



Fundația Regală Margareta a României



Telefonul
Vârșnicului

TOPUL NEVOILOR ȘI
SOLUȚIILE OFERITE
VÂRȘNICILOR DIN
ROMÂNIA 2020

Telefonul Vârstnicului

0800 460 001

Telefonul Vârstnicului este o linie telefonică gratuită și confidențială, accesibilă la nivel național care:

- ♥ răspunde prompt vârstnicilor care au nevoie de o informație;
- ♥ oferă îndrumare către resursele necesare vârstnicilor;
- ♥ alină singurătatea vârstnicilor prin conversație și ascultare;
- ♥ încurajează voluntariatul și implicarea seniorilor activi;
- ♥ oferă consiliere familiilor care au nevoie de soluții pentru îngrijirea vârstnicilor;
- ♥ reprezintă un instrument de legătură între actorii implicați în asistența vârstnicilor, instituții publice, ONG-uri, furnizori de servicii;
- ♥ cartografiază provocările și resursele la vârsta a III-a.

Linia de ajutor *Telefonul Vârstnicului* reprezintă, prin prisma serviciilor oferite, un instrument de legătură între actorii implicați în asistența vârstnicilor, instituții publice, ONG-uri și furnizori de servicii. Practic, soluțiile propuse ca răspuns la problemele identificate ale vârstnicilor înseamnă informații practice, utile și redirectionări punctuale spre resursele existente în comunitățile locale, fiind un program care acționează la nivel național.

În baza de date a proiectului există:

- ♥ Administrații locale, judecătoria, notariate, cabinete de avocatură, poliții locale;
- ♥ Agenții de recrutare și plasare îngrijitori la domiciliu și cursuri de îngrijitori la domiciliu;
- ♥ Cămine de stat și private;
- ♥ Cantine sociale;
- ♥ Case de Pensii;
- ♥ Centre de zi;
- ♥ Cluburi de seniori;
- ♥ Companii și ONG-uri de îngrijire la domiciliu;
- ♥ Companii și ONG-uri de îngrijiri paleative;
- ♥ Clinici sociale;
- ♥ Case de ajutor reciproc ale pensionarilor;
- ♥ Fundații și asociații.

Acestea însumează peste 400 de instituții și organizații care oferă multiple servicii prin intermediul angajaților lor în toate punctele de lucru, în sedii mari sau filiale pe care le au în țară, conform obiectului de activitate.

Partener:



**Fundația
Vodafone
România**

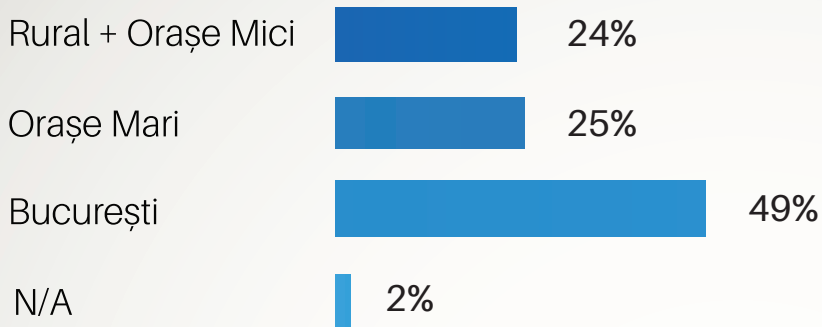
Sponsor:



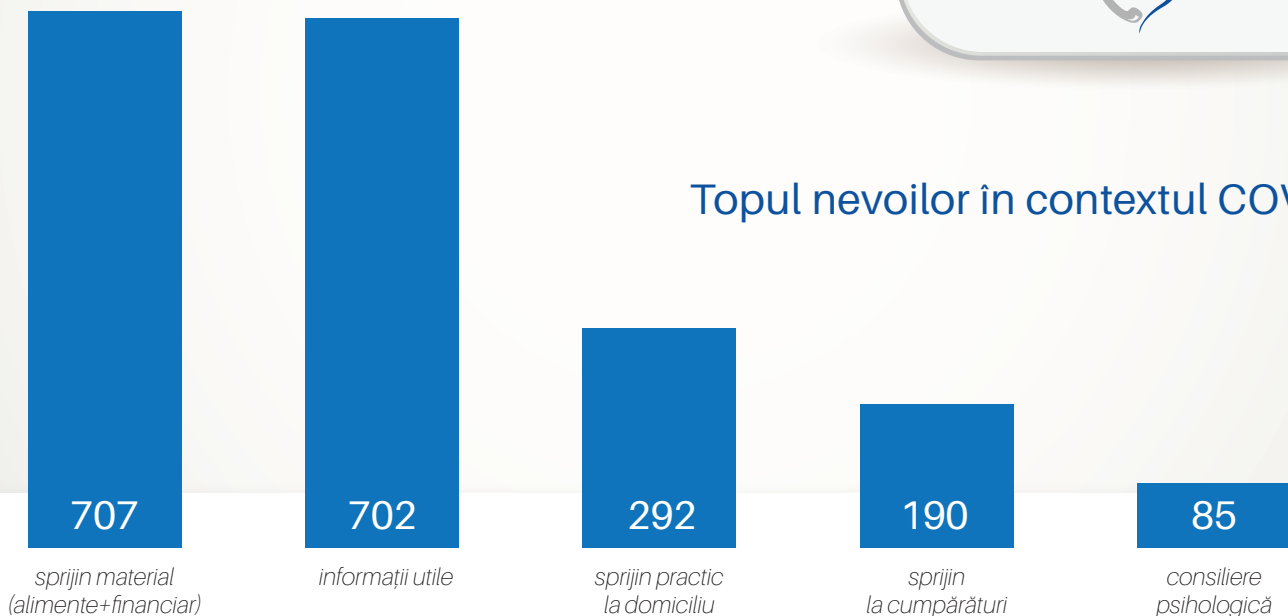
Date preluate în perioada
16 martie - 14 mai 2020

Starea de urgență

Repartiția apelanților în funcție de mediu

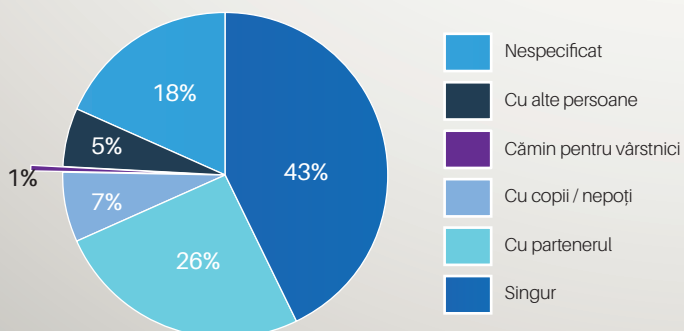


0800 460 001

