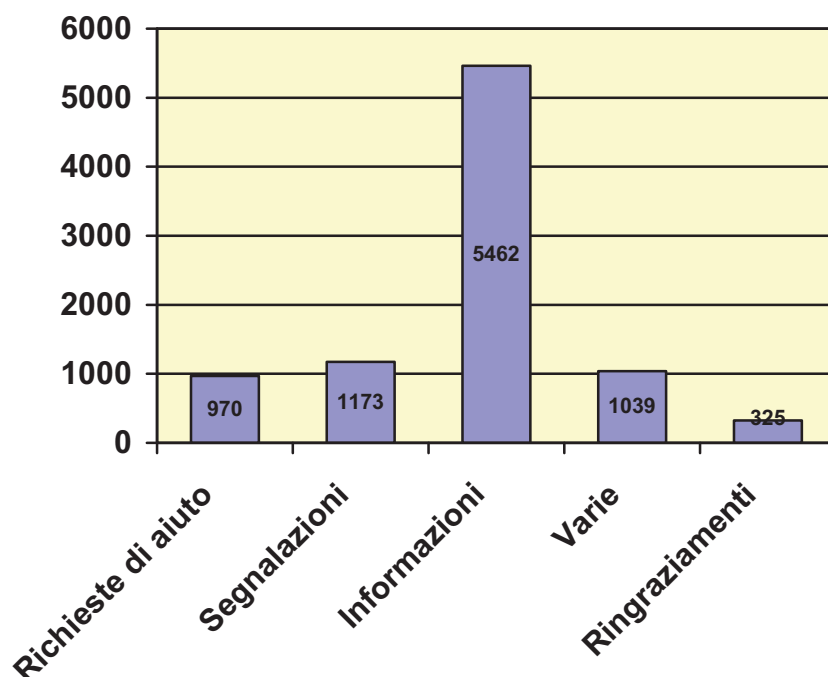
La costante presenza e la disponibilità riscontrata hanno meritato la fiducia delle persone sino a rendere questo Servizio punto di riferimento per ulteriori richieste. L'attenzione e l'ascolto offerti hanno consentito a molti anziani di condividere i propri disagi familiari o le sofferenze legate alla solitudine, trovando puntuale conforto e sostegno.

Fin dall'inizio si è provveduto a raccogliere tutte le richieste (telefoniche, postali o presentate personalmente) in diari quotidiani, nei quali vengono tuttora registrati gli interventi predisposti. In particolare, per le “vittime di violenza” viene redatta una scheda individuale, nella quale si trascrive la cronistoria degli interventi effettuati.

Nei prospetti di seguito schematizzati viene presentato il resoconto che il Servizio ha inizialmente inviato alle Autorità competenti e successivamente pubblicato sul sito internet del Comune di Torino.

Le categorie di suddivisione dei dati sono le seguenti:

1. Richieste di aiuto;
2. Segnalazioni di situazioni a rischio;
3. Richieste di informazioni;
4. Varie;
5. Ringraziamenti.



1. LE RICHIESTE DI AIUTO

Sotto questa voce vengono comprese le richieste di aiuto effettivo, pervenute in seguito a violenze perpetrate a danno di anziani e di cui il Servizio si è fatto carico.

Chi chiama

Queste richieste vengono distinte secondo la fonte della segnalazione ed il loro totale costituisce la base degli utenti presi in carico da cui vengono elaborati ulteriori dati statistici.

Richieste di aiuto effettivo (inerente il servizio):

da privati:

1.1) SEGNALAZIONE DIRETTA DELL'ANZIANO:	552		
1.2) SEGNALAZIONE DA PARTE DEI PARENTI:	142		
1.3) SEGNALAZIONE DA PARTE DI CONOSCENTI:	65		
1.4) SEGNALAZIONE DA PARTE DI CITTADINI:	4		
		763	78,66 %

da Servizi Sociali e Associazioni

1.5) SEGNALAZIONE DA PARTE DEI SERVIZI SOCIALI:	55		
1.6) SEGNALAZIONE DA PARTE DI ASSOCIAZIONI:	48		
		103	10,62 %

da Organi Istituzionali e FF.OO.

1.7) SEGNALAZIONE DA PARTE DI ORGANI ISTITUZIONALI	29		
1.8) SEGNALAZIONE DA PARTE DEI VV.UU.:	21		
1.9) SEGNALAZIONE DA PARTE DI P. S. :	27		
1.10) SEGNALAZIONE DA PARTE DI C.C.:	25		
1.11) SEGNALAZIONE DA PARTE DI G.d.F.:	2		
		104	10,72 %

TOTALE UTENTI DEL SERVIZIO	970	100%
-----------------------------------	------------	-------------

Il dato più evidente risulta essere l'elevata percentuale di segnalazioni (circa 57%) effettuate dalle stesse vittime, che dimostrano di conoscere l'esistenza del Servizio offerto dalla Città e di volerne usufruire. Anche parenti e conoscenti si dimostrano sensibili (21.34%) nel cercare forme di aiuto per rimediare ai danni derivanti da reati e soprusi occorsi ai loro cari.

I Servizi Sociali cittadini e le Associazioni di volontariato sono presenti e contribuiscono attivamente (10.62%) nel segnalare forme di violenza e nel cercare possibili rimedi.

Le Forze dell'Ordine (locali e statali) collaborano fattivamente, grazie alla loro presenza capillare sul territorio, unitamente agli Organi Istituzionali (10.72%), trasmettendo notizie relative a situazioni critiche e violenze.

È importante a questo proposito sottolineare il contributo fornito dalla Polizia Municipale³ nel rinviare al Servizio le telefonate giunte oltre l'orario d'ufficio quotidiano e durante i fine settimana.

La collaborazione si concretizza inoltre attraverso lo scambio di informazioni.

L'integrazione si è ulteriormente sviluppata a partire dall'istituzione della Sezione dei Vigili di Prossimità.

L'interscambio con le Forze dell'Ordine si è dimostrato ancora più efficace dopo l'avvio della ricezione delle denunce a domicilio a cura del 113. Precedentemente i volontari del Servizio accompagnavano la vittima a sporgere denuncia; attualmente sono gli stessi agenti che, ultimate le loro procedure a casa dell'anziano ed accertato il bisogno di interventi che esulano dalla loro competenza, si fanno carico di proporre il Servizio alla persona e lo contattano affinché si attivi. Inversamente, nei casi in cui la vittima ci segnala una violenza subita ed è restia a contattare le Forze dell'Ordine, è il Servizio stesso che cerca di persuadere l'anziano dell'utilità della denuncia al 113, occupandosi di inviare la pattuglia sul posto.

Non meno importante è la continua collaborazione con la Procura della Repubblica - Sezione Fasce Deboli - e con il Comando dei Carabinieri.

*Le vittime*⁷

Su 970 casi seguiti (100%) ciò che appare subito evidente è la netta maggioranza della popolazione di genere femminile (71.34%), dato peraltro concordante con quello statistico che vede una preponderanza di donne sulla popolazione anziana.

Mentre però le donne risultano essere sole nell'81.21% circa dei casi, gli uomini – che costituiscono quasi il 28.66% della totalità - presentano una polarità inversa: sono inseriti in maggioranza (50.36%) in un nucleo familiare.

⁷ I dati statistici qui presentati e commentati non sono rappresentativi della totalità della popolazione torinese anziana vittima di reati (tali dati sfuggono agli stessi organi istituzionali). Sono però indice veritiero della psicologia delle vittime che, per pudore o per assenza di reti parentali / amicali, cercano nel servizio un interlocutore anonimo, ma sicuro, a cui chiedere aiuto o semplicemente con cui sfogarsi. Alla *solitudine*, anagrafica o vissuta, che emerge come dato costante, si aggiungono poi carenze di riferimenti o informazioni per far fronte ai reati subiti: questo è in maggioranza il pubblico che si rivolge al Servizio.

▪ *Stato anagrafico*

La maggioranza delle vittime che chiama il Servizio risulta vivere da sola e costituisce poco più del 72.16% degli anziani presi in carico.

vivono da soli	700	72.16%
sono inseriti in nucleo familiare	270	27.84%

▪ *Sesso*

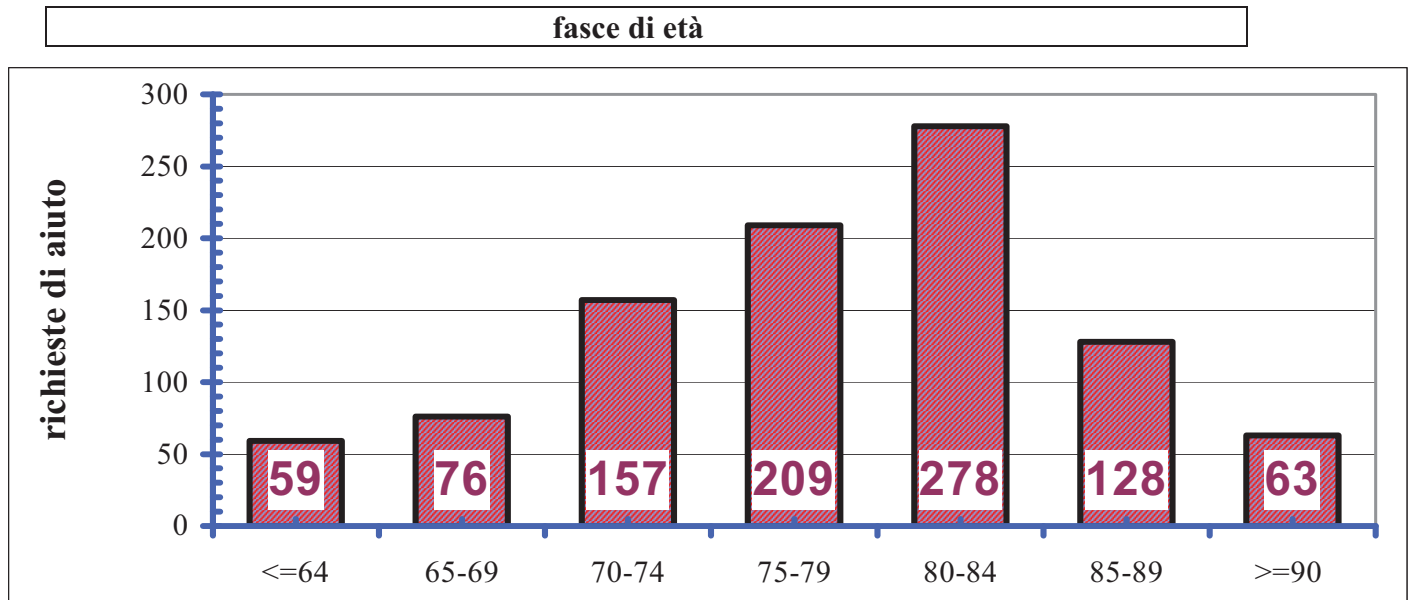
donne	692	71,34%
uomini	278	28.66%

▪ *Sesso e stato anagrafico*

donne	71,34%	di cui:		
		sole	562	81.21%
		con nucleo familiare	130	18.79%
uomini	28.66%	di cui:		
		soli	138	49.64%
		con nucleo familiare	140	50.36%

▪ *Età*

Risulta più indifesa e maggiormente bisognosa di aiuto la fascia d'età compresa tra i 70 e gli 84 anni (che rappresenta da sola circa i due terzi dell'utenza). È chiaro che al di sotto di questa soglia l'anziano dispone autonomamente di maggiori risorse, mentre al sopra sono minori le occasioni di sopruso in quanto numericamente inferiori e più assistiti.



▪ *Tipologia di reati segnalati*

A) Raggiri e truffe appaiono gli espedienti principali con cui i malviventi derubano gli anziani (poco più di 1/2 delle richieste di aiuto). Falsi funzionari del gas, della luce, di banca o posta, di Servizi Sociali e addirittura di Forze dell'Ordine avvicinano l'anziano con mille pretesti e, carpitane la fiducia, sottraggono il danaro e i beni in suo possesso.

Anche i borseggi (10.82%) e gli scippi (6.19%) restano un mezzo prediletto dai furfanti per impossessarsi del danaro altrui; luoghi pubblici affollati come mercati e tram sono il contesto ideale per perpetrare il colpo. Purtroppo lo scippo può avere conseguenze traumatiche sull'anziano quando la violenza del gesto gli procura traumi fisici.

La rapina verso l'anziano indifeso risulta numericamente inferiore ad altri reati, forse perché con queste persone sono sufficienti la millantata appartenenza ad una categoria autorevole e la differenza d'età ad incutere soggezione e paura.

A) FURTI SEMPLICI E AGGRAVATI			
A1	Furto con scasso	50	5,15%
A2	Furto con raggirio (di parole)	252	25,98%
A3	Truffa	64	6,60%
A4	Rapina	21	2,16%
A5	Scippo	60	6,19%
A6	Borseggio	105	10,82%
TOTALE		552	56,90%

B) Altri tipi di violenza sono stati catalogati nelle sottostanti categorie:

Violenze intrafamiliari. Si compongono di diverse fattispecie: in molte circostanze si tratta di genitori anziani che si trovano esposti a violenze fisiche e psicologiche da parte dei figli con disturbi psichici, tossicodipendenti o alcolisti; le violenze operate hanno lo scopo di procurarsi denaro per soddisfare le esigenze date dalla dipendenza. Sono casi nei quali per il Servizio è difficile intervenire in quanto l'anziano si accontenta di trovare un modo per sfogare il proprio disagio e per essere ascoltato, senza poi mettere in pratica i consigli che gli operatori offrono per essere aiutato e per usufruire dei servizi presenti sul territorio⁸.

Tale atteggiamento è dovuto in gran parte al conflitto di sentimenti ed emozioni contrastanti che si viene a creare nella persona anziana.

Da un lato l'anziano avrebbe la volontà di liberarsi dalla condizione di violenza, ma ciò contrasta inevitabilmente con gli affetti nutriti verso i familiari, specie se si tratta dei propri figli; nella maggior parte di queste situazioni l'anziano finisce per rifiutare ogni tipo di aiuto e soprattutto rinuncia a segnalare alle autorità i soprusi subiti.

La scelta di non denunciare deriva soprattutto dal senso di colpa che porta gli anziani a sentirsi in qualche modo responsabili delle violenze subite; spesso infatti giustificano i comportamenti dei figli colpevolizzando se stessi per non essere riusciti a dar loro un'educazione migliore.

Talvolta scatta un meccanismo inverso, per cui sono gli stessi figli ad accusare e colpevolizzare apertamente i genitori per le loro mancanze, facendoli sentire responsabili e meritevoli del trattamento ricevuto.

Vi sono poi casi di trascuratezza e di isolamento, ad opera sempre di figli e parenti, i quali, con le giustificazioni più varie (ristrettezze economiche, assenza di spazio e di tempo, ecc.), rifiutano di prendersi cura del proprio congiunto e lo abbandonano su tutti i fronti.

Altra tipologia di violenza seppur non fisica è quella "economica". Si tratta di liti tra figli e genitori per questioni patrimoniali (deleghe sul conto corrente, intestazioni di alloggi...)⁹.

Le violenze psicologiche, che vengono attuate e che inducono l'anziano a firmare atti di cui spesso non comprende bene né il contenuto né le finalità, sono spesso sottili, subdole, fondate sulla manipolazione dei rapporti affettivi e, proprio per questo motivo, difficilmente vengono alla luce.

⁸ A testimonianza di ciò il Servizio AAVV riporta l'esperienza di un solo caso in cui l'anziano è giunto alla denuncia, tuttavia ritirata in sede giudiziaria.

⁹ La grossa difficoltà che si incontra nell'intervenire in queste situazioni è il sottile confine che esiste tra volontarietà e sudditanza emotiva: come si possono infatti distinguere i casi in cui la volontà dell'anziano di delegare ad altri la gestione del proprio denaro è libera da quelli in cui la scelta è coatta? Come riconoscere il caso in cui un figlio, più o meno apertamente, ricatta il genitore insinuando che se non firmerà non si prenderà cura di lui?

Violenze condominiali. Ne sono sovente protagoniste persone di culture diverse (giovani extracomunitari, ma anche italiani, i cui riferimenti culturali risentono di una formazione sociale propria di educazioni differenti) di cui l'anziano diffida. Per tali segnalazioni si demanda ai Centri della Casa dei Conflitti del Gruppo Abele, convenzionati con il Comune di Torino, per offrire interventi di *mediazione sociale*. In questi luoghi ai cittadini anziani viene offerto un ulteriore spazio di ascolto e la possibilità di incontrare *emotivamente* i propri antagonisti; l'obiettivo è quello di *dar voce* alle piccole, ma dolorose difficoltà della vita quotidiana. Parimenti gli operatori dei Centri citati provvedono alla segnalazione al nostro Servizio di quei casi che sono di nostra competenza.

Aggressione. Come per la rapina, appare in minima percentuale; tale fenomeno potrebbe essere dovuto al fatto che per l'anziano è sufficiente anche solo il timore di un'aggressione violenta per farlo desistere da ogni tentativo di resistenza e opposizione.

Violazione della privacy. Vi rientrano le ripetute telefonate anonime, magari notturne, ricevute da anziani soli, quasi sempre donne. E' facile, in questi casi, pensare alle motivazioni del chiamante che non pensa all'ansia suscitata nella ricevente attempata.

B) VIOLENZE FISICHE E/O PSICHICHE			
B1	Violenza intrafamiliare	60	6,19%
B2	Violenza condominiale	48	4,95%
B3	Aggressione	4	0,41%
B4	Violazione privacy	7	0,72%
TOTALE		119	12,27%

C) Nell'ultima tabella sono state raccolte varie segnalazioni non assimilabili alle precedenti.

Per "tribunale" si intendono gli accompagnamenti di anziani a cui è richiesto di presentarsi a testimoniare nei processi. Sta infatti nelle finalità del Servizio essere accanto alla vittima nei momenti di tensione emotiva come questi.

Più complesso il discorso in merito al disagio (per non chiamarla violenza) "burocratico". Molte volte l'anziano, per affermare un proprio diritto, s'imbatte in iter procedurali lunghi, complessi e tortuosi nei quali si perde, per mancanza di strumenti, finendo per non vedersi riconoscere quanto gli spetta. Per lo più queste lamentele vengono riorientate verso le agenzie preposte. I casi indicati sotto però sono sembrati quasi una violenza istituzionale e ci si è avvalsi della consulenza legale del Servizio per districare la situazione e far ottenere all'anziano il dovuto.

Nei numerosi dati sulla prevenzione (15,98%) abbiamo inserito le richieste di aiuto conseguenti a tentativi di reati non riusciti ma che hanno lasciato nell'anziano - soprattutto *solo* - un trauma psichico non indifferente: in questi casi, nello spirito del Servizio, si è intervenuti con consigli per il futuro e telefonate di compagnia. Inoltre la prevenzione si concretizza nella raccolta di segnalazioni di possibili situazioni di rischio (ritiro di denaro / pensione dell'individuo "solo", problematiche relazionali di parentela / vicinato, degrado di quartiere).

In particolare nell'attività di "prevenzione" si è sviluppata negli anni una collaborazione con la Polizia Municipale - Servizio di Prossimità - con utili scambi di informazioni e di interventi di loro competenza (ad esempio monitoraggio delle situazioni critiche).

Molti si rivolgono all'Aiuto agli Anziani Vittime di Violenza per segnalare soprusi o reati subiti: in alcuni casi è evidente la patologia mentale del chiamante, in altri meno. Tuttavia l'ottica del Servizio è quella di verificare l'evento, prima di scartare a priori la richiesta (anche e specialmente l'anziano *disorientato* può esserne vittima). Nei dati sotto proposti i volontari si sono recati a domicilio per raccogliere più osservazioni ed è stata provata la non autenticità della segnalazione. Ancora una volta appare la *solitudine* (bisogno di ascolto, di attenzione...) quale movente di molte fantasie (nei casi in cui appare evidente già dalla telefonata la non attendibilità del chiamante ci si limita ad una raccolta dello sfogo e tale dato viene inserito nelle segnalazioni generiche - vedi oltre -).

Gli utenti presi in carico e non inseribili nelle altre categorie vengono indicati come "Varie". Si tratta di episodi di inquinamento ambientale, oppure traumi fisici in conseguenza di cadute in luoghi pubblici, contenziosi con il proprietario dell'alloggio o con l'amministratore: situazioni in cui l'anziano lamenta disagio e si sente inerme perché non sa come far valere i suoi diritti.

C) SITUAZIONI DI DISAGIO		
C1 Tribunale	12	1,24%
C2 Burocratico	55	5,67%
C3 Prevenzione	155	15,98%
C4 Patologie sospette varie /millantatori	31	3,20%
C5 Varie	46	4,74%
TOTALE	299	30,83%

TOTALE COMPLESSIVO (A+B+C)	970	100,00%
-----------------------------------	------------	----------------

▪ *I luoghi*

Reati ed utenti vengono raggruppati per circoscrizione: non certamente per mappare zone a rischio quanto per analizzare la provenienza delle telefonate che giungono al Servizio valutandone la sua conoscenza, l'anzianità della popolazione residente, i bisogni....

NUMERO REATI PER CIRCOSCRIZIONE¹⁰

Circoscrizione 1a	Centro	50	7.00%
Circoscrizione 1b	Crocetta	41	5.74%
Circoscrizione 2a	S.Rita	44	6,16%
Circoscrizione 2b	Mirafiori Nord	33	4,62%
Circoscrizione 3a	S. Paolo	32	4,48%
Circoscrizione 3b	Cenisia	35	4,90%
Circoscrizione 3c	Pozzo Strada	32	4,48%
Circoscrizione 4a	San Donato	42	5,88%
Circoscrizione 4b	Parella	41	5,74%
Circoscrizione 5a	Vallette	17	2,38%
Circoscrizione 5b	Lucento	29	4.06%
Circoscrizione 5c	Madonna di Campagna	16	2,24%
Circoscrizione 5d	Borgo Vittoria	20	2,80%
Circoscrizione 6a	Barriera di Milano	42	5,88%
Circoscrizione 6c	Falchera / Rebaudengo	16	2,24%
Circoscrizione 6d + e	Regio Parco	23	3,22%
Circoscrizione 7a	Aurora-Rossini	39	5,46%
Circoscrizione 7b	Vanchiglia	29	4,06%
Circoscrizione 7c	Madonna del Pilone	8	1,12%
Circoscrizione 8a	San Salvario	41	5.74%
Circoscrizione 8b	Borgo Po/Cavoretto	7	0.98%
Circoscrizione 9a	Lingotto	36	5,04%
Circoscrizione 9b	Nizza Millefonti	21	2.94%
Circoscrizione 10a	Mirafiori	11	1,54%
Circoscrizione 10b	Mirafiori Sud	9	1.26%
TOTALE		714	100,00%

¹⁰ Dalla tabella sono esclusi i punti A6, B4, e tutto C

Per gli scippi in città, si è tenuto conto della circoscrizione ove sono avvenuti
Gli scippi fuori città (1), di cittadini torinesi, non sono stati conteggiati.

2. SEGNALAZIONE DI SITUAZIONI A RISCHIO

Circa 1/5 delle telefonate complessivamente ricevute segnala situazioni che possono precipitare in violenza conclamata. Mentre nelle situazioni precedentemente esposte si trattava di richiesta di aiuto effettivo in seguito a violenza agita, in queste segnalazioni si denunciano situazioni che potrebbero evolvere e sfociare in atti criminosi.

I conflitti familiari (violenza intrafamiliare), vedono l'anziano genitore al centro di dispute tra i figli per ottenere la delega al ritiro pensione o per assicurarsi la futura eredità o per impedirgli legalmente di usufruire del proprio patrimonio.

I conflitti condominiali (violenze condominiali) si presentano sia come casi di pregiudizi e incomprensioni socioculturali ma anche come normali problematiche di vicinato.

La categoria "tentata violenza" comprende le segnalazioni di tentativi di reati nei confronti di anziani che hanno reagito ed avuto la meglio sui malviventi senza peraltro riportarne conseguenze traumatiche tali da giustificare un intervento vero e proprio del Servizio. In questi casi vengono fornite, in un'ottica preventiva, informazioni, suggerimenti propositivi e consigli per il futuro. Nel caso poi in cui l'anziano stesso possieda elementi di prova, tali informazioni vengono rinviate alle Forze dell'Ordine o agli organi Istituzionali competenti.

Per "situazioni personali a rischio" si intendono quelle persone che sono sole e non possono contare sull'aiuto di nessuno, abitano in quartieri degradati, hanno difficoltà a deambulare e vogliono ritirare la loro pensione in contanti; per questo il Servizio aveva istituito un accompagnamento presso la posta di competenza. Dal 2003 questi utenti sono stati presi in carico dai Servizi Sociali territoriali che li hanno inseriti nel progetto di *Domiciliarità leggera*.

Le segnalazioni anonime, se non per giustificati motivi, quelle vaghe o dal contenuto palesemente inattendibile, non vengono raccolte se non a fini di documentazione statistica.

2A) VIOLENZA INTRAFAMILIARE	184
2B) VIOLENZA CONDOMINIALE	94
2C) TENTATA VIOLENZA (segnalazioni da parte di cittadini incluse vittime o parenti, con eventuale rinvio a FF.OO. e/o servizi sociali)	247
2D) SITUAZIONI PERSONALI A RISCHIO ¹¹ (con risposta preventiva di accompagnamento al ritiro della pensione)	162
2E) SEGNALAZIONI INDEFINITE DI VIOLENZA (anonime e/o situazioni vaghe, non verificabili)	181
2F) INATTENDIBILI DA PERSONE CON PATOLOGIE MENTALI (alcuni peraltro verificati in carico ai servizi psichiatrici o sociali)	305
TOTALE SITUAZIONI A RISCHIO	1173

¹¹ Dal 1 gennaio 2003, con l'introduzione della *Domiciliarità leggera* nei Servizi Socio Assistenziali, questo accompagnamento viene svolto dai Servizi Sociali in collaborazione con Associazioni di volontariato

3. RICHIESTA INFORMAZIONI (inerenti i servizi per anziani)

In questo paragrafo sono state raggruppate le richieste di informazioni sul nostro Servizio (cosa offre, a chi è rivolto, ecc...)

Inoltre sono inserite le telefonate – il cui volume è notevole ed è incrementato nel tempo sino a raggiungere la soglia di circa 1/2 di tutte le telefonate pervenute - effettuate direttamente dagli anziani o dai loro parenti che chiedono aiuto per conoscere quali siano i Servizi esistenti – sia pubblici che privati – a favore della terza età. La risposta è sempre stata fornita nell’ottica del raccordo tra servizi.

A questo proposito è importante evidenziare il *disorientamento* del cittadino in là con gli anni di fronte ad una società sempre più complessa, specie se isolato e conseguentemente disinformato.

3A) INFO SUL NOSTRO SERVIZIO: 1100

3B) INTERVISTE DA MASS MEDIA : 113

(identificati)

La Stampa....; Notizie U.G.A.F.....;la Repubblica...;

Narcomafia....;Piccola Media Industria...;

Informa Città...; Mondo Sociale...;Voce del Popolo..;

Famiglia Cristiana...;Informa Giovani...; Tu...; Telesubalpina

Rai Tre....;Grp...;Telestudio...; Odeon TV..;

TV Russa; Prima Antenna;radio latte e miele;

www.ponteradio.rai.it; radio uno rai; Rete sette;SWR Tv Tedesca;

Il Mattino di Napoli;; Pegaso;TG3;TG1; Videogruppo; Radio Rai Uno

3C) INFO. SUI SERVIZI (PUBB./PRIV.) A FAVORE DEGLI ANZIANI 4249

(con risposta di orientamento/raccordo verso gli stessi)

TOTALE RICHIESTE INFORMAZIONI 5462

4. VARIE (non inerenti il servizio)

Vengono qui comprese tutte le telefonate, non propriamente inerenti il Servizio, che lamentano carenze e disagi - nei servizi pubblici e privati - oltre a carenze di ordine ambientale con conseguenti disagi per l'anziano, le telefonate con richieste generiche e lagnanze di vario genere, che sottendono soprattutto solitudine e necessità di attenzione.

Nessun bisogno è stato lasciato cadere: si è provveduto al riorientamento verso chi poteva essere competente nella risposta - attivando le risorse di rete presenti sul territorio - e si è prestato *ascolto* a chi cercava un interlocutore con il quale sfogarsi.

Capitolo a parte sono i dati relativi alle richieste provenienti dalla Provincia di Torino, cui si è data la risposta concordata per gli anni dal 2001 al 2003 ed attualmente rimandata ai Servizi Istituzionali competenti, quali i Consorzi Socio Assistenziali.

4A) RICHIESTE DI INTERVENTO CAUSA CARENZA NEI SERVIZI PUBBLICI O PRIVATI (ASSOLUTAMENTE NON DI PERTINENZA DEL NOSTRO SERVIZIO. EVENTUALMENTE RIORIENTABILI AD ALTRE ASSOCIAZIONI: es. Movimento Consumatori, Tribunale dei Diritti del Malato)	266
4B) RICHIESTE/LAMENDELE GENERICHE (tutele legali non collegate a Vittime di Violenza; offerta/ricerca lavoro; richiesta artigiani; info su: sfratti/ici/istat, tassa rifiuti, problemi di quotidianità condominiale; persone con sospette patologie mentali ; millantatori; ciò mescolato a solitudine e bisogno di sfogo/compagnia)	610
4C) LAMENDELE DI CARENZE AMBIENTALI/URBANE (segnalazioni di scarsa illuminazione, barriere architettoniche, disagi nel transito pedonale, lavori in corso, giardini pubblici inagibili o pericolosi, zone a rischio per l'incolumità personale)	60
4D) RICHIESTE DI AIUTO DALLA PROVINCIA DI TORINO compresi i comuni convenzionati dal 2001 al 2003 (ora con risposta di orientamento/raccordo verso le risorse locali)	103
TOTALE VARIE	1039

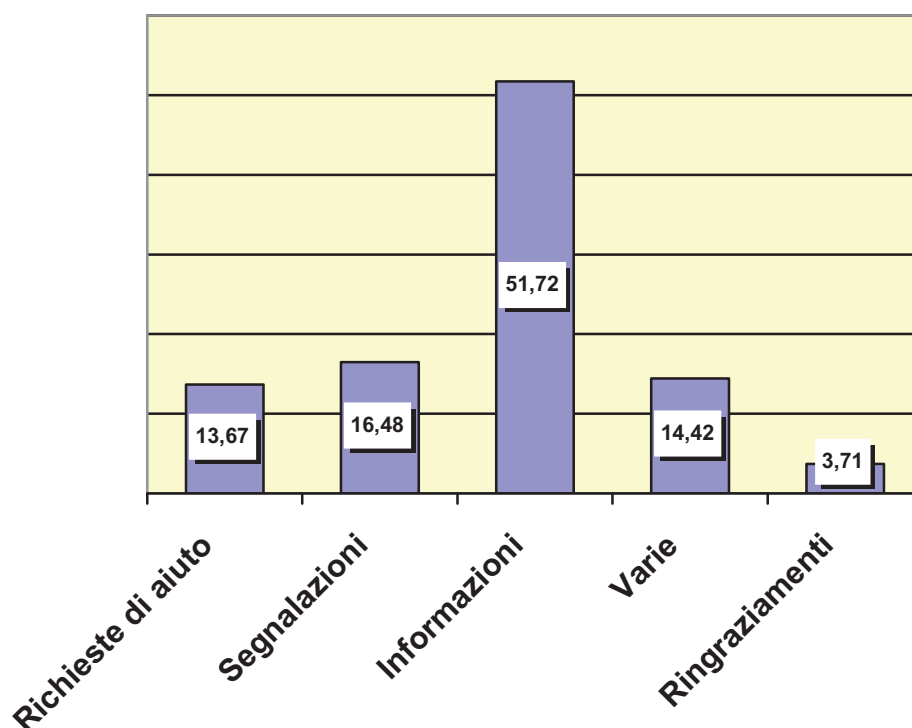
5. RINGRAZIAMENTI

In questi dieci anni di attività sono pervenuti numerosi ringraziamenti per l'attività svolta, apprezzati come testimonianza dell'efficacia dell'aiuto fornito e come stimolo per proseguire lungo la strada intrapresa.

PER IL NOSTRO SERVIZIO	325
TOTALE RINGRAZIAMENTI	325

TOTALE VOLUME TELEFONATE IN INGRESSO IN 10 ANNI: 8969

Il totale delle chiamate ricevute - inerenti l'aiuto alle vittime di violenza - nei dieci anni di attività presi in considerazione viene riassunto nel grafico seguente¹²:



¹² Come già evidenziato a pag. 20 le informazioni sono comprensive delle richieste di delucidazioni sul nostro Servizio, ma anche su tutte le possibilità, pubbliche o private, disponibili sul territorio a favore della popolazione anziana. Se consideriamo che questo ultimo dato costituisce circa il 60% della totalità delle telefonate, è possibile comprendere quanto il disorientamento incida sul senso di sicurezza dell'individuo, soprattutto se solo. Questo risultato motiva ulteriormente la nuova ed attuale progettualità del Servizio (ridenominato Aiuto Anziani) rivolto a tutti i cittadini anziani, bisognosi di punti di riferimento.

QUALCHE RIFLESSIONE SULL'ANZIANO

In una fase della vita come quella dell'invecchiamento, spesso la persona si vede coinvolta in cambiamenti importanti che prevedono in particolar modo la prospettiva di un nuovo adattamento ambientale.

L'anziano infatti è talvolta costretto a cambiare abitazione, magari in conseguenza di problematiche fisiche che, pur lasciandogli una certa quota di autonomia, non gli consentono di continuare a vivere nella propria casa, in quanto inadatta alla sua nuova condizione.

Moltissime sono le situazioni nelle quali l'anziano, pur avendo la possibilità di rimanere nella propria casa, si ritrova a doverla condividere con un'altra persona, fino ad allora sconosciuta; ci si riferisce a quei casi in cui l'anziano necessita di un'assistenza continua, garantita da una figura di riferimento che quotidianamente, 24 ore su 24, presta servizio nella stessa abitazione dell'anziano, prendendosi cura di ogni sua esigenza. Non è sempre facile e immediato per l'anziano accettare questa condizione, sia a causa di fattori psicologici che vorrebbero difenderlo nella propria autonomia, sia per la diffidenza che normalmente si può avere nei confronti di una persona poco conosciuta.

In altri casi l'anziano si vede costretto a trasferirsi a casa dei figli, dovendo quindi abituarsi a condividere i tempi, gli spazi, le esigenze di lavoro e gli equilibri che in quella stessa casa si erano precedentemente creati. Sebbene siano cambiamenti che possono risultare difficoltosi, in una situazione ottimale possono anche creare esiti positivi, dando nuova vitalità all'anziano, grazie al rapporto e alla relazione affettiva continua che può intrattenere con i figli e soprattutto con gli eventuali nipotini.

Non da ultimi, si devono considerare tutti i casi nei quali l'anziano, specie se vive solo, è vittima di una situazione multiproblematica ed è completamente dipendente dalle cure altrui, sia a livello fisico, sia medico, sia psichico e si vede costretto ad essere trasferito presso una struttura sanitaria adeguata alla sua condizione. Sono probabilmente questi i casi nei quali l'adattamento risulta più difficile per l'anziano; essere ospite di tali strutture infatti, per quanto efficienti e ben organizzate esse siano, implica spesso nella mente dell'anziano la comparsa di una serie di vissuti negativi. I più frequenti sono la solitudine e la consapevolezza di aver perso quasi totalmente la propria indipendenza. L'anziano può divenire preda di un ritiro emotivo e affettivo che gli impedisce di vivere le relazioni con gli altri. Se tale condizione psicologica viene solitamente vista come normale e "fisiologica", talvolta può invece costituire un primo segnale del manifestarsi di un disturbo depressivo.

Fino a pochi anni fa gli anziani venivano visti solitamente come persone soggette ad una normale degenerazione cognitiva, sociale e affettiva. Nonostante questa apparente visione negativa, l'anziano veniva comunque considerato uno dei punti cardine della famiglia, la voce dell'esperienza dalla quale trarre insegnamento.

Oggi, paradossalmente, se da un lato si è assistito al fiorire di un nuovo interesse nei confronti dell'età anziana dal un punto di vista dello studio psicologico, scientifico e sociologico, dall'altro lato si deve riscontrare la modificazione della visione sociale dell'anziano.

Per comprendere l'aspetto paradossale che si intende evidenziare, sarebbe necessario chiedersi il perché del rapido sviluppo dei servizi rivolti agli anziani, pensare all'origine di tale esigenza.

La motivazione primaria forse è dovuta proprio alla fase di cambiamento che sta vivendo la nostra stessa società, imperniata sul lavoro rapidamente produttivo, sulla velocità d'azione e di pensiero, che riesce a coinvolgere solo chi riesce a stare a passo con lei.

L'anziano per sua natura non possiede i requisiti necessari per essere partecipe di questo tipo di realtà, non costituisce una forza produttiva, si ritiene che non sia più una fonte di creatività.

Probabilmente è proprio a causa di questa visione che si verificano casi di isolamento e di abbandono, non solo da parte della società che non è più in grado di rendere l'anziano partecipe del proprio divenire ma anche da parte dei familiari, anch'essi troppo assorbiti dalla realtà esterna. Tale visione dell'anziano oggi sta cambiando.

Attraverso lo studio e lo sviluppo delle nuove tecniche di visualizzazione derivate dalle neuroscienze, si è andata evidenziando la presenza di una grande plasticità cerebrale, non solo nell'individuo giovane ma anche nell'anziano, attraverso la quale è possibile formare nuove reti di connessioni neuronali in seguito all'acquisizione e all'esercizio di nuovi apprendimenti. Da qui la consapevolezza della necessità di mantenere attive la capacità cognitive dell'anziano stesso.

Gli studi sociologici che sottolineano che parte degli anziani dispone di risorse piuttosto limitate, sia a livello personale sia economico, dimostrano anche che tale fenomeno potrebbe essere modificato attraverso l'intervento di nuove politiche sociali di prevenzione e di promozione del benessere.

Non dobbiamo trascurare il fatto che nella nostra società ci troviamo spesso di fronte ad anziani che manifestano una grande presenza di spirito, voglia di mettersi in gioco, di rendersi e sentirsi utili; com'è possibile non sfruttare tali risorse? E' necessario che la società stessa si adoperi per lavorare in una direzione che possa sostenere la motivazione all'iniziativa e per far sì che il modo di vivere di questi anziani diventi un esempio per altri che non possiedono la stessa fortuna e la stessa forza.

Il volontariato rappresenta un campo nel quale il "pensionato" che ha ancora voglia di mettersi in gioco può ritrovare creatività, motivazione e nuovi interessi.

Il miglioramento dello stato psicofisico e sociale dell'individuo anche nell'età adulta, nell'ottica della teoria del ciclo di vita, può sia aumentare la capacità di adattamento e la percezione del benessere ma può anche aiutare a prevenire casi di violenza e di truffe. A tale scopo potrebbe essere utile contrastare il decadimento cognitivo dell'anziano e sostenere la fiducia nelle proprie capacità di interagire con la realtà, facendo in modo che l'anziano stesso si affidi alle proprie conoscenze di base e all'aiuto dei servizi.

Quando si parla di risorse si deve considerare che in età adulta spesso la persona viene maggiormente assorbita dal proprio lavoro e questa situazione può talvolta impedire la creazione di interessi alternativi al lavoro, lo sviluppo di hobby e spazi personali; tale condizione può contribuire ad aumentare il rischio di un futuro isolamento sociale in età avanzata.

Alcune ricerche hanno tuttavia dimostrato che in molti anziani la maggior disponibilità di tempo libero, unita ad una forte motivazione, all'allenamento mentale e allo sfruttamento delle abilità residue, possono potenziare lo sviluppo di situazioni creative che aiutino a mantenere l'efficienza cognitiva.

In sintesi è evidente che sviluppare nuove conoscenze, possedere risorse personali, percorsi e interessi alternativi al lavoro, essere caratterialmente flessibili e aperti rispetto ai cambiamenti che la vita e la società impongono, sono elementi fondamentali che possono aiutare a contrastare il decadimento fisiologico dell'età ma anche ad essere più ricettivi e attenti nel non farsi coinvolgere in situazioni di potenziale pericolo.

Certo non ci si deve scordare del fatto che in questo caso si parla di anziani che hanno l'opportunità di vivere in situazioni ottimali che favoriscono le suddette attività; riconoscere il suo valore sociale, dare importanza all'affettività della famiglia e delle persone care che rinforzano positivamente la visione che l'anziano ha di se stesso, sono elementi che favoriscono la stabilità e il mantenimento di un buono stato psicologico.

Nella realtà accade invece troppo spesso che i bisogni dell'anziano non trovino accoglimento e corrispondenza negli altri membri della famiglia; accade infatti che figli e nipoti non siano in grado di rispondere in maniera adeguata alle necessità del parente anziano, il quale rischia di sentirsi una persona estranea rispetto alla famiglia.

In questi casi, ma anche laddove vi sia carenza di cultura e scarse disponibilità economiche, gli anziani trovano un serio impedimento nella possibilità di usufruire appieno del proprio tempo libero in modo gratificante e di sviluppare e sostenere le proprie abilità in ambito extra lavorativo.

Una buona strategia di prevenzione sociale è rendere consapevole l'individuo, non solo l'anziano, di essere soggetto di doveri ma anche di diritti. A tal proposito sarebbe produttivo elaborare un progetto di educazione ai Diritti Umani, necessario sia per fornire la consapevolezza che questi possono essere violati ma anche per fornire gli strumenti e le modalità con i quali possono essere fatti valere. L'idea di fondo su cui si basa tale ipotesi è che la presa di coscienza di essere titolare dei suddetti diritti diviene il presupposto per acquisire maggiore responsabilità anche nei confronti dei diritti altrui.

... E SULL'ANZIANO VITTIMA DI REATO

La psicologia della vittima ha assunto sempre più un'importanza rilevante ed alcuni organi di informazione si sono rivolti all'Aiuto Anziani Vittime di Violenza per analizzarla e cogliere quindi le modalità per un intervento preventivo.

L'esperienza maturata sulle persone che si sono rivolte al Servizio denota un elevato numero di vittime traumatizzate che presentano reazioni di ripiegamento su se stesse conseguenti all'avvenimento, di diffidenza totale nei confronti di tutto e di tutti e di depressione; atteggiamenti tanto più difficili da rimuovere quanto più la vittima è sola e senza punti di riferimento.

Il pudore e la paura di raccontare ai familiari la propria inadeguatezza nell'affrontare situazioni purtroppo comuni di raggio, di aver prestato ingenuo ascolto a proposte irrealizzabili o ad affermazioni irreali, costringe l'anziano per alcuni versi a non fidarsi e per altri a non presentare denuncia alle istituzioni.

La ragione di questa reticenza può quindi ricondursi alla tendenza delle vittime ad attribuire l'accaduto alla propria debolezza, vulnerabilità, al fatto di essere soli, ingenui e poco reattivi. E' probabile che dalla convinzione di essere, in qualche modo, "artefici" del proprio male scaturisca una sorta di orgoglio che impedisce di rendere pubblico il raggio con la denuncia all'Autorità Giudiziaria.

Tutto questo influisce in maniera significativa sul "numero oscuro", cioè quella percentuale di reati che non viene denunciata e quindi sfugge alle rilevazioni statistiche. Vi sono tipologie precise di reati che presentano un alto numero oscuro: fra queste l'estorsione, le violenze, le truffe; tipologie più facilmente perpetrate ai danni degli anziani, considerati obiettivo "fragile".

Quindi la categoria di reati di cui sono vittime gli anziani si rivela piuttosto complessa, dai contorni incerti e difficilmente rilevabile attraverso i consueti strumenti di analisi della criminalità comune e della vittimizzazione; sfugge pertanto in percentuale rilevante ai rilievi ed alle statistiche giudiziarie.

Già alla base di ogni essere umano c'è il timore di dover ammettere con se stesso di essere incapace di tutelarsi; nell'anziano poi questo timore diviene motivo per dubitare addirittura della propria adeguatezza nell'affrontare la vita e per domandarsi quale significato egli possa attribuire ancora alla propria esistenza.

Bisogno primario dell'uomo è il *sentimento di sicurezza*. Minato tale bisogno, tutto diventa più difficile, se non impossibile. Il bambino per poter crescere ha bisogno di una figura adulta che si

prenda cura di lui, su cui contare in caso di bisogno. Diverrà così un individuo maturo che potrà contare su un sentimento di sicurezza interiorizzato e confermato dalla realtà. Giunto in età avanzata, quando le forze vengono meno, l'uomo torna ad aver bisogno di punti di riferimenti esterni che lo rassicurino nei momenti di debolezza e gli diano nuova fiducia nella vita.

Specie negli anziani che vivono privi di una rete familiare e sociale, la visione pessimistica di se stessi è particolarmente accentuata e può provocare preoccupazione, ansia per il futuro, sensazioni di inadeguatezza in relazione alla propria capacità di affrontare situazioni anche quotidiane¹³.

Tali fragilità psicologiche possono facilmente condurre l'anziano a cadere in trappole quali furti e raggiri.

In questo caso riemerge prepotentemente la necessità di un supporto esterno, di una figura o di un servizio che possa fungere da punto di riferimento anche per i quotidiani bisogni dell'individuo.

In tal senso i servizi presenti sul territorio sono molti e rispondono a diverse tipologie di utenze e di necessità. Tuttavia, ciò che si registra quasi quotidianamente è la presenza di una quantità di anziani poco informati e confusi sulle possibilità loro offerte.

E perciò le reti parentelari, amicali o di buon vicinato costituiscono l'immediata risorsa dell'anziano per combattere il senso di solitudine, per acquisire informazioni, per condividere le emozioni, per ridurre i danni psicologici conseguenti a possibili fatti traumatici e ritrovare quindi fiducia in se stessi ed ottimismo nei confronti della vita. Il costo di ogni relazione umana è sempre elevato, in quanto richiede ad ognuno di investire molte energie nel mettere in gioco se stessi quotidianamente, consentendo solo nel tempo di cogliere frutti duraturi.

Le esperienze affrontate nel corso della vita (quali separazioni, perdite, lutti) incidono sull'anziano, in particolare su quello che si trova - suo malgrado - in una situazione di solitudine non voluta e che non possiede più energie e tempo per creare nuovi rapporti ed affetti. Eppure proprio un atteggiamento positivo e fiducioso nei confronti degli *altri* implica, a qualsiasi età, una capacità di andare oltre i propri bisogni, aprendosi alle altrui istanze ed alla realtà esterna.

Questa costante ricerca di rapporti umani costringe ogni persona ad un atteggiamento aperto e quindi ad uno spirito giovanile: il che è antitetico al caratteristico ripiegamento su se stesso tipico dell'anziano. Questo modo di fare, quindi di essere, costituisce la miglior *ricetta* a qualunque età per conseguire una *qualità di vita* ottimale, ricca di affetti, che nessun ladro o truffatore potrà mai depredate.

In effetti l'esperienza di questi anni ha evidenziato che gli anziani che hanno avuto un atteggiamento combattivo nei confronti della vita e che si sono dimostrati attenti ed aperti ai cambiamenti e agli stimoli della realtà, sono quelli meno facilmente raggirabili o almeno quelli che si riprendono con maggiore facilità dalle conseguenze di eventi traumatici con un sano atteggiamento reattivo.

¹³ "Ha ragione mio figlio quando dice che non ci sto più con la testa e che sono da ricovero".

LA NOSTRA INDAGINE

GLI ANZIANI VITTIME DI TRUFFE E RAGGIRI

Perché questa categoria

I dati presentati nelle pagine precedenti indicano che un terzo degli anziani rivoltisi al Servizio per avere aiuto è stato vittima di “truffe e di raggiri”.

Questi sono tra le vittime che più hanno denunciato sofferenza in conseguenza al reato subito: non sanno darsi pace per quanto è successo, e questo vissuto viene testimoniato dai volontari e da tutti coloro che hanno avuto occasione di accoglierli ed ascoltarli.

In effetti le emozioni collegate a tali esperienze si sono rivelate fra le più dolorose e traumatizzanti per la Vittima.

Non a caso l'interesse dei Media sull'argomento è oggi particolarmente attento: tutti approcciano il tema, proponendo *format* con consigli e suggerimenti per evitare il ripetersi di situazioni simili. Come si è già detto al Servizio sono stati sovente richiesti interventi e testimonianze al riguardo ed anche la partecipazione attiva alle trasmissioni radiofoniche e televisive.

Le stesse Forze dell'Ordine si sono attivate predisponendo materiale illustrativo e spot televisivi, per prevenire i reati operati a danno degli anziani.

Tutto ciò ha motivato la decisione di analizzare più dettagliatamente i dati in nostro possesso (dall'inizio del Servizio sino al mese di dicembre 2008), per contribuire alla comprensione del fenomeno.

La letteratura classica ci ha molto spesso mostrato l'anziano come vittima di truffe e raggiri, ma il fenomeno ha oggi assunto una dimensione tale per cui *la maschera del vecchio credulone* non può più rimanere confinata nelle dimensioni proprie della “commedia”, ma deve giocoforza essere inserita nell'ambito della “tragedia”.

Cosa intendiamo per “truffe e raggiri”

Se prendiamo in considerazione il Codice Penale si identifica truffatore colui che “con artifizii o raggiri, inducendo taluno in errore, procura a sé o ad altri un ingiusto profitto con altrui danno” (art. 640).

Sono proprio il consenso e la partecipazione della Vittima, ovviamente carpiri fraudolentemente, a caratterizzare specificatamente il reato. Il responsabile dello stesso, mediante il raggio, riesce ad ottenere che chi ne è colpito si danneggi autonomamente mediante il compimento di un atto pregiudizievole per i suoi interessi. Il fondamento quindi della truffa risiede nel raggio o nell'induzione in errore.

Così facendo rimangono al di fuori dei dati tutti quei reati che vengono comunemente classificati come “furti in appartamento” o “furto ai danni di anziani” o “furti con raggio di parole”... .

Abbiamo voluto comprenderli tutti insieme nella stessa categoria: quella cioè che vede l'anziano non solo come colui che viene truffato, secondo i limiti fissati nel C.P., ma anche come colui che viene derubato “con destrezza” o subisce un furto nel suo appartamento, dopo che sia stata carpiri la sua buona fede con raggiri di parole (ad esempio: “guardi..., si è sporcato l'abito sulla schiena..., posso aiutarla?.....- oppure: buongiorno.....non mi riconosce?...che piacere

vederla...si faccia abbracciare – o ancora, suonando alla porta di casa: sono dell’INPS e sono qui per la sua pensione, mi mostri il libretto e le ultime ricevute....).

Il campo di osservazione

Sono stati quindi selezionati i dati relativi alle Vittime che, a seguito del reato, si sono sentite “turlupinate” da millantatori che hanno conquistato la loro fiducia e ne hanno approfittato per derubarli o per truffarli.

All’interno della totalità di tali specifici reati sono stati presi in considerazione quelli relativi agli anziani – compresi tra i 70 e gli 84 anni d’età – che hanno fatto rilevare una maggiore incidenza percentuale, escludendo i più “giovani” (ritenuti mediamente in possesso di maggiori risorse per il recupero) e i più “vecchi” (ritenuti a distanza di tempo poco “affidabili” nelle loro risposte”).

In ultimo è stato necessario prendere in considerazione gli utenti segnalati fino al dicembre 2008 per avere il tempo necessario per l’elaborazione dei dati stessi.

Costituito così il dato globale, è sembrato innanzitutto importante rilevare le condizioni di “solitudine”, al di là delle differenze di genere e del loro stato civile: quanti fossero seguiti dai Servizi Sociali di Territorio, in quali Circoscrizioni Cittadine fossero residenti, quanti avessero sporto denuncia e quali fossero stati i travestimenti maggiormente utilizzati dai malviventi per avvicinare la possibile vittima.

In seguito l’intenzione è stata quella di analizzare quali fossero l’entità del trauma subito e le reazioni della persona, i loro vissuti post evento traumatico, i ricordi a distanza di tempo, le modalità per trovare una compensazione al loro “dolore” e quelle utilizzate per l’elaborazione del lutto subito.

Infine quanto potesse incidere la condizione di solitudine sulla capacità di superare il trauma e influenzare la ripresa della normale vita quotidiana e la sua qualità.

DATI STATISTICI DEL CAMPIONE SELEZIONATO

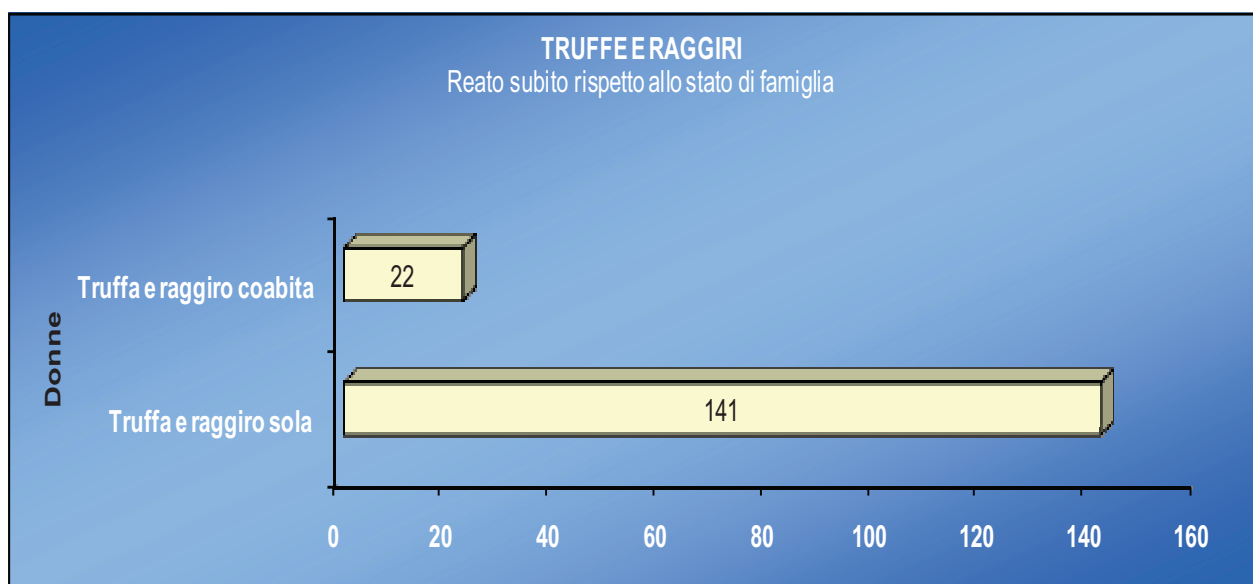
TRUFFE E RAGGIRI SUBITI DA PERSONE ANZIANE

Luogo dei reati: Comune di Torino

Periodo: 1998 – 2008

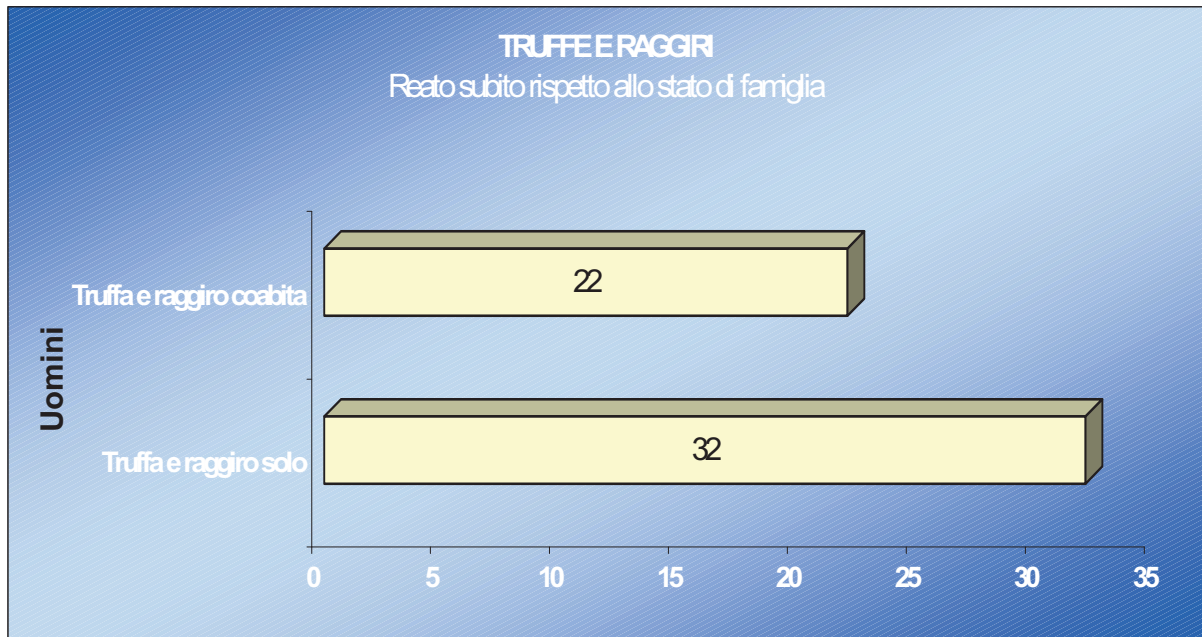
1) lo stato di famiglia

TABELLA DONNE	
REATO SUBITO RISPETTO ALLO STATO DI FAMIGLIA	
Truffa e raggiro sola	141
Truffa e raggiro coabita	22
Totale	163



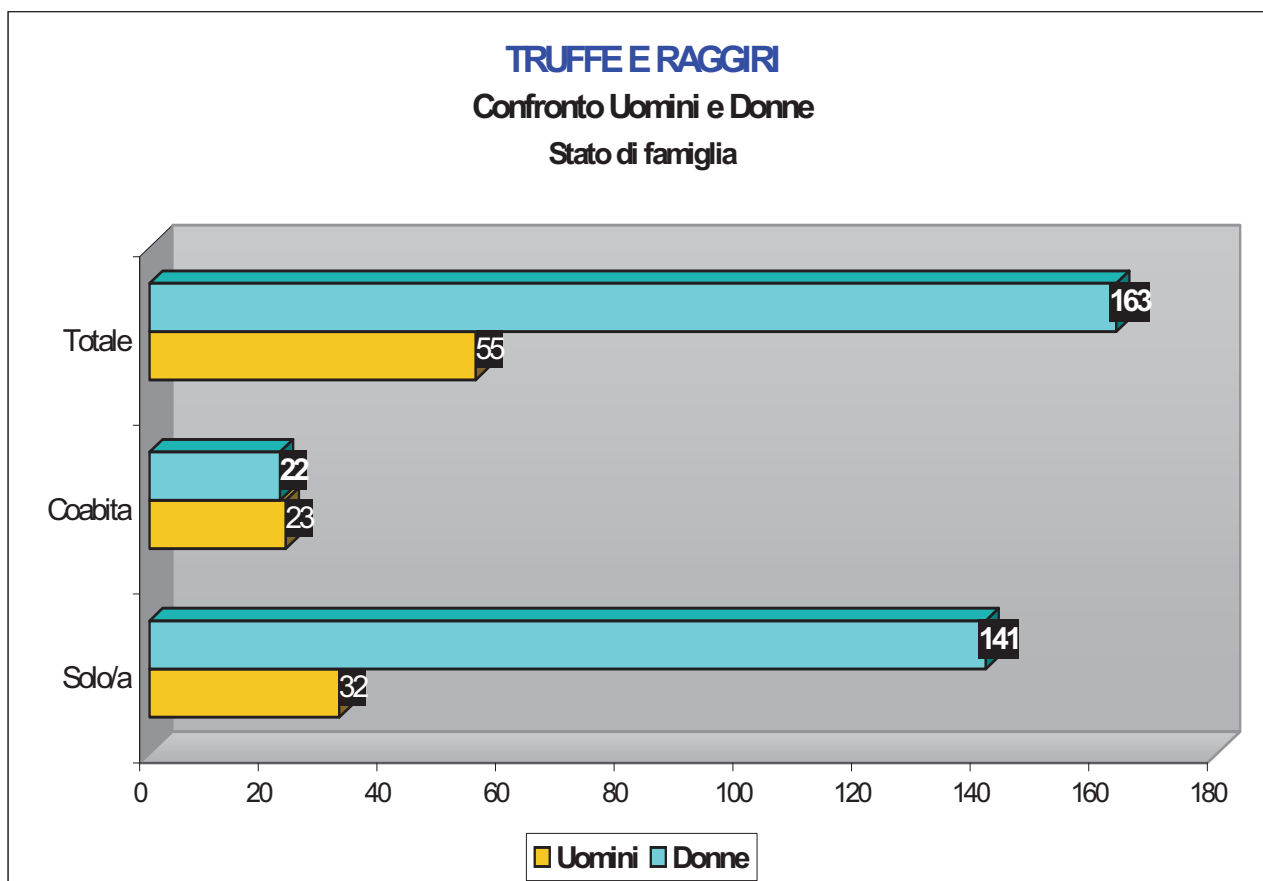
Tra le donne anziane emerge che coloro che sono state truffate / raggirate vivono in condizione di solitudine e di scarsa socialità. Questa sembra essere una variabile sostanziale che rende la donna maggiormente vulnerabile, potenziale preda dei malviventi.

TABELLA UOMINI	
REATO SUBITO RISPETTO ALLO STATO DI FAMIGLIA	
Truffa e raggio solo	32
Truffa e raggio coabita	23
Totale	55



All'interno della popolazione maschile la differenza numerica tra chi vive da solo e chi coabita non sembra così netta seppur presente.

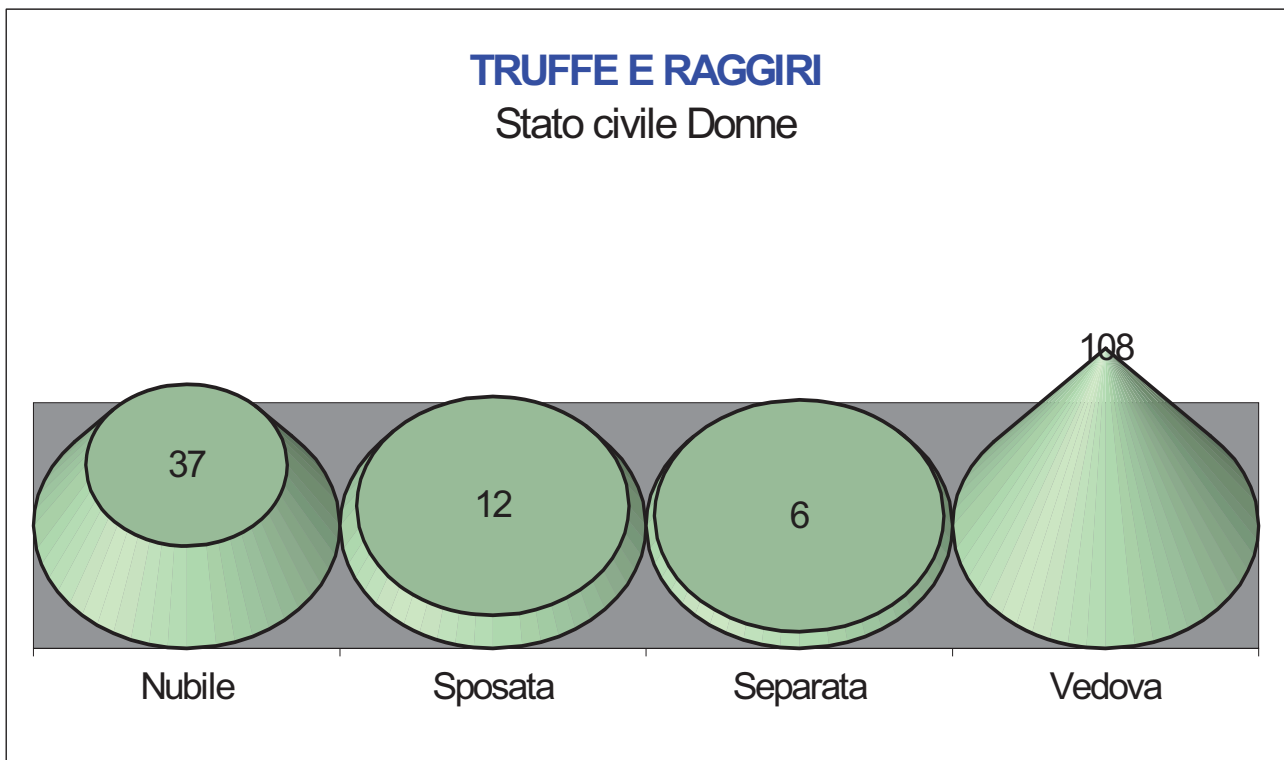
TABELLA COMPARATIVA		
REATO SUBITO RISPETTO ALLO STATO DI FAMIGLIA		
	DONNE	UOMINI
Truffa e raggio sola / o	141	32
Truffa e raggio coabita	22	23
Totale	163	55
Totale generale	218	



Le donne sole costituiscono la netta maggioranza sulla totalità delle vittime prese in esame. Ciò riflette i dati statistici che indicano le donne come più longeve. Il grafico ben rappresenta la netta preminenza delle vittime di genere femminile che vivono in condizioni di solitudine.

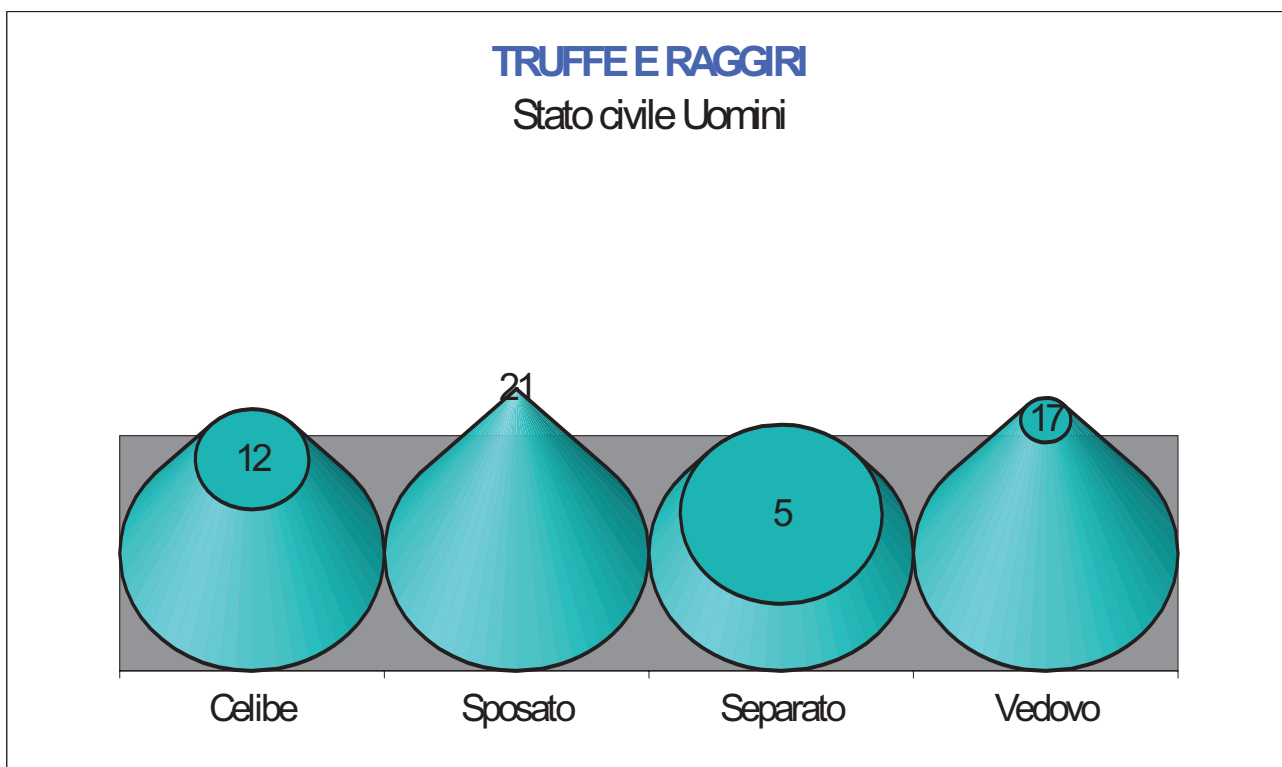
2) lo stato civile

TABELLA DONNE	
REATO SUBITO RISPETTO ALLO STATO CIVILE	
Nubile	37
Sposata	12
Separata	6
Vedova	108
Totale	163



Emerge in modo prioritario il dato dello stato di vedovanza, che si lega alla solitudine. Meno netta la situazione delle nubili, che sono sole e con pochi rapporti sociali. Le caratteristiche “sposata” o “separata” sembrano rientrare in modo meno significativo nello stereotipo della vittima.

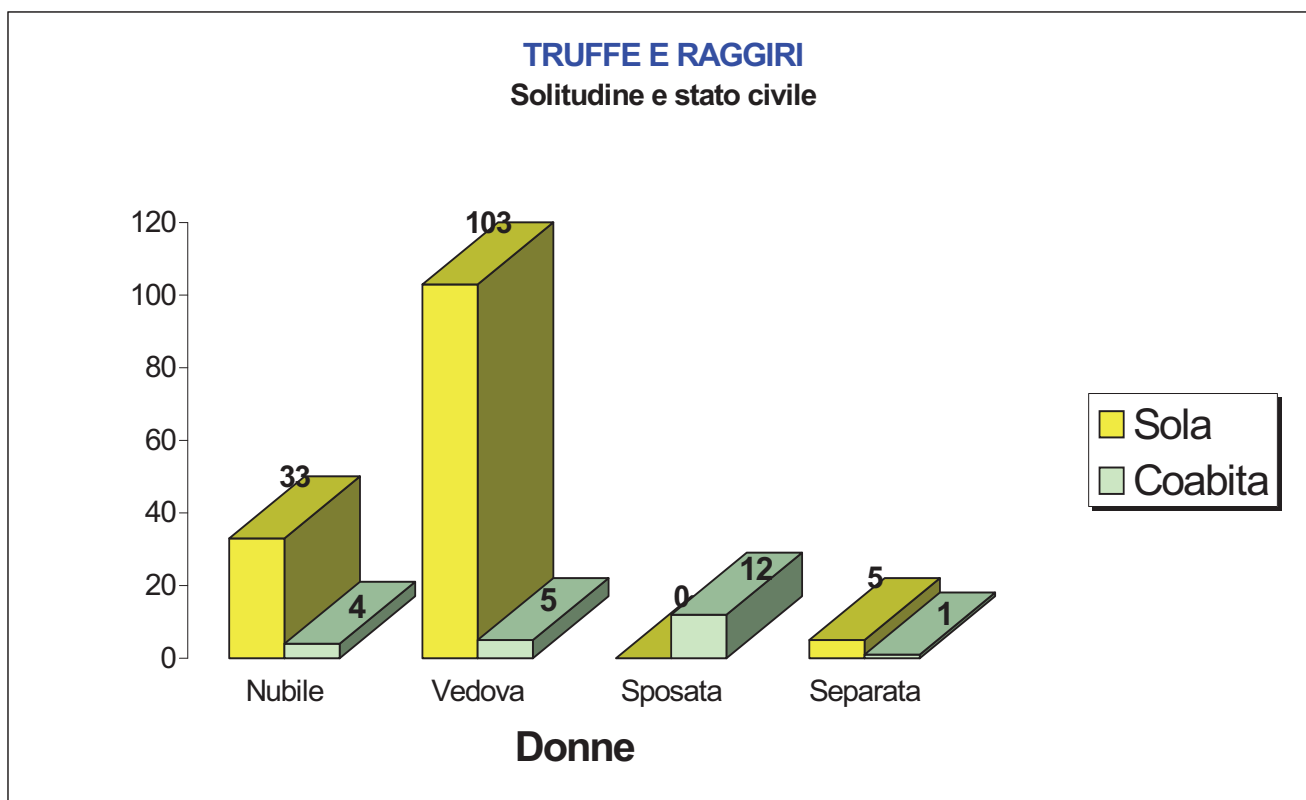
TABELLA UOMINI	
REATO SUBITO RISPETTO ALLO STATO CIVILE	
Celibe	12
Sposato	21
Separato	5
Vedovo	17
Totale	55



Dai dati emerge che lo stato civile della maggior parte delle vittime di genere maschile, contrariamente alla popolazione di genere femminile, è quello di “coniugato”.

3) stato di famiglia e stato civile

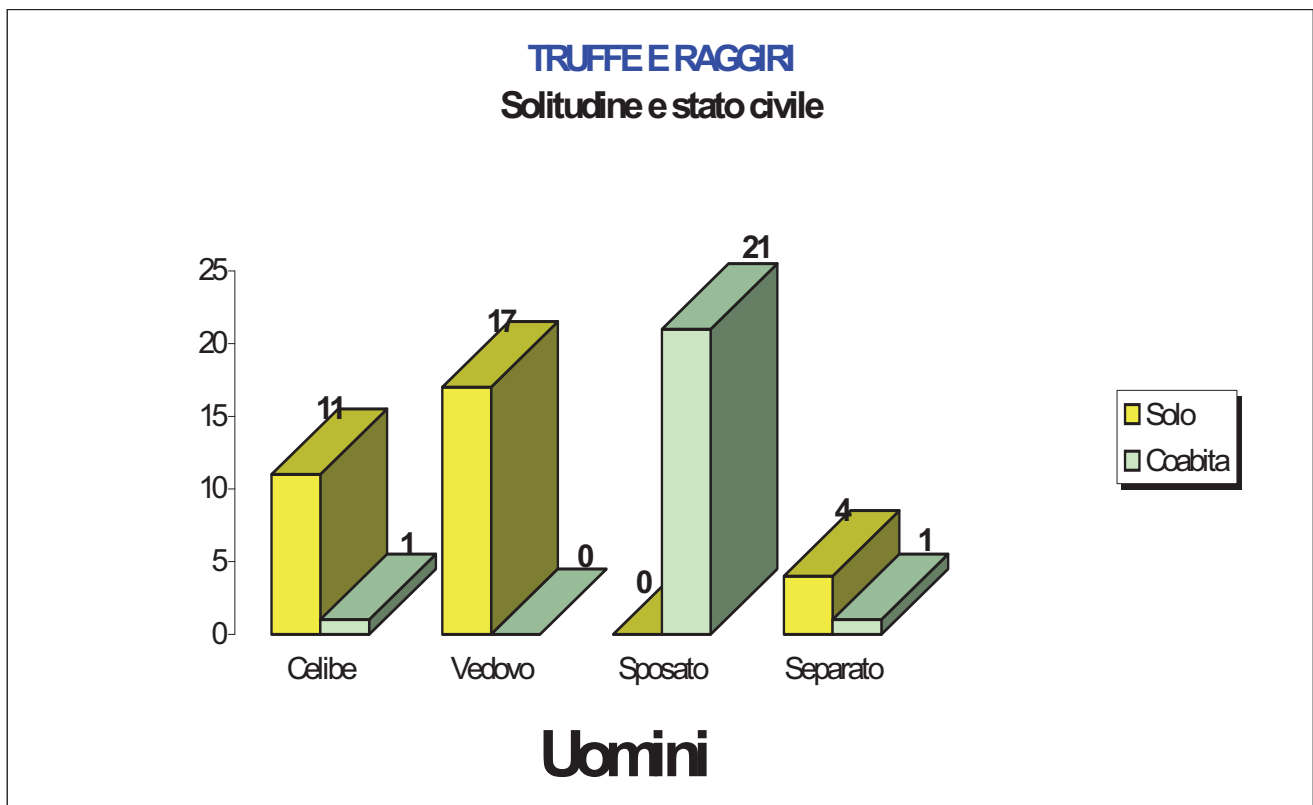
TABELLA DONNE			
REATO SUBITO RISPETTO ALLO STATO DI FAMIGLIA / STATO CIVILE			
	Sola	Coabita	Totale
Nubile	33	4	37
Vedova	103	5	108
Sposata	0	12	12
Separata	5	1	6
Totale	141	22	163



Un'analisi più dettagliata, che tiene in considerazione lo stato civile relativamente alla condizione di solitudine femminile, dimostra come questa caratterizzi la stragrande maggioranza delle donne che si rivolgono al Servizio.

E' questa condizione che le spinge ad aprirsi agli sconosciuti?

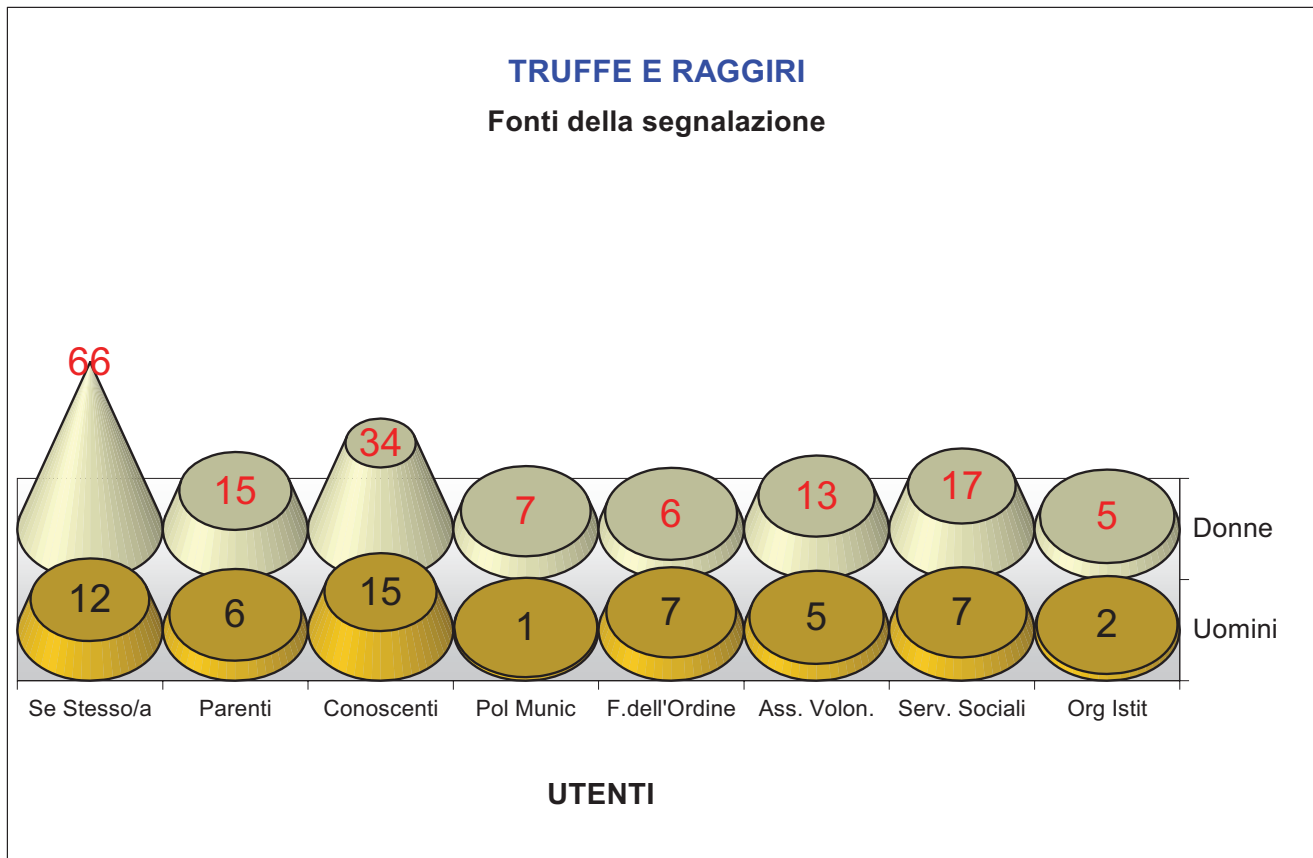
TABELLA UOMINI			
REATO SUBITO RISPETTO ALLO STATO DI FAMIGLIA / STATO CIVILE			
	Solo	Coabita	Totale
Celibe	11	1	12
Vedovo	17	0	17
Sposato	0	21	21
Separato	4	1	5
Totale	32	23	55



La condizione di solitudine non è altrettanto prevalente tra gli uomini vittime di truffe e raggiri.

4) *chi chiama*

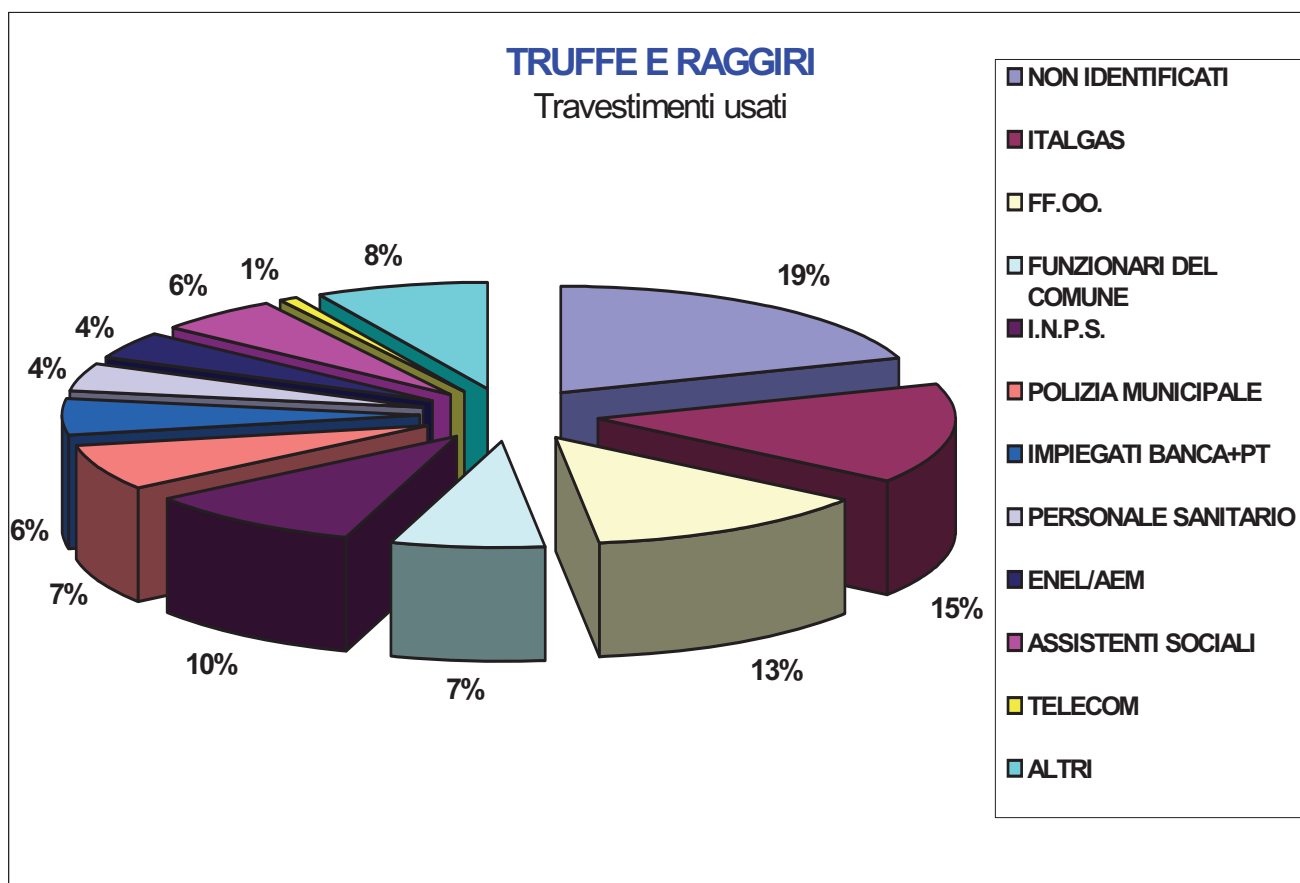
TABELLA UOMINI DONNE			
REATO SEGNALATO DA			
	Uomini	Donne	Totale
Se Stesso/a	12	66	78
Conoscenti	6	15	21
Parenti	15	34	49
Polizia Municipale	1	7	8
Forze dell'Ordine	7	6	13
Associazioni di Volontariato	5	13	18
Servizi Sociali	7	17	24
Organi Istituzionali	2	5	7
Totale	55	163	218



La maggioranza delle vittime sceglie di rivolgersi di persona al Servizio, magari con l'aiuto di parenti e conoscenti (75%). Ciò dimostra che il Servizio è conosciuto, apprezzato e gode della fiducia della popolazione anziana.

5) *i travestimenti dei truffatori*

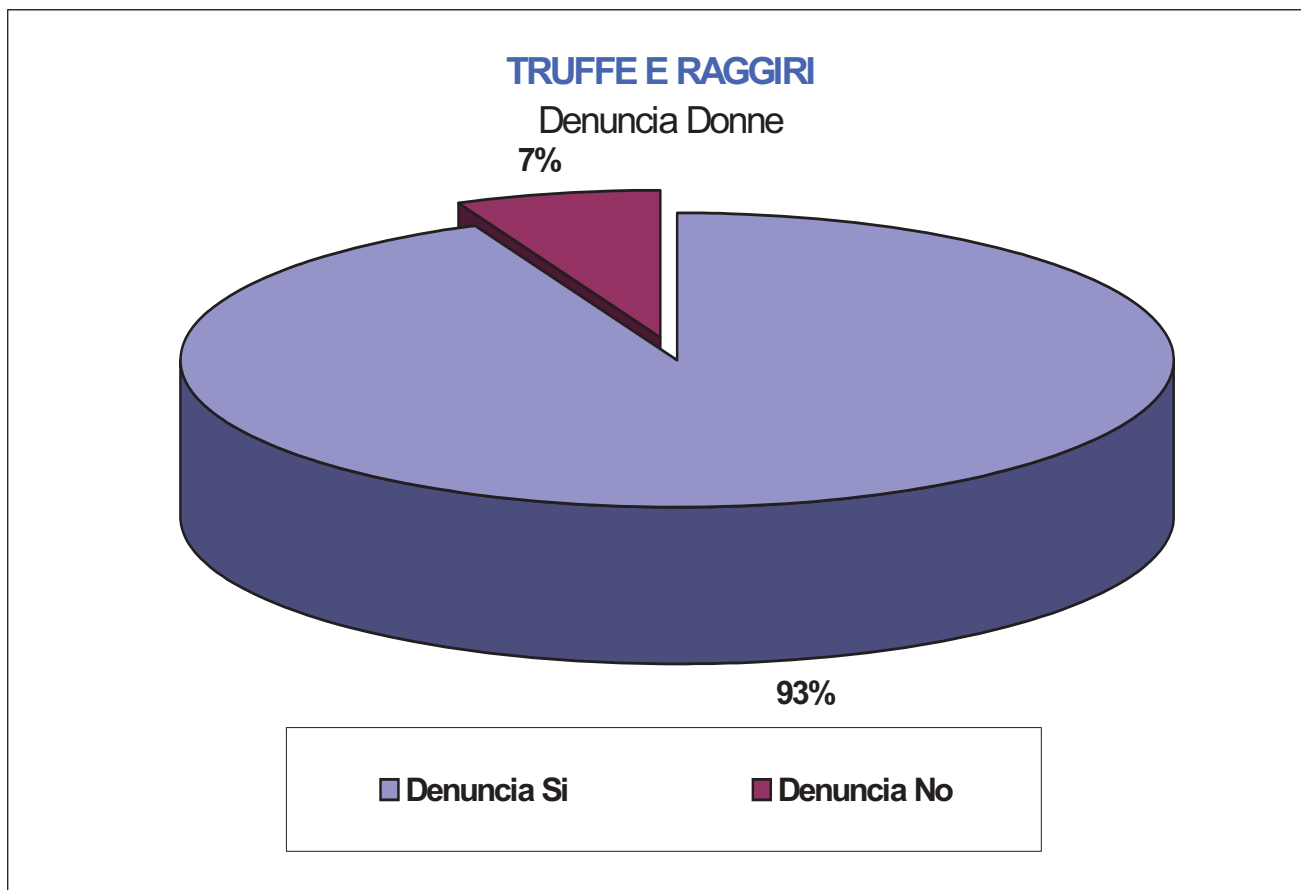
TRAVESTIMENTI ADOTTATI		
Tipo di travestimento	Valori assoluti	Frequenza
Non identificati	43	19%
Italgas	33	15%
FF.OO	29	13%
Funzionari Comune	15	7%
INPS	22	10%
Polizia Municipale	15	7%
Impiegati Banca e P.T.	12	6%
Personale sanitario	9	4%
ENEL/AEM	9	4%
Assistenti sociali	12	6%
Telecom	2	1%
Altri	17	8%



Impiegati del gas (cui si possono aggiungere i dipendenti delle aziende elettriche) sono le false generalità maggiormente dichiarate, ma anche finti poliziotti, carabinieri e vigili urbani costituiscono un biglietto da visita di garanzia per l'anziano. Funzionari dell'Inps, del Comune e Assistenti sociali, con la promessa di aumenti di pensione, accattivano la fiducia dell'anziano pensionato, molto spesso ai limiti dell'indigenza.

6) *la denuncia alle Forze dell'Ordine*

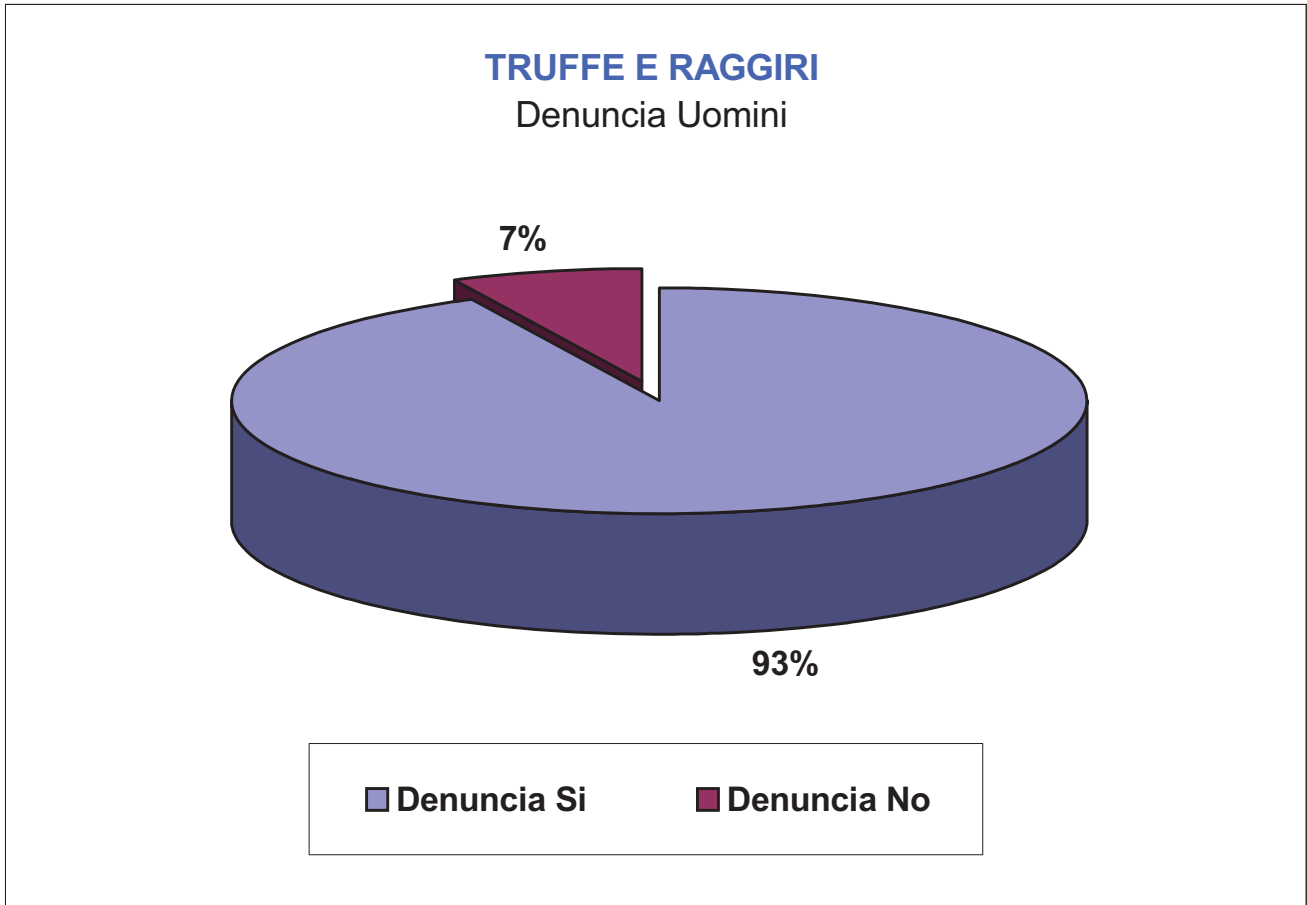
TABELLA DONNE		
PRESENTAZIONE DENUNCIA		
Si	No	Totale
152	11	163



Sporgere denuncia significa farlo sapere a tutti (soprattutto ai familiari): questa è la motivazione conscia che gli anziani adducono per non verbalizzare, nonostante l'opera di convincimento del Servizio che talvolta riesce nell'intento e si attiva per consentire la raccolta della denuncia a domicilio.

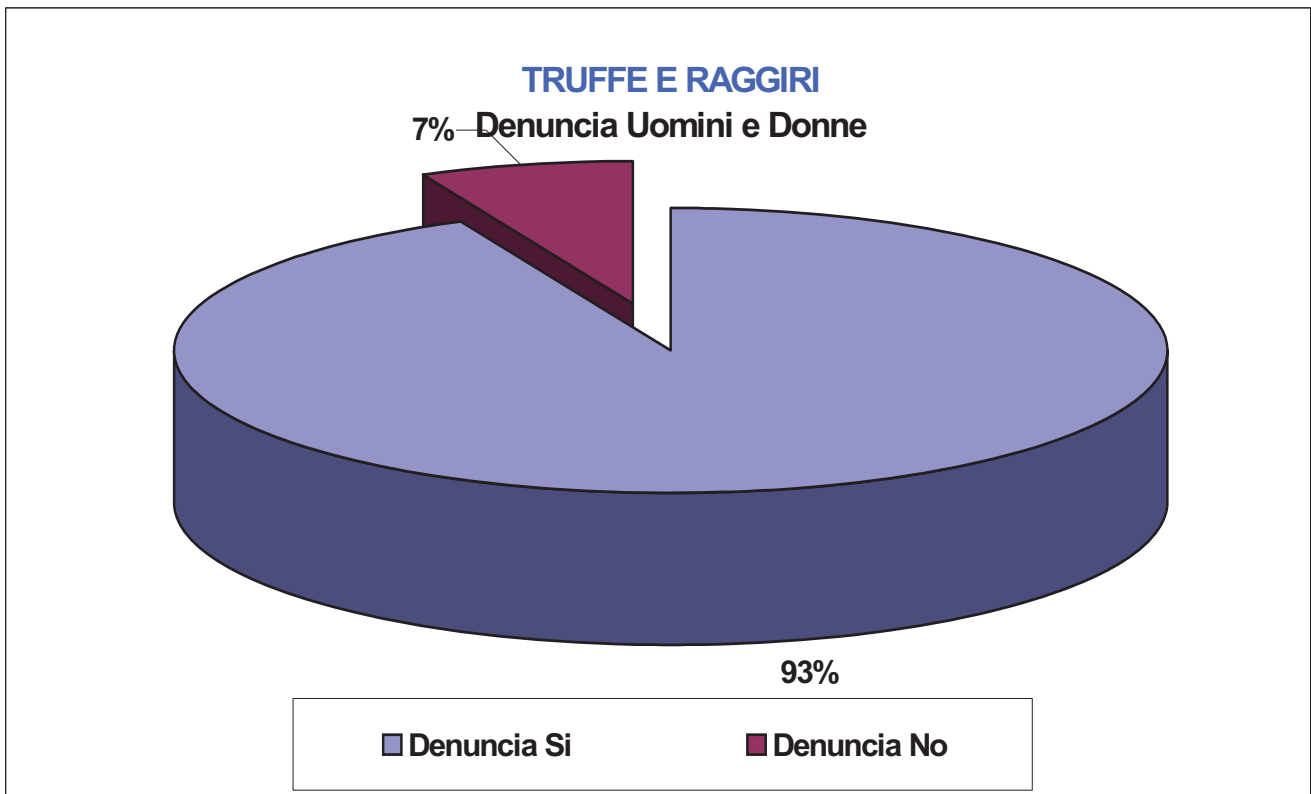
Dall'inizio dell'attività del Servizio Aiuto Anziani è stata constatata una diminuzione del timore di rivolgersi alle Forze dell'Ordine.

TABELLA UOMINI		
PRESENTAZIONE DENUNCIA		
Si	No	Totale
51	4	55



Il numero di denunce, per quanto riguarda il genere maschile, è pari a quello delle donne.

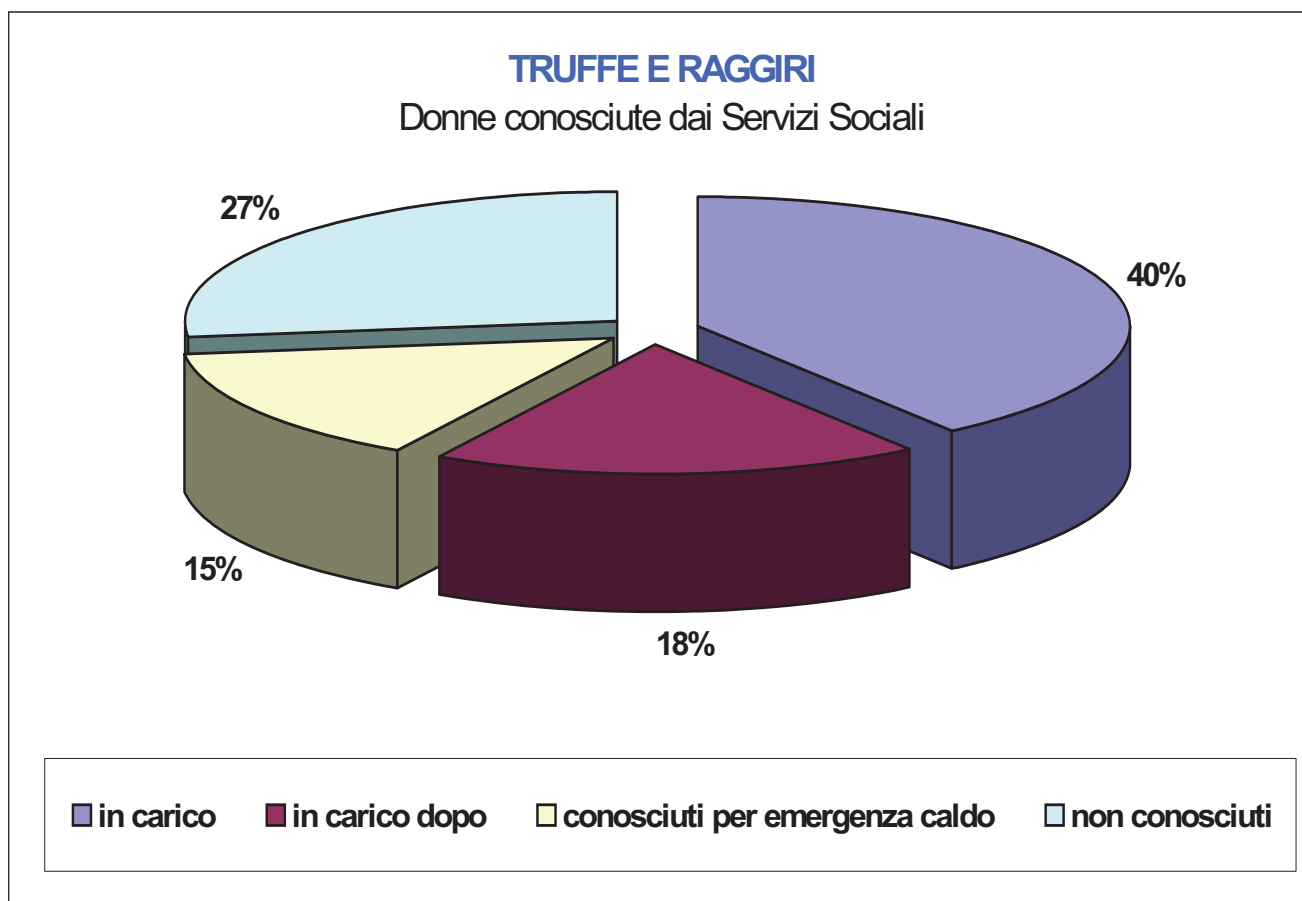
TABELLA COMPARATIVA			
PRESENTAZIONE DENUNCIA			
	Si	No	Totale
Donne	152	11	163
Uomini	51	4	55
Uomini/Donne	203	15	218



Si è notato nel tempo un aumento della percentuale di persone che decidono di sporgere denuncia (i dati aggiornati a dicembre 2006 indicavano una percentuale di non denunciatori pari al 23%). Questo fenomeno potrebbe essere favorito da diversi fattori quali ad esempio la raccolta delle denunce a domicilio, evento che può aver contribuito ad infondere nell'anziano una maggior fiducia nelle FF.OO. Un altro fattore potrebbe essere costituito dalla nuova attenzione che gli stessi servizi pongono nei confronti dell'anziano e dai numerosi tentativi di convincimento a sporgere denuncia operati nei confronti delle vittime. Un ulteriore elemento da non sottovalutare è l'aumentata attenzione dei media nei confronti delle problematiche dell'anziano; il che contribuisce a far loro percepire l'importanza della denuncia quale strumento in loro possesso e a far loro comprendere di non essere i soli ad essere incorsi in tali atti criminosi. Coloro che non denunciano sono le persone che, subito il classico raggirò, lo percepiscono come una vergogna e una sconfitta personale tali da non riuscire a parlarne talvolta nemmeno con i familiari.

7) vittime e Servizi Sociali

DONNE CONOSCIUTE DAI SERVIZI SOCIALI			
In carico	In carico dopo	Conosciute per emergenza caldo	Non conosciute
79	35	28	21



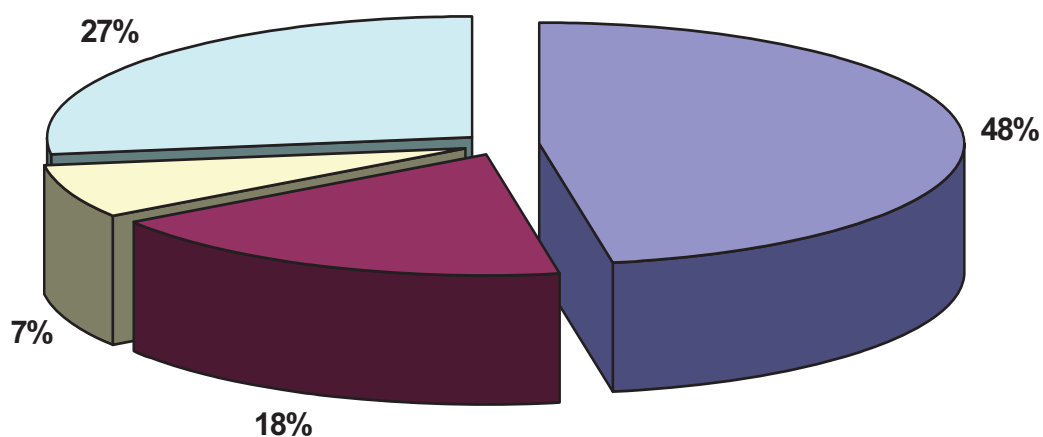
Al Servizio si sono rivolte molte donne che risultavano già in carico ai Servizi Sociali territoriali (40%). Se a queste aggiungiamo quelle le cui condizioni (indipendentemente dal reato) hanno richiesto un'attivazione dei Servizi nel tempo successivo (18%) e quelle che sono state riconosciute come "fragili" in occasione del progetto "emergenza caldo"(15%) si può concludere che ben il 73% delle Vittime di genere femminile sono bisognose di aiuto sociale. Risulta evidente che al Servizio si rivolgono in particolare coloro che versano in condizioni particolarmente disagiate.

UOMINI CONOSCIUTI DAI SERVIZI SOCIALI

In carico	In carico dopo	Conosciuti per emergenza caldo	Non conosciuti
26	10	4	15

TRUFFE E RAGGIRI

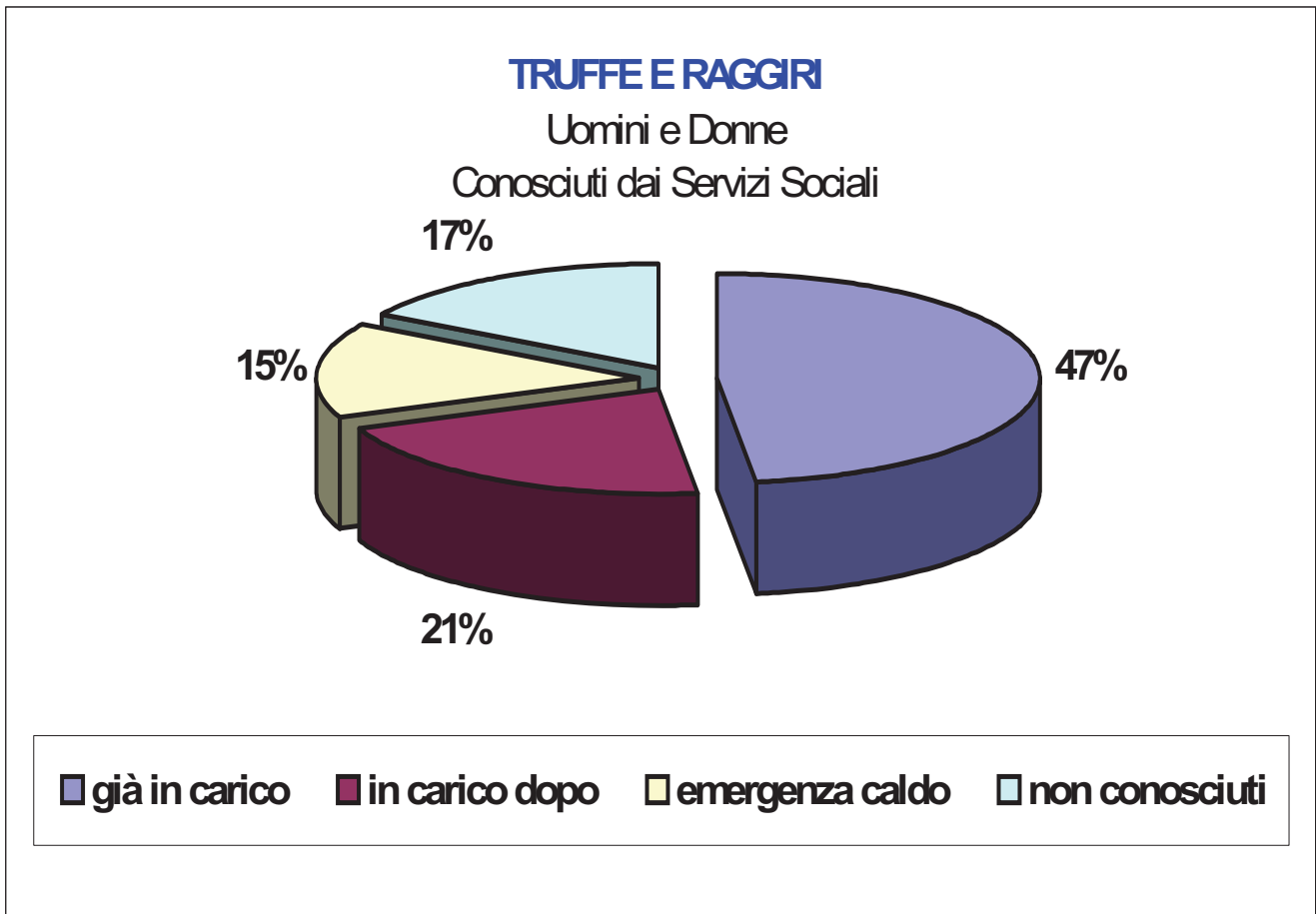
Uomini conosciuti dai Servizi Sociali



■ in carico ■ in carico dopo ■ conosciuti per emergenza caldo ■ non conosciuti

Il genere maschile segue all'incirca lo stesso trend del sesso femminile: la maggior parte degli uomini infatti era già seguita in precedenza (48%). E' tuttavia da sottolineare la percentuale di coloro che sono stati presi in carico in tempi successivi (25%), la quale costituisce $\frac{1}{4}$ esatto del totale del campione considerato.

TABELLA COMPARATIVA UTENTI CONOSCIUTI AI SERVIZI SOCIALI				
	In carico	In carico dopo	Conosciuti per emergenza caldo	Non conosciuti
Uomini	26	10	4	15
Donne	79	35	28	21
Totale	105	45	32	36



Sugli utenti totali del Servizio il 17% non è stato preso in carico dai Servizi Sociali. Per la grande maggioranza sono stati attivati servizi prima o successivamente al reato subito. Il che significa che le “vittime” che si rivolgono al Servizio Aiuto Anziani sono per lo più persone socialmente fragili, bisognose di supporti .

L'INTERVISTA

Dopo avere esaminato i dati del campione considerato, di cui sono stati sopra riportati i grafici elaborati, si è passati ad analizzare in modo più approfondito le reazioni della vittima alla violenza subita, le sue reazioni nel tempo, i ricordi ed i vissuti a distanza di tempo e quindi, l'entità del trauma subito.

L'ipotesi formulata è stata quella di verificare l'esistenza di un vero e proprio Disturbo Post Traumatico da Stress (DPTS), eventualmente persistente anche a distanza di parecchi anni. La condizione di solitudine poteva inoltre rappresentare una variabile di rilevante importanza in merito alla difficoltà del superamento del trauma subito ed alla ripresa di una "sana" vita quotidiana.

A tal fine è stato costruito un questionario¹⁴ che ha preso in considerazione alcune dimensioni fondamentali del DPTS, quali la memoria relativa all'evento, ai vissuti emotivi allora provati ed eventualmente ancora presenti, all'alterazione del tono dell'umore, alla sintomatologia psicofisica manifestatasi ed all'eventuale assunzione di farmaci. Si è cercato altresì di comprendere quali cambiamenti fossero intervenuti negli atteggiamenti e nei comportamenti ed, infine, su quali risorse (persone o istituzioni) avessero potuto contare.

Il questionario è stato somministrato telefonicamente dal Personale in servizio presso l'Aiuto Anziani, che era già stato interessato nella prima fase di ricezione ed aveva accolto le loro richieste d'aiuto. Le domande sono state poste all'interno di un "amichevole colloquio", volto a conoscere le attuali condizioni della persona. Non è stato sempre proposto in forma progressiva, per arrecare il minor disturbo possibile, acquisendo le notizie desiderate anche grazie alla spontanea comunicazione delle persone intervistate.

La tabella di seguito riportata ed il commento al relativo grafico evidenziano come soltanto un terzo del campione sia stato raggiunto telefonicamente: il troppo tempo trascorso ha influito negativamente in particolare per quanto riguarda i decessi e i trasferimenti di abitazione o il cambiamento di numero telefonico.

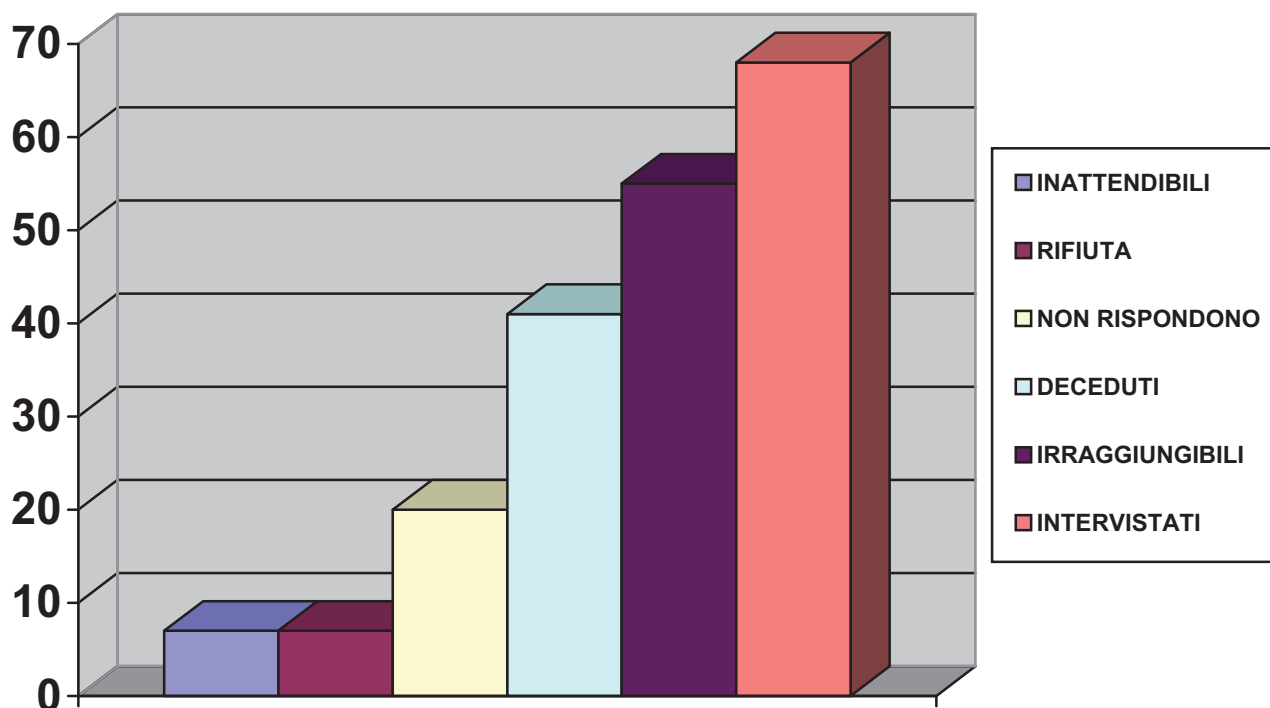
¹⁴ Vedi allegato 1 in appendice

(Gruppo campione 70/84 anni)

RISPOSTA ALL'INTERVISTA		
Inattendibili	7	3,53%
Rifiuta l'intervista	7	3,53%
Non rispondono	20	10,10%
Deceduti	41	20,71%
Irraggiungibili	55	27,78%
Intervistati	68	34,34%
Totale	198	100%

TRUFFE E RAGGIRI

Risposta all'intervista



Le telefonate hanno raggiunto 68 persone, ossia un terzo delle vittime selezionate, perché sono intervenuti decessi, trasferimenti di residenza o cambi di numero telefonico (si è scoperto che molti anziani hanno richiesto la privacy a questo proposito, cosa che li ha resi irraggiungibili). Altri non hanno risposto alle chiamate, nonostante parecchi tentativi. Alcuni sono risultati piuttosto confusi nel rispondere: non è stato possibile tener conto di quanto dicevano ma si è approfittato dell'occasione per ricordare all'assistente familiare presente le finalità del Servizio Aiuto Anziani. Altri ancora infine, non hanno accettato di rispondere all'intervista.

COMMENTI ALLE RISPOSTE FORNITE

La richiesta di rievocare l'evento è stata posta con molta discrezione ed attenzione, per non risvegliare vissuti dolorosi.

Tuttavia un decimo degli intervistati ha affermato di non ricordare l'episodio; la risposta è apparsa come "troppo risoluta" da parte di persone cognitivamente adeguate, quasi una difesa (rimozione, negazione o semplicemente il desiderio di non rinvangare il passato, restando il più possibile anonimi?). Ricordare il fatto provoca probabilmente disagio; lo stesso disagio che può limitare il quotidiano dell'anziano, con conseguenze preoccupanti, poiché incide negativamente sulla sua autostima e sulla fiducia residua nelle proprie risorse.

Il ricordo del reato è oggettivamente presente in coloro che lo hanno subito negli ultimi quattro / cinque anni ed il suo vissuto è ancora vivo e "brucia".

Se invece il tempo trascorso è superiore, esso assume contorni più sfumati e solo in rare occasioni si ripresenta alla memoria.

Comunque nella quasi totalità dei casi l'esperienza traumatica segna a tal punto l'anziano da determinare in lui un importante cambiamento nel comportamento verso l'esterno: diffidenza e chiusura totale verso "l'altro". Per evitare di cadere nuovamente in qualche raggio, egli si isola sempre più nel privato, non aprendo più la porta a nessuno e non accettando di parlare al telefono con estranei. La percezione della vecchiaia come età fragile e vulnerabile porta a diffidare di tutto e di tutti. Il che provoca un ripiegamento su se stessi e sul proprio disagio, con la possibilità che questo si consolidi in un atteggiamento permanente.

Soltanto due sono stati i casi che hanno avuto sviluppi giudiziari conseguenti, e che si sono conclusi positivamente per le vittime. Tali positive conclusioni, peraltro, sono state determinate da circostanze del tutto fortuite: infatti i reati denunciati sono in genere di lieve entità e di minimo rilievo penale, per cui un impiego di risorse investite in questo tipo di indagini da parte delle Forze dell'Ordine sarebbe inappropriato ed antieconomico.

Il ricorso all'uso di farmaci è stato temporaneo e limitato nel tempo ed ha interessato fortunatamente solo un'esigua parte del campione.

Un discorso più complesso è quello che riguarda il cambiamento degli atteggiamenti in conseguenza dell'evento subito.

Il sentimento di inadeguatezza personale è comune pressoché a tutte le vittime di truffe e di raggiri, che si colpevolizzano per non essere stati in grado di riconoscere il "pericolo" rappresentato dallo sconosciuto, anzi di averlo favorito al punto di introdurlo in casa, aprendogli le porte ed i cassetti "segreti", magari offrendogli addirittura un caffè.

Ulteriore conseguenza è rappresentata dal "pessimismo" nei confronti di un futuro ancora più incerto e spaventoso per chi è già avanti negli anni: "che senso ha ancora la mia vita se non sono più in grado di tutelarmi, cosa vivo a fare?" è la frase che più frequentemente si sente pronunciare.

Tuttavia il passare del tempo e l'aiuto nell'elaborazione del "lutto" subito, avvenuto anche grazie alla presenza e all'accompagnamento del Servizio, hanno consentito il superamento della vergogna ed il conseguente riavvicinamento ai familiari.

E' stato così possibile riacquistare la fiducia nei *care-givers* e nelle risorse parentali, che sono tornati a rappresentare per gli anziani un valido supporto sul quale poter contare, alimentando di conseguenza anche la fiducia in loro stessi, consapevoli – come affermano – di potersi affidare ai propri congiunti qualora ve ne sia la necessità.

La rete di amici e conoscenti concorre ugualmente a recuperare la sicurezza smarrita. Ancora una volta quindi viene dimostrato che il relazionarsi con gli altri e la creazione di legami forniscono all'anziano un supporto emotivo e strumentale fondamentale per superare il senso di inadeguatezza e fragilità.

La presenza dei Servizi Sociali ed il loro monitoraggio delle situazioni rappresentano per coloro che vivono in totale solitudine un punto di riferimento continuo e la "rete" su cui poter contare.

In tutti i casi citati migliora gradualmente anche la percezione della sicurezza, in particolare all'interno della propria abitazione.

ALCUNE RIFLESSIONI SULLE RISPOSTE FORNITE

Le scelte operate

La decisione di adottare come tecnica di rilevazione l'intervista telefonica è stata mossa dal desiderio di voler rispettare quanto più possibile la privacy delle persone, cercando di lavorare in maniera poco traumatica ed accettando il rischio di trovarsi di fronte a reticenze e dinieghi.

Tale scelta tuttavia non si è dimostrata particolarmente felice, in quanto la distanza temporale ha puntualmente provocato le ipotizzate resistenze falsando il rapporto e parte delle risposte fornite.

Non meno importante si è rivelato il fatto che alcune delle vittime avessero un'età molto avanzata già al momento dell'evento traumatico: proporre loro l'indagine dopo alcuni anni ha rappresentato una difficoltà ulteriore a causa dell'ormai ridotta lucidità.

E' stato altresì complesso porre le domande previste dal questionario, seppur collocandole all'interno di un dialogo con un Servizio conosciuto, sia in quanto richiedevano ricordi precisi dopo tanto tempo dal fatto delittuoso – almeno per alcuni – sia in quanto potevano riaprire ferite sopite e mai del tutto rimarginate.

In generale tuttavia è apparso chiaramente che, per conseguire risposte valide, è certamente più opportuno proporre l'intervista personalmente, recandosi al domicilio degli anziani e solo dopo averne riacquisito la fiducia: tale modalità non è ovviamente praticabile.

L'unica via percorribile per rilevare l'esistenza di Disturbi Post Traumatici da Stress (DPTS) è quella, per il futuro, di proporre l'intervista in tempi più ravvicinati rispetto all'evento traumatico.

Vissuti emotivi e reazioni psicologiche

Certo l'entità della somma rubata è importante per chi vive di sola pensione, ma il danno maggiore è quello psicologico; così pure il furto del poco oro, custodito gelosamente per regalarlo ai nipotini nella grande occasione, ha il suo "costo" emotivo.

Il vero trauma conseguente a queste "violenze finanziarie" consiste in buona sostanza nell'essersi sentito in balia della persona alla quale era stata concessa quella fiducia che talora non si concede neanche ai più prossimi. E' la brutta sensazione di essere diventati troppo vulnerabili, di non potersi

fidare di se stessi, non essendo in grado di autotutelarsi. Queste esperienze segnano a tal punto l'anziano da renderlo più diffidente: ma questo non attenua la paura, anzi l'aumenta, determinando quel ripiegamento su se stesso e quella chiusura verso l'esterno che, come si è già detto, lo porta ad isolarsi "al sicuro" della propria abitazione.

E' una sorta di suicidio passivo, attuato con il barricarsi in casa, trascurandosi e lasciandosi andare.

Le frasi che correntemente si ascoltano sono: "sono un'ingenua, mi fido di tutti" " forse sono troppo credulona" ...

Allora la prima reazione di timore di dirlo ai propri cari¹⁵, carica di orgoglio¹⁶, nasconde l'altra grande paura/senso di colpa di essere divenuti ormai inetti nell'affrontare la vita¹⁷.

Da qui è facile il passaggio al pessimismo più cupo¹⁸: la cronaca del Servizio registra un tentativo di suicidio da parte di un uomo che, vittima di raggirato con furto di parecchi milioni custoditi in casa per pagare, all'occorrenza, un eventuale "ricovero" suo e della compagna di una vita, non si era più sentito capace di tutelare la propria donna.

L'aiuto fornito dal Servizio, sia esso professionale o di volontari non più giovani, ma carichi di vitalità, è determinante per ridare senso alla vita di queste persone, facendole sentire ancora importanti e utili.

L'anziano trova un care giver che ascolta i suoi bisogni e si fa carico di aiutarlo nel ricostruirsi una vita normale.

Altre reazioni risultano più funzionali alla salute psichica dei raggirati.

Alcuni, specialmente le vittime di truffa che hanno acquistato ad alto prezzo prodotti scadenti, magari per dimostrare ai propri occhi di essere ancora in grado di fiutare gli affari nonostante l'età, riescono a "digerire"¹⁹ l'evento traumatico razionalizzando il fatto: "in fondo è un bell'oggetto. Ho proprio fatto un affarone".

Altri insistono sull'effetto di qualche "polverina" fatta annusare dai malviventi²⁰.

Comunissima è l'accusa espressa nei confronti della società moderna troppo cambiata²¹, reazione questa fondamentalmente sana da un punto di vista psicologico giacché attribuisce la colpa del reato ad agenti esterni, spostando su "altri" il controllo di quanto accade e contenendo così il proprio senso di colpa e di inadeguatezza.

¹⁵ "mio figlio mi dice sempre di non aprire a nessuno. Ora, se lo viene a sapere, mi fa interdire o mi manda al ricovero"

¹⁶ "Sono stupida, ed io l'ho fatto entrare: la colpa è mia, me lo ha detto anche mia figlia che sono rimbambita! Adesso non vuole più lasciarmi qui nella mia casa da sola. Vuole che vada ad abitare da lei, ma io là non mi trovo. Non voglio disturbare anche se mio genero mi vuole bene".

"Se i miei vicini o i miei amici vengono a saperlo poi io che figura faccio? Una povera rimbambita da compatire!"

¹⁷ "io che non avevo paura di niente, adesso, quando suona il campanello della porta o del telefono, mi agito subito: tremo, mi batte il cuore e le gambe non mi reggono."

¹⁸ "adesso cosa vivo a fare?"

¹⁹ "Ho dormito male: mi deve essere rimasto qualcosa sullo stomaco"

²⁰ "Me lo ha detto la mia amica che ti spruzzano una polverina o un liquido. Sì, sì, è successo proprio così: mi ha ipnotizzato.

²¹ "Torino non è più quella di una volta...allora sì che era una cittadina tranquilla..."

Temi fondamentali: età e solitudine.

Si è visto in precedenza come la maggioranza delle vittime di truffe e raggiri viva in condizioni di solitudine (per lo più donne anziane).

Con l'avanzare dell'età, ed in conseguenza di varie cause, l'anziano si trova a dover fronteggiare la progressiva diminuzione della propria rete sociale e relazionale, spesso non compensata dalla creazione di nuovi rapporti in sostituzione di quelli persi. Possono così delinarsi situazioni di isolamento e sentimenti di solitudine, aspetti non sempre coincidenti²².

Fatta salva la scelta di vivere da soli come scelta di vita – ed in tal caso non influisce - dall'intervista appare che vivere in condizioni di solitudine costituisce lo spauracchio di molte persone anziane: non tanto per la condizione in sé, quanto per la sensazione di non avere nessuno su cui contare al momento del bisogno.

La psicologia insegna che tra i bisogni dell'uomo c'è quello di avere delle relazioni interpersonali; l'assenza di stimolazioni fornite dagli "altri" può portare al deterioramento della psiche e provocare un invecchiamento precoce, se non vere e proprie patologie mentali. L'integrazione sociale invece preserva le funzioni cognitive e previene il decadimento senile garantendo una migliore qualità di vita.

La conferma di quanto si è venuti dicendo sono le molte telefonate di anziani che, rivolgendosi al Servizio con i pretesti più assurdi²³, iniziano a raccontare la loro vita con dovizia di particolari, dimenticando così il motivo per cui hanno chiamato: alla fine ringraziano per l'ascolto e chiedono se potranno "disturbare" di nuovo. Per quale motivo? Avere per caso scoperto un numero di telefono con all'altro capo una persona in grado di ascoltare e quindi di assicurare²⁴?

²² L'isolamento implica soltanto l'essere fisicamente lontani dagli altri (un isolamento volontario può avere conseguenze anche positive e portare ad un arricchimento individuale).

La solitudine è invece un sentimento spiacevole o inaccettabile, determinato da cause involontarie, che implica una sensazione di discrepanza tra il numero e/o la qualità delle relazioni sociali e quelle desiderate.

²³ "questa notte sono entrati a casa mia e mi hanno rubato la forchetta che io uso per mangiare, ma io so bene chi è..."

²⁴ "allora, se avessi bisogno, voi ci siete?"

L'attenzione va dunque posta alle tante persone anziane sole – ed a Torino sono sempre di più²⁵ – che necessitano di attenzione, di forme di aggregazione e di reti di riferimento per non sentirsi “in caduta libera” e abbandonate a se stesse.

Ma il nodo della questione sta nel considerare la categoria degli anziani come un peso per la società: l'anziano viene visto quasi esclusivamente in termini di costi. In seguito all'instaurarsi di una scala di valori diversa, l'anziano spesso viene concepito come un soggetto bisognoso in senso lato e che assorbe risorse dalla società. La cultura dominante tende a considerarlo un “soggetto inattivo”, in quanto economicamente non produttivo. Si tratta in realtà di un atteggiamento “culturale”: in civiltà diverse l'anziano è invece considerato depositario di una serie di risorse irrintracciabili in altre età della vita. Per questo è visto con rispetto e deferenza, con considerazione e stima. Tutto ciò dà vita ad un circuito virtuoso: se gli si attribuisce lo status che merita, aumenterà anche la sua sicurezza (ricordiamo che l'insicurezza degli anziani riguarda in gran parte la sfera delle percezioni emotive) e la sua autostima, con il recupero di risorse utili per la società. Occorre quindi coinvolgere gli anziani in modo tale da trasformarli in cittadini attivi, favorendone il loro protagonismo: ciò può essere attuato attraverso punti di riferimento di fiducia che facciano loro percepire un atteggiamento di ascolto, di considerazione e di stima, e che favoriscano l'aggregazione sociale. Solitudine ed insicurezza sono i nemici peggiori di una categoria le cui risorse vanno valorizzate.

Ecco un altro valido motivo per ampliare il Servizio da “Aiuto Anziani Vittime di Violenza” ad “Aiuto Anziani” tout-court”.

La solitudine forzata non è forse una forma di violenza?

²⁵ La **popolazione italiana invecchia** sempre più (come afferma l'Istat nel suo **rapporto annuale 2009**), e Torino non fa eccezione: anzi, l'indice di vecchiaia si attesta su posizioni fra le più alte d'Italia.

TORINO - INDICATORI DEMOGRAFICI PER CIRCOSCRIZIONI ANNO 2008

	Circoscrizioni										Tot. città
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Indice vecchiaia	192,6	255,1	204,7	192,7	183,1	173,9	186,2	198,4	221,2	216,9	200,3
Indice dipendenza Tot.	50,6	64,6	54,5	52,5	54,3	55,3	52,8	53,7	58,5	60,1	55,4

Il **progressivo invecchiamento della popolazione** italiana è anche visibile attraverso l'analisi dell'**indice di vecchiaia** (che si calcola dividendo il numero di individui con età uguale o superiore ai 65 anni per il numero di chi ha non più di 14 anni) ed attraverso l'**indice di dipendenza** degli anziani, che misura il peso della popolazione anziana (65 e oltre) su quella in età attiva (15-64).

IL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

PREMESSA

Nell'ottica di una sempre maggiore tutela rivolta alle fasce più deboli della cittadinanza, la Città di Torino ha predisposto alcuni interventi rivolti agli anziani, per realizzare nel modo più ampio possibile il diritto al benessere e ad una migliore qualità della vita nel territorio cittadino.

Il Corpo di Polizia Municipale della Città ha da tempo avviato iniziative a favore della popolazione anziana, attuando forme di prevenzione e controllo coinvolgendo a seconda delle specificità e delle competenze sia le Sezioni Circoscrizionali sia il Nucleo di Prossimità e da anni la Centrale Operativa assicura, dalle 17 alle 9 dei giorni feriali e del sabato e domenica, la risposta telefonica al numero Pronto Anziani 011.8123131, attivando le risorse competenti o rispondendo alle richieste che pervengono.

La Polizia Municipale di Torino interviene, al fine di tutelare le vittime, con attività di prevenzione, di ricezione denunce e di assistenza, con particolare attenzione per i delitti di truffa e furti con destrezza o con strappo.

Tra tutti i cittadini, gli anziani subiscono in maniera più forte, a causa della loro maggiore vulnerabilità, le insidie e le insicurezze presenti nel loro territorio d'appartenenza. La vittimizzazione e le conseguenze di atti criminosi determinano paure, ansie, con riflessi anche importanti sui comportamenti quotidiani. Il dover mutare le proprie abitudini di vita è fonte di disagio per chiunque, ma a maggior ragione rappresenta un problema per questa categoria sociale, numericamente sempre più significativa.

E' fondamentale conoscere i problemi e le opinioni degli appartenenti alla "Terza età", per un duplice motivo:

- per permettere alle istituzioni di operare le scelte più adatte al governo della sicurezza, è necessario tutelare chi, per età o solitudine, può essere raggirato e tradito nella sua buona fede;
- e perché la società civile possa sostenere, quotidianamente ed in maniera efficace i suoi componenti più maturi, consentendo loro di mantenere un saldo legame con la comunità in cui vivono.

IL PERCHÉ DI UN QUESTIONARIO

Il progetto “Tutela Terza Età” ha tentato di offrire risposte alle richieste di sicurezza, con particolare riguardo ai reati in danno di anziani o persone disabili.

I reati di truffa, furto con strappo, borseggi sono illeciti di microcriminalità, c.d. reati minori, ma potenzialmente molto pericolosi poiché colpiscono soggetti che per età, condizioni fisiche o di altra natura, sono facili prede di truffatori o di violenti.

Il soggetto debole ha necessità di maggiore tutela da parte della collettività, è dovere delle istituzioni porre in essere ogni attività idonea a prevenire e reprimere i fenomeni legati a chi abusa dello stato di inferiorità di un soggetto per portare a compimento il suo disegno criminoso. Il doveroso impegno delle istituzioni è stato sancito anche dal Trattato di Lisbona, ratificato dall'Italia. In sintesi va garantito il diritto di una persona anziana o disabile a compiere tutti gli atti della vita quotidiana, senza il timore di essere scippati o derubati, con il concreto rischio di conseguenze sul piano fisico.

La vittimizzazione secondaria, esito del fatto criminale, di un soggetto debole, lo induce ad isolarsi, illudendosi che solo nell'isolamento possa sentirsi maggiormente sicuro. Le organizzazioni, sia pubbliche sia private, devono invece produrre una nuova sensibilità diffusa, devono creare le condizioni per permettere agli anziani di uscire da deprimenti solitudini.

E' possibile ottenere lo scopo, solo se si crea una maggiore consapevolezza che le istituzioni e il volontariato stanno dando delle risposte organizzate e che si attivano anche nella prevenzione dei fenomeni criminali.

L'esperienza con le persone offese da queste tipologie di reati fa emergere l'importanza dell'assistenza e accompagnamento durante la fase della denuncia.

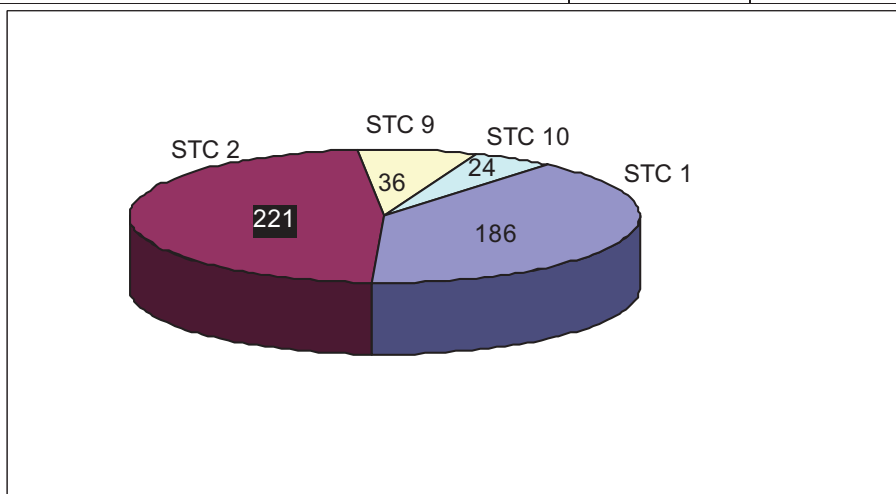
Il questionario ha l'evidentissima funzione di far esprimere le necessità, paure e bisogni dei diretti interessati.

La serie di domande inserite nel formulario consente alle fasce deboli di constatare una maggiore vicinanza delle istituzioni, l'interessamento del Comune alle opinioni degli interessati, alla loro volontà di aprirsi e far sentire la loro voce, le richieste contenute nel questionario sono volte ad identificare le modalità e la località dove è stato commesso il reato nei loro confronti, senza trascurare le informazioni sui dati personali e le relazioni sociali, i bisogni e i desideri derivanti dalla condizione di vittima.

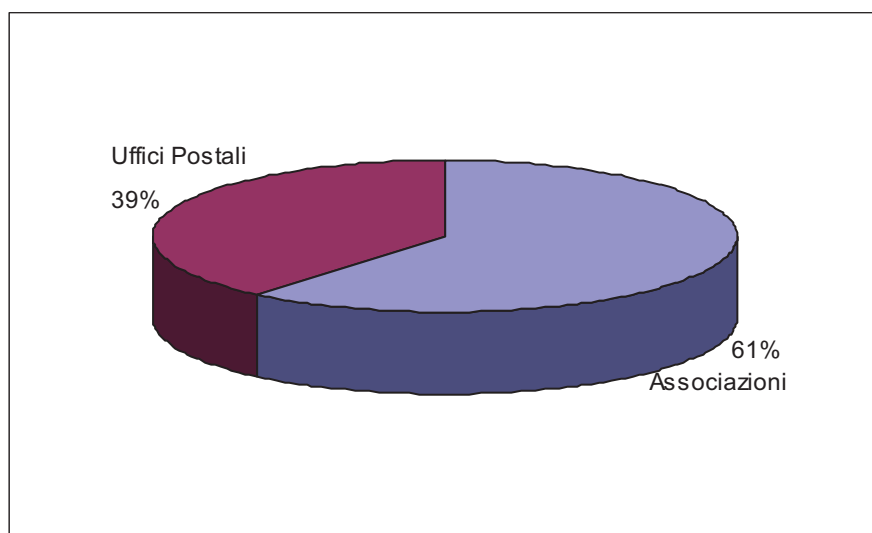
ELABORAZIONE GRAFICA DATI QUESTIONARIO

Dati di somministrazione

N° questionari per circoscrizione	Frequenza	Percentuale
STC 1	186	40%
STC 2	221	47%
STC 9	36	8%
STC 10	24	5%
Totale	467	100%



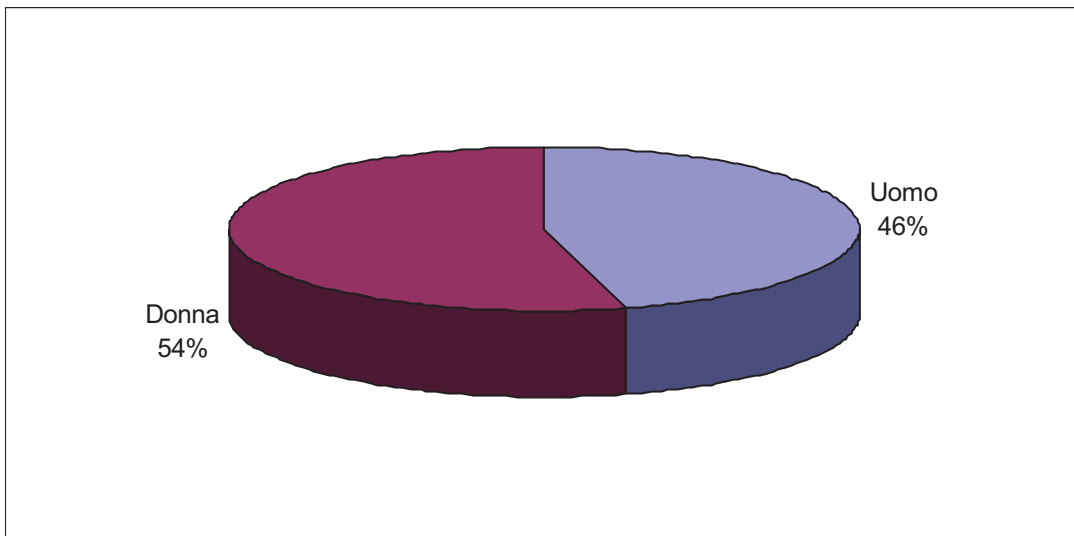
Luogo di somministrazione	Frequenza	Percentuale	Note:
Associazioni	285	61%	dei 467 dati pervenuti la percentuale di somministrazione negli uffici postali è del 39%, mentre nelle associazioni è del 61%
Uffici Postali	182	39%	
Totale questionari somministrati	467	100%	



Dati anagrafici

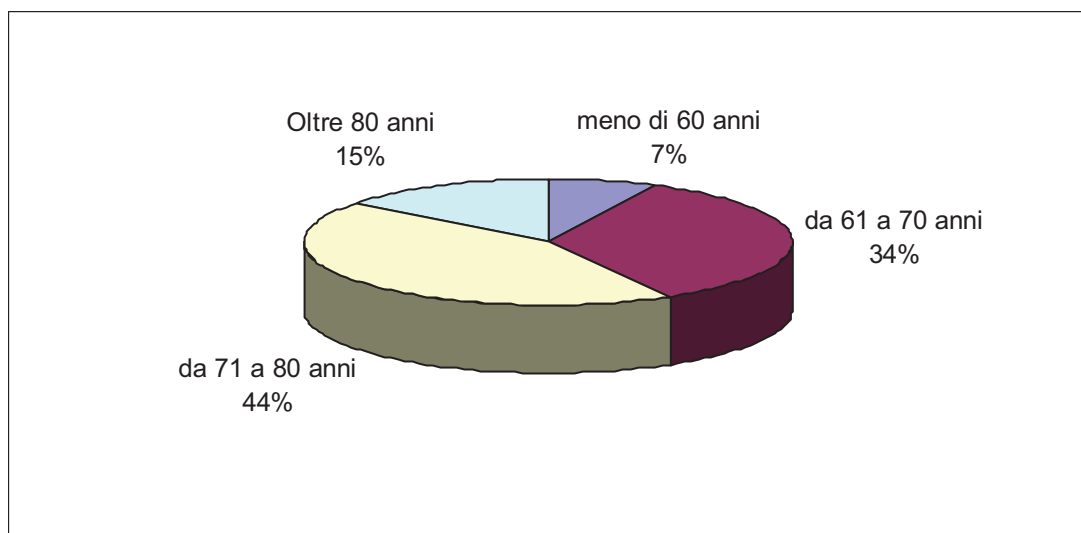
Genere	Frequenza	Percentuale
Uomo	185	46%
Donna	218	54%
Totale	403	100%

Missing: 64 rispondenti



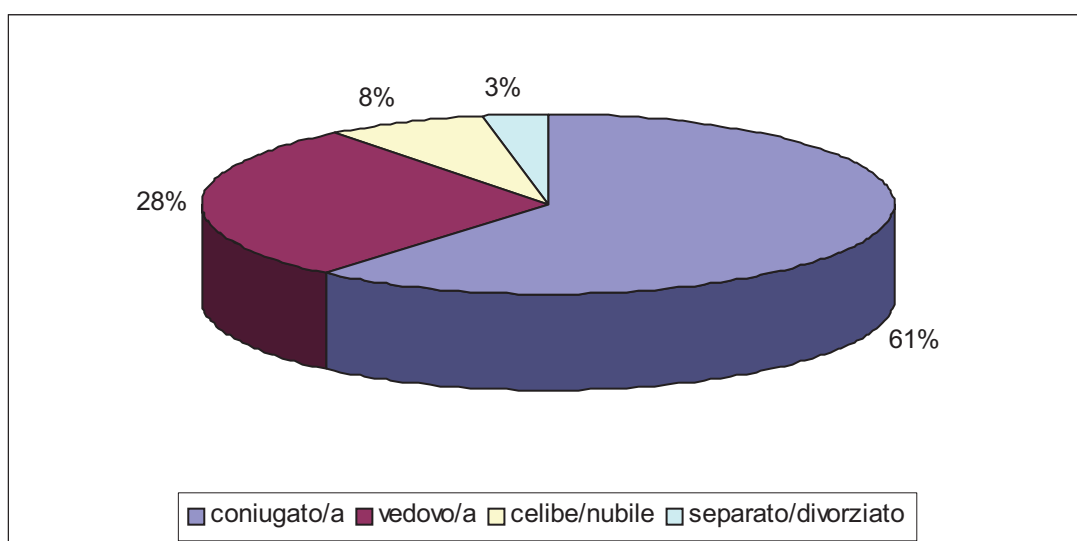
Età	Frequenza	Percentuale
meno di 60 anni	31	7%
da 61 a 70 anni	147	34%
da 71 a 80 anni	187	44%
Oltre 80 anni	62	15%
Totale	427	100%

Missing: 40 rispondenti
media: 72 anni



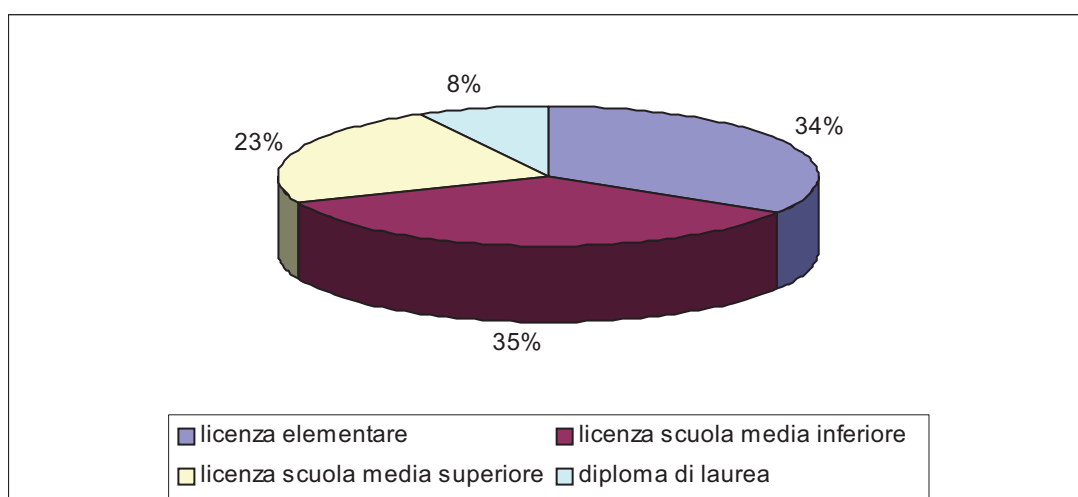
Stato Civile	Frequenza	Percentuale
coniugato/a	258	72%
vedovo/a	120	34%
celibe/nubile	32	9%
separato/divorziato	13	4%
Totale	423	118%

Missing: 44 rispondenti



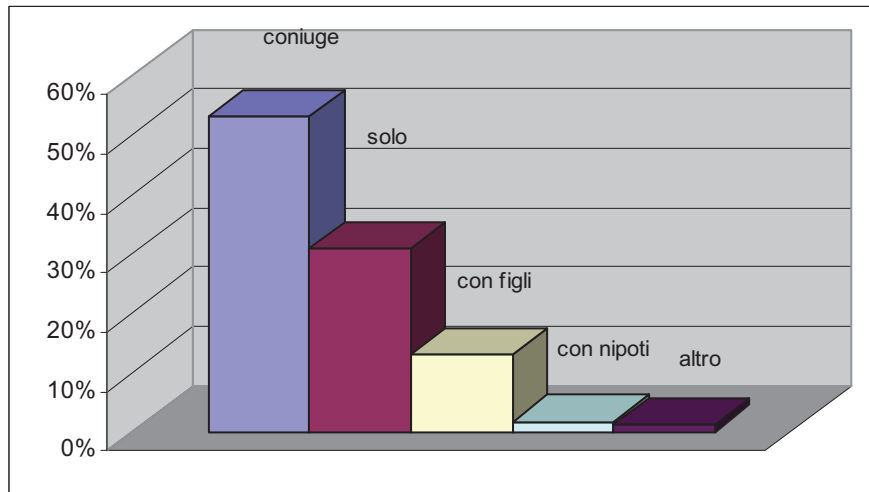
Titolo di Studio	Frequenza	Percentuale
licenza elementare	121	34%
licenza scuola media inferiore	125	35%
licenza scuola media superiore	83	23%
diploma di laurea	28	8%
Totale	357	100%

Missing: 110 rispondenti



Dati di parentela e convivenza

Convivenza	Frequenza	Percentuale	Note:
con coniuge	251	53%	su 467 questionari somministrati, hanno risposto a questa domanda 437 persone (30 missing) per un totale di 473 risposte registrate
da solo	146	31%	
con figlio/i	62	13%	
con nipoti	8	2%	
Altro	6	1%	
Totale su 437 rispondenti	473	100%	

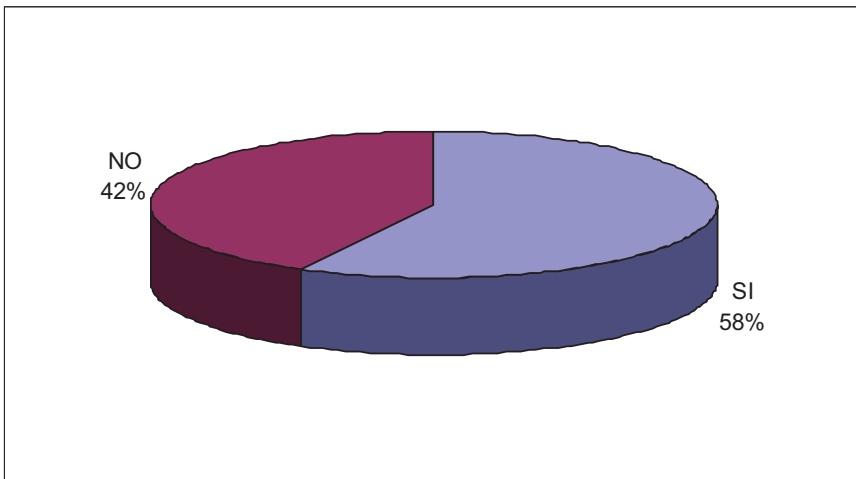


Presenza di figli	Frequenza	Percentuale	Note:
SI	178	86%	Le domande relative ai figli sono state somministrate solo nella STC 2. Su 221 questionari hanno risposto a questa domanda 206 persone di cui 178 con figli.
NO	28	14%	
Totale	206	100%	
Numero di figli	Frequenza	Percentuale	
Uno	64	36%	
Due	77	43%	
Tre	16	9%	
Quattro	3	2%	
Cinque	1	1%	
Missing	17	10%	
Totale	178	100%	
Abitazione dei figli	Frequenza	Percentuale	
stessa città	60	34%	
altro comune	43	24%	
stesso palazzo	31	17%	
stesso quartiere	30	17%	
Altro	1	1%	
Missing	13	7%	
Totale	178	100%	

Dati di vittimizzazione

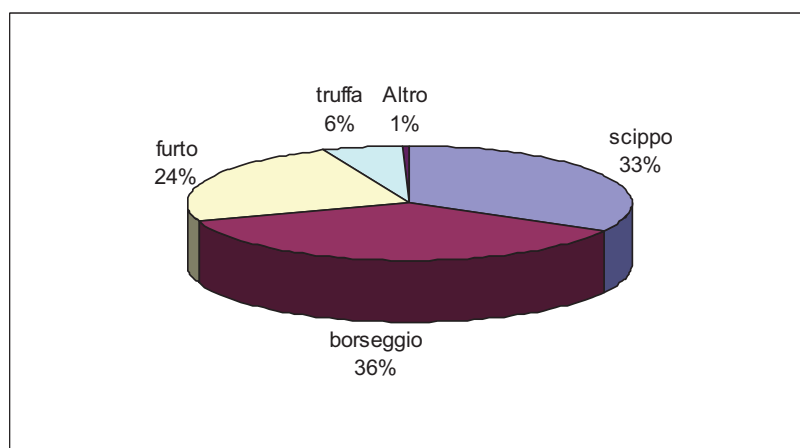
Subito borseggio/furto/scippo/truffa	Frequenza	Percentuale
SI	236	58%
NO	172	42%
Totale su 467 rispondenti	408	100%

Missing: 59 rispondenti

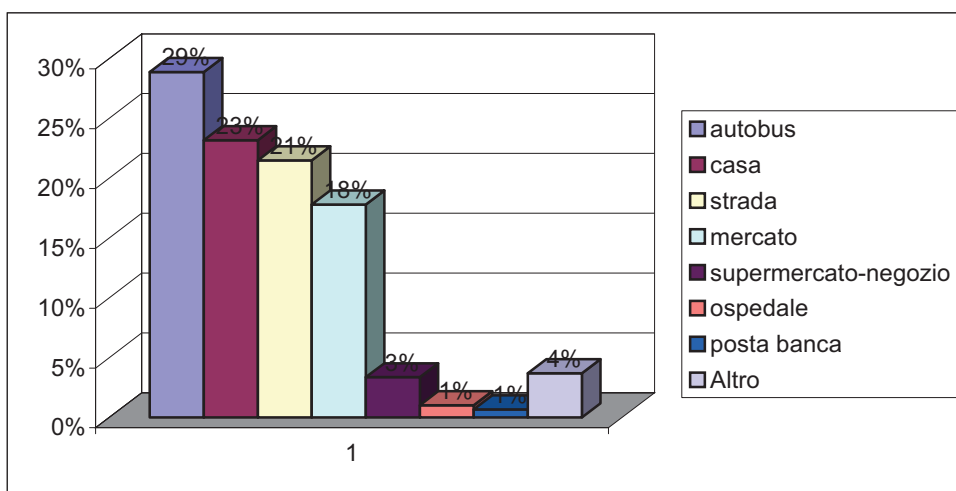


Tipologia di reato	Frequenza	Percentuale
scippo	61	33%
borseggio	68	37%
furto	44	24%
truffa	11	6%
Altro	1	1%
Totale su 217 rispondenti ("SI" alla dom. 4)	185	100%

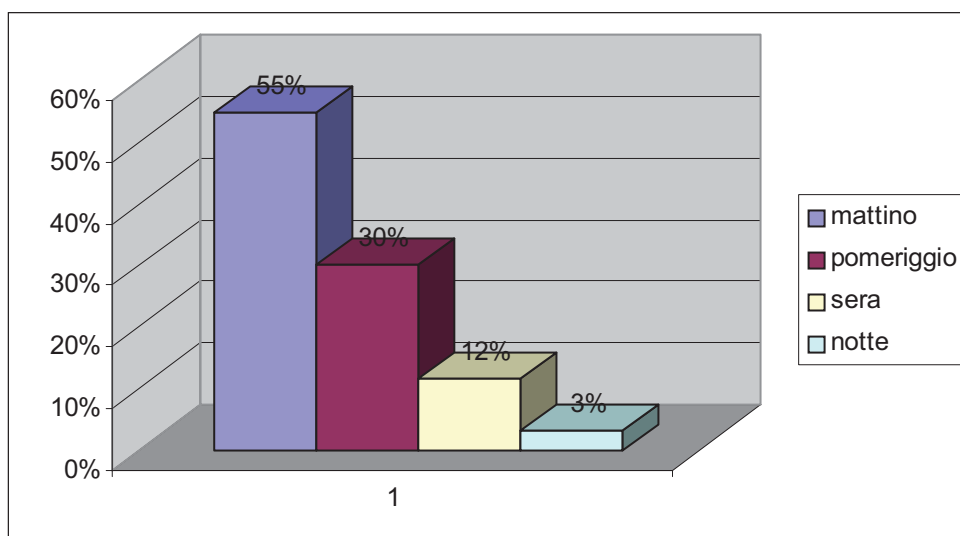
Missing: 32 rispondenti



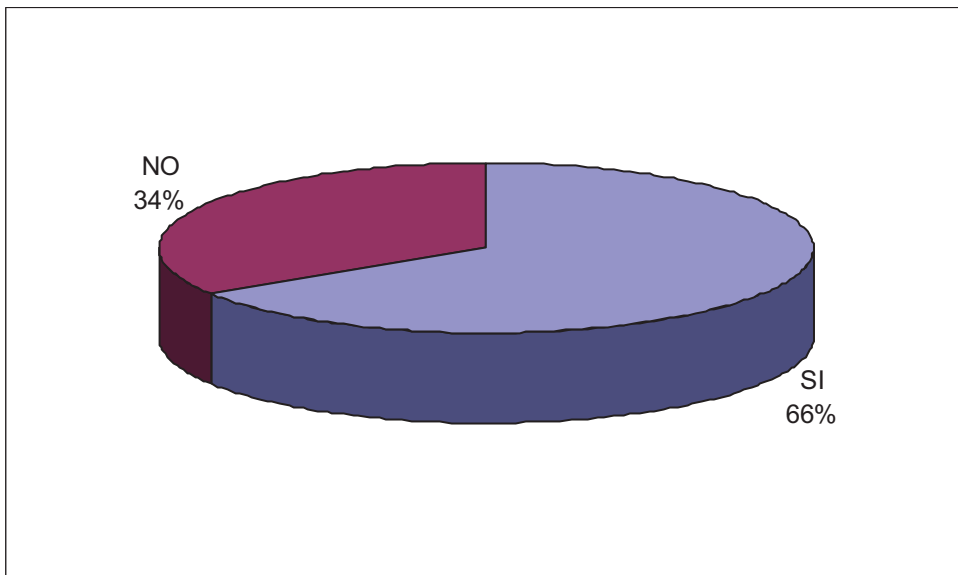
Luogo del reato	Frequenza	Percentuale
autobus	86	29%
casa	69	23%
strada	64	21%
mercato	53	18%
supermercato-negozio	10	3%
ospedale	3	1%
posta banca	2	1%
Altro	11	4%
Totale su 217 rispondenti ("SI" alla dom. 4)		100%



Fascia oraria	Frequenza	Percentuale
mattino	149	55%
pomeriggio	82	30%
sera	32	12%
notte	9	3%
Totale su 217 rispondenti ("SI" alla dom. 4)		100%

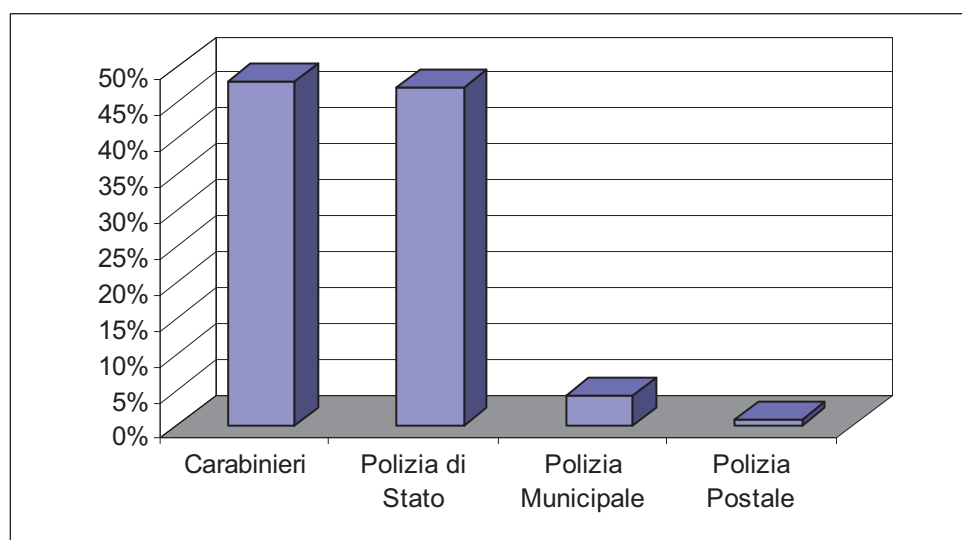


Denuncia	Frequenza	Percentuale
SI	148	36%
NO	77	19%
Totale su 217 rispondenti ("SI" alla dom. 4)		
	225	100%

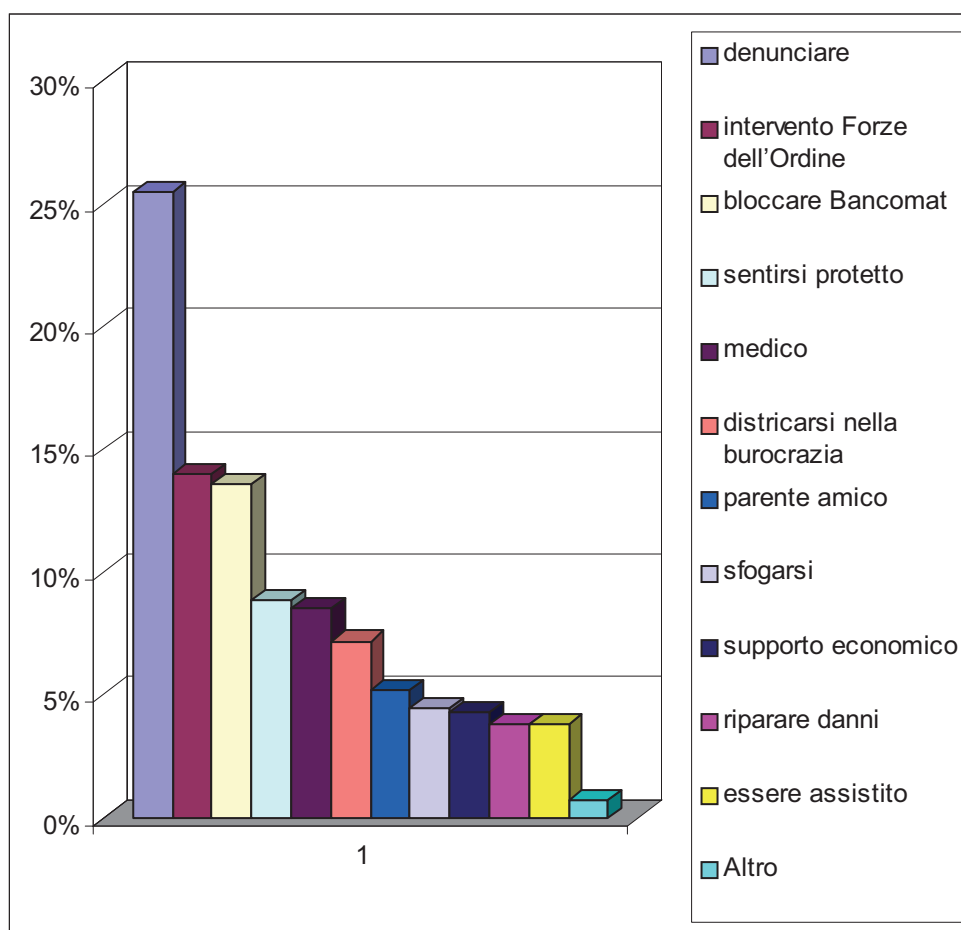


Denunciato a	Frequenza	Percentuale
Carabinieri	58	48%
Polizia di Stato	57	47%
Polizia Municipale	5	4%
Polizia Postale	1	1%
Totale su 134 rispondenti ("SI" alla dom. 7)		
	121	100%

Missing: 22 rispondenti

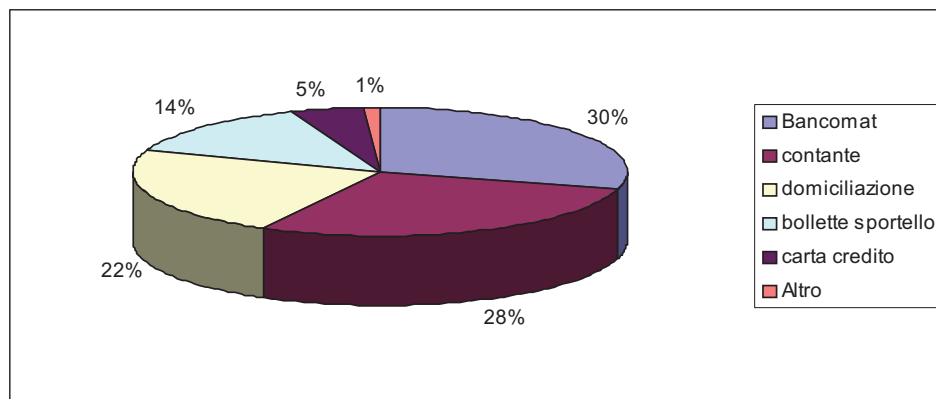


Bisogni e desideri	Frequenza	Percentuale
denunciare	259	25%
intervento Forze dell'Ordine	142	14%
bloccare Bancomat	138	14%
sentirsi protetto	90	9%
medico	87	9%
districarsi nella burocrazia	73	7%
parente amico	53	5%
sfogarsi	45	4%
supporto economico	44	4%
riparare danni	39	4%
essere assistito	39	4%
Altro	7	1%
Totale	1016	100%

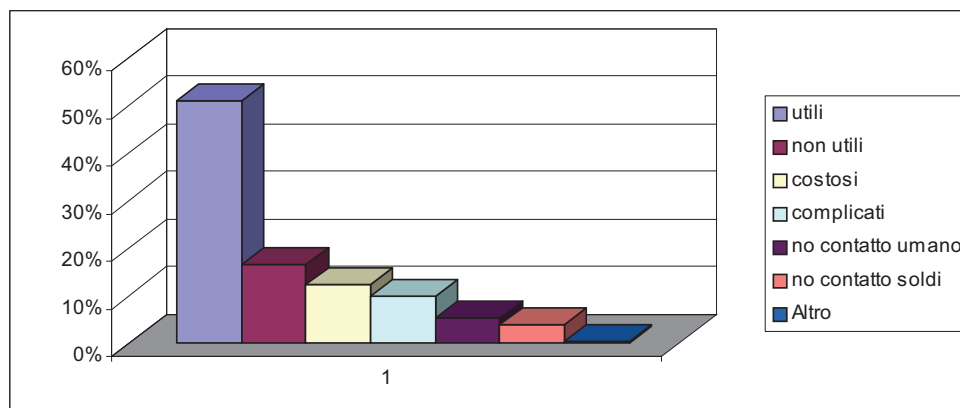


Dati sulle abitudini di pagamento

Modalità abituali di prelievo o pagamento	Frequenza	Percentuale	Note:
Bancomat	228	29%	su 467 questionari somministrati, hanno risposto a questa domanda 436 persone (31 missing) per un totale di 776 risposte registrate
contante	220	28%	
domiciliazione	174	22%	
bollette sportello	108	14%	
carta credito	37	5%	
Altro	9	1%	
Totale su 436 rispondenti	776	100%	



Opinione su modalità di prelievo di denaro diverse dal contante			Note:
	Frequenza	Percentuale	
utili	262	51%	su 467 questionari somministrati, hanno risposto a questa domanda 395 persone (72 missing) per un totale di 512 risposte registrate
non utili	85	17%	
costosi	63	12%	
complicati	51	10%	
no contatto umano	28	5%	
no contatto soldi	21	4%	
Altro	2	0%	
Totale su 395 rispondenti	512	100%	



	ha subito reati?			
Conteggio di Q. n°	4A			
STC	NO	SI	(vuote)	Totale complessivo
STC 1	79	77	30	186
STC 2	69	124	28	221
STC 9	13	22	1	36
STC 10	11	13		24
Totale complessivo	172	236	59	467
	ha denunciato?			
Conteggio di Q. n°	7. denunciato			
STC	NO	SI	(vuote)	Totale complessivo
STC 1	31	41	114	186
STC 2	32	87	102	221
STC 9	6	15	15	36
STC 10	8	5	11	24
Totale complessivo	77	148	242	467
	dove è avvenuto?			
	Dati			
STC	in autobus	in casa	al mercato	in strada
1	33	22	8	17
2	50	36	38	36
9	2	8	5	5
10	1	3	2	6
Totale complessivo	86	69	53	64

Confronto tra Modalità di pagamento usate e motivazione all'utilizzo di
modalità innovative

Confronto tra Modalità di pagamento usate e motivazione all'utilizzo di modalità innovative					
	Dati				
3A	Contante	Bancomat	Carta di Credito	Sportello	Domiciliazione
utili	102	174	32	54	113
(vuote)	118	54	5	54	61
Totale complessivo	220	228	37	108	174
	Dati				
3B	Contante	Bancomat	Carta di Credito	Sportello	Domiciliazione
utili, ma complicati	42	11		9	12
(vuote)	178	217	37	99	162
Totale complessivo	220	228	37	108	174
	Dati				
3C	Contante	Bancomat	Carta di Credito	Sportello	Domiciliazione
utili, ma non contatto umano	18	16	3	6	11
(vuote)	202	212	34	102	163
Totale complessivo	220	228	37	108	174
	Dati				
3D	Contante	Bancomat	Carta di Credito	Sportello	Domiciliazione
Utili, ma costosi	27	43	12	14	36
(vuote)	193	185	25	94	138
Totale complessivo	220	228	37	108	174
	Dati				
3F	Contante	Bancomat	Carta di Credito	Sportello	Domiciliazione
Non utili	66	15		26	28
(vuote)	154	213	37	82	146
Totale complessivo	220	228	37	108	174

LETTURA DATI ED INTERPRETAZIONE

Dall'analisi dei dati risultanti dai questionari compilati, emerge che:

La maggior parte dei reati commessi (93%) è riferibile a borseggi (37%), scippi (33%) e furti (44%).

Lo **scippo**, la cui rubrica è “furto con strappo”, è una fattispecie delittuosa più grave del borseggio, in quanto implica una violenza fisica alla persona, con la possibilità che si traduca in danno fisico vero e proprio, se commesso nei confronti di persone anziane è possibile che le conseguenze possano essere ancora più gravi, fino alla morte del malcapitato, a causa ad esempio di una caduta, nel tentativo di difendere i beni che sono strappati.

Il **borseggio**, “furto con destrezza”, è uno tra i reati contro la proprietà maggiormente diffusi, buona parte dei cittadini può averlo subito e alcune persone anche più di una volta.

I responsabili di questo crimine agiscono per lo più nei mercati rionali o a bordo dei mezzi pubblici di trasporto.

I **furti** commessi nelle private abitazioni, o aventi ad oggetto gli automezzi, anche cicli e motocicli, danneggiano i cittadini nei beni di loro proprietà, ingenerando un acuto disagio sociale e la percezione di non essere garantiti nella loro sicurezza.

Le **truffe** consumate da criminali che si presentano come delegati di enti e associazioni riescono a trarre in inganno i cittadini. Spesso gli anziani sono i soggetti prescelti da truffatori senza scrupoli che, utilizzando espedienti in parte fantasiosi, riescono ad appropriarsi di denaro o altri beni, a volte anche accedendo alle abitazioni, aumentando sensibilmente il disagio che segue il reato, la vittima si sente spesso inutile, inadatta ad affrontare le difficoltà, a continuare a vivere autonomamente, oltre al danno economico e al fatto di essere stato violato nella propria intimità casalinga.

I luoghi che presentano un rischio maggiore per le persone anziane, vittime di reato sono: l'autobus (29%) e la casa (23%), immediatamente seguite dalla strada e il mercato (21% e 18 %).

Tutte località a rischio perché affollate, condizione che permette a chi vuole delinquere di rimanere più facilmente impunito e che possono rappresentare anche un'aggravante della fattispecie delittuosa, “l'aver profittato di circostanze di tempo, di luogo o di persona tali da ostacolare la pubblica o privata difesa”.

La fascia oraria in cui con più frequenza vengono commessi reati è durante la mattinata. Momento in cui gli anziani escono più volentieri e frequentano mercati rionali, raggiungendoli anche utilizzando i mezzi pubblici o percorrendo a piedi i marciapiedi, i luoghi in cui più frequentemente vengono commessi reati.

Tra i bisogni e i desideri delle vittime, viene rappresentata la necessità di riuscire a denunciare, ma spesso la forza ed il coraggio mancano permettendo ai delinquenti di rimanere impuniti.

La reticenza ed il timore di essere derisi spesso hanno il sopravvento rispetto alla volontà che gli autori dei crimini vengano puniti.

Il timore di riferire i fatti e per questo poter essere giudicati non in più in grado di badare a se stessi, anche dai propri familiari, fa propendere per l'omissione della denuncia.

Statistiche parlano addirittura di una denuncia all'Autorità su tre reati.

Nell'ottica di agevolare le denunce, le forze dell'ordine hanno istituito un servizio di ricezione denunce a domicilio.

Un operatore delle Forze di Polizia può intervenire direttamente nell'abitazione del richiedente per ricevere la denuncia e fornire la necessaria assistenza.

LE BUONE PRASSI

PERCHÉ INTERVENIRE: I PUNTI DI DEBOLEZZA

L'analisi longitudinale illustrata nel presente lavoro non ha avuto come scopo una mera raccolta di dati e la quantificazione dei semplici episodi, ma è stata condotta al fine di poter trarre spunto per una riflessione utile all'elaborazione di strategie che possano ridurre e contenere il fenomeno.

E' innegabile la necessità di affrontare con interventi incisivi il fenomeno delle violenze sugli anziani, destinate altrimenti ad aumentare, in considerazione della senilizzazione della popolazione. L'ipotesi che avanzano coloro che hanno avuto modo di essere accanto alle vittime e raccolto i loro sfoghi è che un danno psicologico generato dal raggio provochi un'accelerazione del processo di invecchiamento. Un'ulteriore studio potrebbe confermare la correlazione tra reato subito ed un più rapido decadimento psicofisico.

I casi considerati nella nostra indagine hanno permesso di focalizzare quei bisogni su cui fa leva chi raggira e deruba l'anziano:

- *I bisogni relazionali*

Nella persona sola ed anziana, che non ha scelto l'isolamento, aumentano le necessità relazionali. Con la collocazione a riposo l'anziano deve fare fronte ad una maggiore quantità di tempo libero e ad una serie di stress psicologici dovuti alla sua diversa collocazione sociale, al di fuori dal mondo del lavoro e, conseguentemente, dalla produttività e del proprio valore personale. La società, tramite il processo di "etichettamento" lo costringe ad affrontare una serie di sentimenti di inutilità e vuoto che rendono la sua posizione ancor più periferica ed emarginata. Altri eventi stressanti si sommano con l'avanzare dell'età: oltre al proprio decadimento fisico, possono venire meno figure di riferimento importanti: il coniuge e / o gli amici con cui si è condivisa gran parte della vita. L'anziano può allora diventare oggetto passivo e vittima di una serie di lutti psicologici legati alla sua età anagrafica... Anziché vedere soddisfatti i bisogni di relazione privilegiata con la propria famiglia, si assiste ad un aumento della distanza "geografica" dai figli, insieme ad un aumento della distanza affettiva. L'anziano non viene più cercato se non nel momento del bisogno e ciò gli costa sia economicamente sia a livello di autostima. Questa carenza può essere compensata con l'aspettativa di attenzioni da parte dello sconosciuto, che ne può approfittare agevolmente.

Non dimentichiamo che, comunque, per l'uomo i bisogni relazionali devono essere soddisfatti con una certa priorità rispetto a molti altri: Maslow²⁶, ad esempio, nella sua piramide, li colloca



La gerarchia dei bisogni secondo Maslow (1954)

al terzo posto, dopo i bisogni fisiologici essenziali ed il bisogno di sicurezza. A maggior ragione tali bisogni sono avvertiti con maggiore intensità dall'anziano, che si sente inutile, solo ed inascoltato²⁷, incapace di occuparsi di se stesso e degli altri.

Questa categoria di bisogni rappresenta l'aspirazione che ogni uomo ha nel sentirsi un elemento integrato nella comunità sociale. Più in generale essa riguarda l'aspirazione ad avere amici, ad avere una vita affettiva e relazionale soddisfacente, ad avere dei pari dai quali essere accettato e con i quali avere scambi e confronti.

- ***Il bisogno di sicurezza***

Il bisogno di sicurezza, intesa ancora da Maslow come fisica, familiare, di salute, di proprietà, spinge la persona anziana a tenere i soldi in casa²⁸, in posti scontati dove va a contarli e ricontarli come nella commedia classica. Così il malintenzionato è sicuro di poter trovare sempre del contante facilmente sottraibile. Il bisogno di toccare materialmente il danaro, simbolo di sicurezza, al di là del timore di non ricordare con precisione i codici di accesso, crea una diffidenza verso altre forme di custodia e di uso, quali le carte di credito. I dati del Servizio Aiuto Anziani dimostrano la difficoltà di convincere gli utenti all'utilizzo di forme di deposito bancario o postale e l'uso di bancomat.

- ***Il bisogno di autostima***

Tra i bisogni principali troviamo il bisogno di stima, ovvero la necessità di essere percepiti dalla comunità sociale come membri validi, affidabili e degni di considerazione.

Nell'ottica dell'anziano è fondamentale quindi dimostrare e dimostrarsi di valere ancora, soprattutto in una società come la nostra, nella quale la "produttività" e la capacità di aumentare la propria ricchezza, sono viste come i parametri che permettono di essere considerati "parte attiva" del tessuto sociale. Questa è una caratteristica di genere che contraddistingue per lo più la popolazione maschile in età avanzata. I dati in possesso del Servizio mostrano che costoro sono le maggiori vittime di malintenzionati che, facendo presa sull'autostima, convincono i soggetti a concludere affari "fiutati" come buoni e potenzialmente utili per accrescere la stima di parenti e conoscenti e quindi la propria.

Ne deriva una doppia fragilità: credere e voler credere, due componenti che aumentano in modo esponenziale la possibilità di essere tratti in inganno.

Per questo motivo è altrettanto frequente la messa in atto di tecniche seduttive: il meccanismo del raggirò, inteso in senso lato, è una strategia di "conquista" formidabile qualora si attui nei confronti di persone fragili ed insicure. Riconoscere ed insistere su abilità vere o presunte, mostrare ammirazione per tali qualità, fa crollare molte difese. Soprattutto in quelle persone che pensano di non averle o di non averle più, che ritengono di aver perso la stima degli altri e di conseguenza la propria.

²⁷ Non essere più ascoltati: questa è la cosa terribile quando si diventa vecchi. (Camus, *Il rovescio e il diritto*, 1937)

²⁸ " Preferisco tenere i contanti perché non si sa mai cosa può capitare... se dovessi essere ricoverato d'urgenza potrebbero servirmi..."

LE TECNICHE DELL'INGANNO

Esiste quindi una categoria di brillanti truffatori che ben conosce questi punti di debolezza degli anziani, su cui modella certe strategie che si rivelano straordinariamente efficaci.

Ricorrenti sono le false promesse di un vantaggio economico che risultano di facile presa su persone come l'anziano, soprattutto se solo ed in attesa di un riscatto economico e morale.

Si potrebbe parlare di ingenuità, ma considerando la precarietà di vita delle vittime, un'entrata imprevista può significare un aumento della qualità della propria vita.

Anche la seduzione è una tecnica convincente: elogiare l'ordine ed il buon gusto degli arredamenti, complimentarsi per l'aspetto fisico ancora giovanile, mostrare ammirazione per certe qualità, carpisce la fiducia ed apre le porte.

Il fatto di potersi relazionare con una persona reale, porta l'anziano a divenire, appunto, complice inconsapevole dei furti a suo danno. A questo punto non vi sono più difese: diventa vittima facile e fragile di chi mostra ammirazione nei suoi confronti, di chi gli offre un sia pur simulato ascolto.

Entrambe le strategie agiscono sui bisogni dell'anziano, sulla sua fragilità e disperato desiderio di vita, in particolare sfruttano il suo desiderio di relazione avvicinandolo, seducendolo, illudendolo²⁹.

A queste strategie si uniscono il bel garbo, i modi suadenti, la bella presenza e l'uso sapiente della parola che stordisce e toglie lucidità di pensiero.

IL DISTURBO POST TRAUMATICO DA STRESS NELLA VITTIMA DI VIOLENZA

Può essere utile indicare le principali caratteristiche del Disturbo Post Traumatico da Stress (DPTS) per gli operatori che si trovassero a rapportarsi con anziani che hanno subito un trauma: questo disturbo si verifica in seguito ad un trauma molto forte subito dalla persona. Nel DPTS si ha una risposta estrema ad un fattore fortemente stressogeno, risposta che comprende un notevole aumento del livello di ansia, l'evitamento degli stimoli associati al trauma e un indebolimento della reattività emozionale; risulta definito da una costellazione di sintomi, ma a differenza di quanto avviene per altri disturbi psicologici, nella definizione di questa condizione è compresa anche la parte riguardante l'origine della stessa, ovvero un evento traumatico che la persona ha vissuto direttamente, o a cui ha assistito, che ha implicato minacce all'integrità fisica propria o di altri. L'evento deve aver creato una paura intensa e un senso di impotenza. Quasi tutte le persone che vivono un'esperienza traumatica subiscono uno stress, ma non è detto che questo provochi la comparsa di un disturbo vero e proprio. Si parla di disturbo quando la persona, a causa dei sintomi provocati dal trauma, vede il proprio funzionamento sociale o lavorativo compromesso in maniera significativa.

Il DPTS si presenta collegato a tutte quelle situazioni nelle quali l'individuo subisce un "colpo violento" accompagnato dalla messa in pericolo sul piano fisico e sul piano emotivo sia perché lo subisce direttamente sia perché vi assiste. Questa è una delle modalità principali per esprimere il disagio nelle persone che subiscono violenza.

²⁹ L'esperienza del Servizio dimostra che il raggio delle donne benestanti e sole – vecchio come il mondo – è ancora presente. Il miraggio di una relazione e magari di un matrimonio rendono disponibili a "prestare" danaro all'aitante promesso che, sfortunato, vive un momento di difficoltà economica.

La presenza di un DPTS porta con sé la frequente rivisitazione del trauma. Ciò avviene attraverso:

- Ricordi ricorrenti e intrusivi dell'evento
- Sogni sgradevoli ricorrenti durante i quali l'evento può essere ripetuto o altrimenti rappresentato
- Stati dissociativi che durano da pochi secondi a diverse ore, o perfino giorni, durante i quali vengono rivissute parti dell'evento ed il soggetto si comporta come se stesse vivendo l'evento in quel momento (flashback)

I flashback pur manifestandosi con breve durata determinano un malessere molto alto nelle persone che li vivono e innalzano fortemente la soglia di allarme che mette in azione tutta la parte fisiologica con cui il nostro organismo reagisce ad un possibile pericolo seppur interno e non concretamente individuabile nella realtà. Spesso sono determinati dal verificarsi di avvenimenti o dal presentarsi di stimoli simili o associati all'evento che ha causato il trauma e che a prima vista possono sembrare insignificanti (un odore, un colore, un oggetto, una frase...).

Anche sul piano fisico vi è un mutamento dei meccanismi fisiologici con un innalzamento dell'ansia e un aumento dell'attivazione corporea presente in chi percepisce un pericolo imminente. Ciò si manifesta attraverso attività fonti di stress fisico e psicologico quali:

- Difficoltà ad addormentarsi o a mantenere il sonno
- Incubi frequenti durante i quali viene rivissuto l'evento traumatico
- Ipervigilanza ed esagerate risposte di allarme
- Irritabilità e scoppi d'ira
- Difficoltà a concentrarsi o a eseguire compiti

Nel DPTS si può reagire al trauma con due modalità che possono persino presentarsi in diversa combinazione. Attraverso un potenziamento eccessivo e dispendioso delle reazioni di allarme e di controllo della realtà, o attraverso un apparente "spegnimento" del meccanismo di percezione degli stimoli di pericolo e delle emozioni in genere. Ma solo apparentemente perché in realtà il soggetto innalza la soglia minima al di sopra della quale è necessario proteggersi da un pericolo, esponendosi così a forti rischi e aumentando la probabilità del ripetersi di eventi traumatici che rafforza nella persona l'idea che inevitabilmente le cose per lei andranno male e che magari questo è anche colpa sua.

STRATEGIE DI INTERVENTO: COSA FARE

Da questa analisi non è difficile dedurre quali siano le strategie che possano sortire efficacia per contenere il fenomeno delle violenze sugli anziani.

La miglior complice degli autori di questi tipi di reato è la *SOLITUDINE*.

Il "tempo liberato" degli individui anziani va inteso come tempo liberato dal lavoro, come condizione imposta e necessaria. Ma il tempo liberato dall'attività lavorativa rischia spesso di diventare tempo di forzata inattività, improduttività, incapacità di vivere la propria età in modo utile e creativo. Il tempo libero, quindi, può risultare "vuoto" ed in grado di innescare un processo graduale di isolamento e di solitudine in coloro che si trovano in età avanzata. Occorre quindi evitare che l'età senile venga identificata con l'età della chiusura e dell'isolamento.

È pur vero che l'anziano con il tempo perde alcune abilità fisiche e psichiche, ma la letteratura conferma che nel contempo acquista in ponderazione e saggezza, in riflessione ed esperienza: è la differenza fra quella che viene definita "intelligenza fluida", tipica dell'età giovanile, e "l'intelligenza cristallizzata", tipica invece delle età più mature. Occorre far leva su ciò che è rimasto, piuttosto che su quello che non c'è più. L'anziano è ancora in grado di porsi obiettivi e sviluppare progetti, seppur commisurati alle sue capacità/risorse.

Compito della società è quello di accordare fiducia alle potenzialità proprie dell'età senile e nel contempo promuovere iniziative che coinvolgano attivamente la terza età. Da un lato si tratta di

compiere un'azione pedagogica favorendo incontri transgenerazionali con progetti mirati³⁰, dall'altro porsi con un atteggiamento di attenzione ed ascolto che può essere messo in atto a livelli diversi: dal semplice atteggiamento partecipativo di un operatore telefonico, a quello più diretto e mirato di chi si relaziona direttamente con persone avanti con gli anni, all'intervento professionale dello psicologo.

L'ideazione e la realizzazione di progetti concreti hanno un duplice fine: mantenere un buon livello delle funzioni psicofisiche ed essere ancora "appassionati"; rendere più facile, grazie ad una mente lucida ed occupata, lo smascheramento delle stravaganti proposte di sconosciuti affabulatori come i truffatori.

Anche i familiari, seppur fisicamente distanti, possono concorrere a mantenere strette relazioni con il proprio congiunto non solo in modo diretto, ma anche assicurandosi che egli sia "tutelato" da reti sociali o di buon vicinato: soddisfacendo così i suoi bisogni relazionali, consolidando il senso di continuità e di integrità, antidoto formidabile alla depressione ed all'insicurezza.

Discorso importante quello delle reti di vicinato. La persona sola può sentirsi più sicura quando sa di poter contare sui vicini di casa; sono rapporti che si costruiscono nel tempo attraverso scambi di piccoli favori, ciascuno prestandosi all'altro secondo le proprie capacità.

Così all'occorrenza la persona sola può chiedere aiuto al vicino e quest'ultimo può essere attento se la routine degli atti quotidiani, tipica dell'anziano, è mutata. Vederlo rientrare con persone mai viste prima, non sentirlo/vederlo aprire la finestra alla stessa ora come di solito dovrebbe indurre a chiedersi cosa stia succedendo. Con piccole scuse, senza ledere la privacy, si potrebbe "farsi un poco i fatti altrui"³¹.

Sempre a proposito di bisogni di relazione, potrebbe essere significativa l'organizzazione di gruppi di auto mutuo aiuto in cui gli anziani possano ritrovarsi e condividere problematiche comuni e socializzare.

Lo stile di vita della società industriale ci ha appagati di "beni materiali", ostacolando la crescita dei "beni relazionali", contrariamente alla società preindustriale che era capace di produrre beni relazionali.

La sfida attuale sta nel modificare il nostro stile di vita, senza rimpiangere i tempi passati. L'obiettivo è accettare ciò che di positivo la società odierna ci offre, incrementando gli spazi relazionali.

E' necessario perciò prendere coscienza di quello che può essere il valore di un rapporto amicale³², della funzionalità della famiglia, di attività socialmente utili, quali ad esempio il volontariato.

Ne deriva la necessità di intervenire con serie politiche verso la famiglia, l'economia sociale, l'urbanistica, che raramente favorisce i rapporti umani soprattutto per le categorie più fragili.

Dalla qualità della vita relazionale di queste categorie si misura l'attenzione alla qualità relazionale di un tessuto sociale. Occorre incentivare **l'investimento in relazioni**, ancor più degli investimenti economici, in quanto si tratta di beni che l'anziano potrà sentire profondamente suoi, consapevole del fatto che nessuno mai potrà rubarglieli o portarglieli via³³.

³⁰ L' iniziativa del Comune con i "nonni vigili" che presidiano l'ingresso e l'uscita dalle scuole è uno dei validi esempi in tal senso.

³¹ Nell'esperienza del Servizio Aiuto Anziani è capitato di "affidare" un'anziana signora sola al titolare del negozio posto proprio sotto all'abitazione della medesima. Egli stesso aveva indicato il Servizio alla signora che gli aveva chiesto aiuto per una truffa.

³² "Senza amici nessuno sceglierebbe di vivere anche se avesse tutti gli altri beni". (Aristotele, Etica Nicomachea)

³³ "Ma la vera follia, quando si dispone di ricchezza, possibilità e prestigio, è procurarsi tutto ciò che il danaro può offrire (...) ma non gli amici, il migliore e, per così dire, il più prezioso corredo della vita. Quando si acquistano beni, non si sa per chi si comprano (...); sono oggetti, infatti, che appartengono a chi si impone con la forza, mentre il possesso dell'amicizia è in ogni uomo stabile e sicuro. Di conseguenza, anche se si conservassero quei beni (...), una vita di solitudine, priva di amicizie, non potrebbe dare la felicità". (Cicerone, De Amicitia, § 55)

L'ACCOGLIENZA DELLA VITTIMA

Tenendo conto di quanto fin qui affermato, possono essere forniti dei suggerimenti agli operatori che si trovano ad accogliere gli sfoghi delle persone che hanno subito violenza.

- **Non esprimere giudizi, non farla sentire in colpa, né affibbiare immediatamente l'etichetta di vittima**, compatendola. Molti congiunti rimproverano l'anziano perché ha prestato fiducia ad uno sconosciuto e si è esposto al furto. La vittima è già stata ferita nel suo orgoglio e più o meno consciamente accusa se stessa di essere caduta in inganno con dubbi sulla propria adeguatezza e sul significato del proprio futuro. Fondamentale in questo caso si dimostra l'ascolto empatico, che restituisce dignità e fiducia alla persona.
- **L'ascolto empatico** chiede anche un'osservazione partecipe dei comportamenti della vittima, alle sue reazioni ed alla tonalità del suo umore. Si tratta quindi di passare da un'ottica di cura parziale a quella del prendersi cura globalmente della sofferenza della persona.
- **Non investigare subito** ma accettare il flusso del racconto, seppur caotico e disarticolato.
- **Stimolare ed accogliere lo sfogo**, soprattutto nei confronti di chi dimostra apatia ed inerzia.
- Determinante è **rassicurare l'anziano** con atteggiamenti di solidarietà e fermezza, portandolo a considerare che in quell'occasione ha agito nel migliore dei modi, sottolineando peraltro che il fatto stesso di essere venuto a raccontare l'accaduto denota la sua grinta.

LE REGOLE PER LA VOSTRA SICUREZZA

Nel portafoglio tenere il minimo indispensabile di soldi. Non portare con sé o per lo meno non insieme al bancomat **il numero di codice segreto** e annotare il numero verde per bloccare la carta di credito o il bancomat in caso di furto o smarrimento.

Evitare di tenere le chiavi e i documenti insieme ai soldi.

Fare la fotocopia dei documenti e tenerli a casa, per semplificare le procedure per il rilascio dei duplicati in caso di furto o smarrimento.

Non portare la borsetta esposta verso il lato strada, possibilmente camminare nel senso contrario a quello dei veicoli in modo da vedere chi vi viene incontro.

Usare possibilmente borse a tracolla. Se sospettate che qualcuno vi stia seguendo, cambiate strada e se questo continua a seguirvi entrate nel negozio più vicino, **chiedete aiuto** e **chiamate le Forze dell'Ordine.**

Prestate attenzione quando effettuate prelievi in banca o alla posta e **non mettetevi a contare i soldi in strada, non parlate con sconosciuti** se qualcuno vi sta osservando potrebbe approfittarne.

Vi sono situazioni e luoghi in cui i borseggi avvengono con maggiore frequenza e dove occorre quindi una maggiore attenzione per evitarli: i luoghi più a rischio sono quelli più affollati come i **centri commerciali**, i **mercati**, le **fiere**, i **mezzi di trasporto pubblici**, le **stazioni ferroviarie.**

Per evitare i borseggi state attenti alle persone che vi spingono o vi premono sui mezzi pubblici o mentre siete in fila davanti a uno sportello, o a chi vi urta accidentalmente in strada.

Non fermatevi in strada con sconosciuti che vi fermano con una scusa, come la richiesta dell'ora, e non estraete mai il portafoglio in strada, né per elemosine, né se vi chiedono il cambio di una banconota.

Non mettere mai il portafoglio nella tasca posteriore è consigliabile riporlo nelle tasche interne della giacca.

Portare sempre la borsa ben chiusa, possibilmente sul davanti e con il lato dell'apertura verso il corpo.

Prima di aprire la porta controllare sempre attraverso lo spioncino, **fate entrare solo chi conoscete.**

Mettete la catena prima di aprire la porta se non conoscete bene chi vi chiede di entrare o se non avete capito chi è.

Se per sbaglio avete fatto entrare uno sconosciuto allora invitatelo ad uscire con voce ferma e decisa, se non lo fa **telefonate alla Polizia Municipale o alla Polizia di Stato o ai Carabinieri.**

Se la persona dice di essere un dipendente di un Ente di pubblica utilità siate sempre prudenti. **Le divise e i tesserini di riconoscimento non sono una garanzia assoluta**, se avete dubbi telefonate all'Ente di appartenenza. **Attenzione** a non chiamare numeri di telefono forniti dagli interessati perché dall'altra parte potrebbe esserci un complice.

Gli Enti e le Aziende Pubbliche (Enel, Inps, Inpdap, Italgas) si fanno pagare o rimborsano denaro solo tramite bollette o assegni: **nessun addetto è autorizzato a ritirare o a consegnare soldi a domicilio. Non aprite a chi vuole entrare con questa scusa.**

Le associazioni benefiche non raccolgono fondi porta a porta.

Se siete intenzionati a contribuire non date soldi a sconosciuti, ma dopo aver controllato la correttezza dell'associazione, fate un versamento in banca o in posta.

I contratti che si stipulano nella fretta e nella confusione, **sono ad alto rischio di truffa**, come ad esempio nelle fiere, all'uscita dei supermercati o comunque al di fuori dei locali commerciali.

Attenzione alle “ricerche di mercato” o “interviste”, specie se in conclusione viene richiesta una firma su di un foglio: **potrebbe nascondere un contratto di compravendita**.

Se volete acquistare dei prodotti “porta a porta” invitate anche delle altre persone ad assistere alla dimostrazione e a visionare la merce, usate sempre la massima cautela.

Non firmate nessun documento né in strada né in casa se non lo avete fatto esaminare prima dai vostri figli o da una persona di vostra fiducia.

Ricordate che per tutti i contratti stipulati e sottoscritti fuori dai locali commerciali, presso il nostro domicilio, o per corrispondenza, **la legge prevede il diritto di revocare l'ordine firmato entro sette giorni**, inviando una raccomandata con avviso di ricevimento, per questo motivo controllare sempre che la data del contratto corrisponda al giorno in cui avete firmato.

Quando vi recate in banca o in posta **fatevi accompagnare da una persona di fiducia** e non credete a presunti funzionari che si avvicinano con la scusa di un controllo fuori dall'ufficio in cui vi siete recati.

Non fate notare quanto avete prelevato e dividete la somma in più tasche possibilmente interne all'abito.

Se utilizzate il Bancomat evitate di operare se vi sentite osservati.

Se dopo un prelievo si presenta a casa vostra una persona dicendo di essere un funzionario di banca o della posta e che deve verificare il numero di serie delle banconote, fate attenzione perché facendo finta di contarle o controllarle le sostituisce con banconote false.

Quindi ricordate **nessun funzionario vi cercherà mai a casa per controllare le banconote o i numeri seriali**.

Se vi dovesse capitare di essere vittima di furti o di truffe NON VERGOGNATEVI e denunciate chi approfitta di voi, affrontate il problema con semplicità e parlatene con gli altri.

Ricordate che le Istituzioni possono aiutarvi e che in queste occasioni non siete soli!

In particolare i **servizi offerti** saranno:

- **ascolto e accoglienza;**
- **informazioni sul sistema giudiziario ed accompagnamento alla denuncia;**
- **informazioni sulla sussistenza di eventuali fondi di risarcimento;**
- **possibilità di incontro e di mediazione tra il responsabile e l'offeso.**

SERVIZIO AIUTO ANZIANI

RICERCA ANZIANI 70/84: FURTI CON RAGGIRO - TRUFFE

SCHEDA INDIVIDUALE - INTERVISTA TELEFONICA

UTENTE		Preso in carico		Data intervista
---------------	--	-----------------	--	-----------------

DATI ORIGINARI CHIAMATA SERVIZIO AIUTO ANZIANI

COGNOME		NOME	
---------	--	------	--

SESSO	F	M	ETA'	
-------	---	---	------	--

TELEFONO		RESIDENZA	
----------	--	-----------	--

CIRCOSCRIZIONE	
----------------	--

STATO CIVILE	Nubile	Celibe	Sposato/a	Vedovo/a	Separato/a	Divorziato/a
--------------	--------	--------	-----------	----------	------------	--------------

STATO DI FAMIGLIA	Solo/a	Coppia	Coabita	Convive	Altro
-------------------	--------	--------	---------	---------	-------

SERVIZI SOCIALI	Si	No
-----------------	----	----

VIOLENZA SUBITA		SEGNALATO DA	
-----------------	--	--------------	--

DESCRIZIONE REATO	
-------------------	--

DENUNCIA	Si	No	PROGETTO IMMEDIATO	
----------	----	----	--------------------	--

REAZIONI EMOTIVE	
------------------	--

EVENTO RIPETUTO	No	Si	Altro
-----------------	----	----	-------

DOMANDE INTERVISTA: variazione dati generali

STATO CIVILE	Nubile	Celibe	Sposata/o	Vedova/o	Separata/o	Divorziato/a
--------------	--------	--------	-----------	----------	------------	--------------

STATO DI FAMIGLIA	Sola/a	Coppia	Coabita	Convive	Altro
-------------------	--------	--------	---------	---------	-------

TITOLO DI STUDIO	Elementare	Media	Diploma	Laurea	Altro
------------------	------------	-------	---------	--------	-------

OCCUPAZIONE LAVORATIVA PRECEDENTE	
-----------------------------------	--

LUOGO DI NASCITA			DATA DI NASCITA	
	Paese	Città		

TRASFERIMENTO DA LUOGO DI NASCITA	Si	No
	Anni	

TRASFERIMENTO DI RESIDENZA DOPO IL REATO	si	no
	Dove	

ALTRI REATI SUBITI	No	Si:
--------------------	----	-----

SERVIZI SOCIALI	No	Si, da quando	
-----------------	----	---------------	--

1) Si ricorda del reato? In parte Si No

2) Ci sono stati sviluppi giudiziari? Si No

3) Che misure di prevenzione ha adottato dopo il reato?

4) Ha dovuto prendere farmaci per tranquillizzarsi? Si No

Se risposta positiva:

5) Per quanto tempo (rilevare se ricorre tuttora al farmaco)?

6) A distanza di tempo, come ricorda ciò che le è successo?

Ci pensa ancora oggi?

Quante volte: Sovente Raramente Mai

Se ricorda **sovente**, quando le capita di pensarci?

- | | |
|----------------------|---|
| <input type="text"/> | Prima di addormentarsi |
| <input type="text"/> | Svegliandosi di notte |
| <input type="text"/> | In sogno |
| <input type="text"/> | Al mattino, alzandosi presto |
| <input type="text"/> | All'anniversario dell'evento |
| <input type="text"/> | Quando vede qualcuno che somiglia ai truffatori |
| <input type="text"/> | Quando vede qualcosa che glielo ricorda |
| <input type="text"/> | Quando si trova in situazioni analoghe, simili |

Cosa prova quando ci pensa?

- | | |
|----------------------|--|
| <input type="text"/> | Alterazione dell'appetito |
| <input type="text"/> | Sudore / Brividi |
| <input type="text"/> | Agitazione |
| <input type="text"/> | Insonnia |
| <input type="text"/> | Rabbia |
| <input type="text"/> | Tristezza / Mancanza di energie / Demoralizzazione |

Se ne ricorda **raramente** e ha riacquisito sicurezza:

Perché ha fiducia nelle proprie capacità

Perché ha fiducia nelle istituzioni

Perché ha fiducia negli altri (parenti, amici, conoscenti)

Perché è capace di gestire le proprie emozioni

7) Si sente sicuro in casa?

Si

No

8) Si sente sicuro fuori casa?

Si

No

9) Dopo il fatto, che cosa è cambiato nel suo comportamento rispetto a prima?

Maggiore chiusura nei confronti del mondo esterno

Maggiore diffidenza verso estranei

10) E nei suoi atteggiamenti?

Sfiducia nelle istituzioni

Inadeguatezza personale nell'affrontare gli eventi

Sfiducia nel futuro / Pessimismo

11) Qual è stato l'aiuto che le ha permesso di elaborare il trauma subito?

Parlare della violenza a:

Familiari

Conoscenti

Estranei

Il passare del tempo aiuta a dimenticare

Il risarcimento del danno subito

La capacità individuale di elaborazione

Altro (specificare)

Nessun aiuto ha permesso l'elaborazione

Se non superato:

12) Chi o cosa potrebbe aiutarla a superare il ricordo traumatico?

Luoghi di aggregazione

Compagnia

Sostegno sociale (economico e fisico)

Relazioni affettive

Maggiori informazioni sulla tutela degli anziani

Altro (specificare)



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

RICERCA SULLA PREVENZIONE DEI REATI SUGLI ANZIANI

Gentile Signore/a,

il Corpo di Polizia Municipale della Città di Torino, sta lavorando da anni alla realizzazione di interventi volti a migliorare la sicurezza degli anziani attraverso la prevenzione di reati o truffe a loro danno.

La compilazione di questo questionario è molto importante per conoscere direttamente i bisogni degli anziani e quindi per migliorare questo servizio. Il questionario è **anonimo** e i dati saranno trattati in modo sicuro.

1. Pensando alla sua abitazione abituale, Lei vive (barrare anche più di una risposta) :

- Da solo
- Con coniuge (moglie/marito)
- Con figlio/i
- Con genitori
- Con nipoti
- Altro (specificare: _____)

Molti dei reati a danno degli anziani avvengono attraverso truffe, raggiri, scippi o borseggi. Per questo è importante conoscere le abitudini di utilizzo di modalità di prelievo o pagamento.

2. Quale delle seguenti modalità di prelievo di denaro e di pagamento utilizza normalmente? (barrare anche più di una risposta)

- Prelievo di contante allo sportello di banca o posta
- Bancomat
- Carta di credito
- Pagamento bollette allo sportello di banca o posta
- Domiciliazione delle bollette sul conto corrente
- Altro (specificare) _____

3. Qual è la sua opinione in merito a strumenti di prelievo di denaro diversi dal contante (bancomat, la carta di credito e la domiciliazione di bollette)? (barrare anche più di una risposta)

- Sono utili
- Utili ma complicati da usare
- Utili, ma tolgono il bello del contatto umano con lo sportellista
- Utili, ma costosi
- Fanno perdere il contatto con i soldi
- Non li considero utili, mi trovo bene con i contanti
- Altro (specificare) _____

4. Ha mai subito (o hanno mai tentato di realizzare) un borseggio, uno scippo, un furto, una truffa o un altro reato?

- NO → vai alla domanda 10
- SI (specificare cosa: _____)

5. Può indicare il luogo in cui è avvenuto?

- In Casa o nell'edificio in cui abita
- In Strada
- Al Mercato
- In autobus
- Presso un ufficio Postale o Bancario
- Altro (specificare) _____

CITTA' DI TORINO

Assessore alla Famiglia, Salute e Politiche Sociali - *Marco Borgione*

Assessore al Personale, Organizzazione e Polizia Municipale - *Domenico Mangone*

Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie

Divisione Corpo di Polizia Municipale

Circoscrizioni 1 - 10

Coordinamento editoriale

Carlo Maria Gioria

Redazione testi

Carlo Maria Gioria

Fabrizio Volpato

Coordinamento del Progetto Rassicuranziani

Pierfranca Cirio

Arianna Fusero

Danila Leonarduzzi

Marina Merana

Antonella Romano

Marco Finoglietti

Carlo Maria Gioria

Enzo Rogina

Fabrizio Volpato

colophon

Servizio Centrale Informazione e Rapporti con il Cittadino

Loredana Angrisani

Progetto Grafico

Mauro Gelli

Stampa

Società Tipografica Ianni s.r.l. - marzo 2010

Si ringraziano:

Le Associazioni di volontariato che collaborano alla realizzazione del Servizio Aiuto Anziani:

ANTEAS

AUSER

P.A. CROCE GIALLO AZZURRA

SEA

SOCIETÀ SAN VINCENZO

UGAF

Il volume è in distribuzione gratuita. Ne sono vietate la riproduzione e la vendita.

Il progetto è realizzato con fondi della Provincia di Torino in attuazione della Legge Regionale 23 del 10/12/2007 "Disposizioni relative alle politiche regionali in materia di sicurezza integrata"

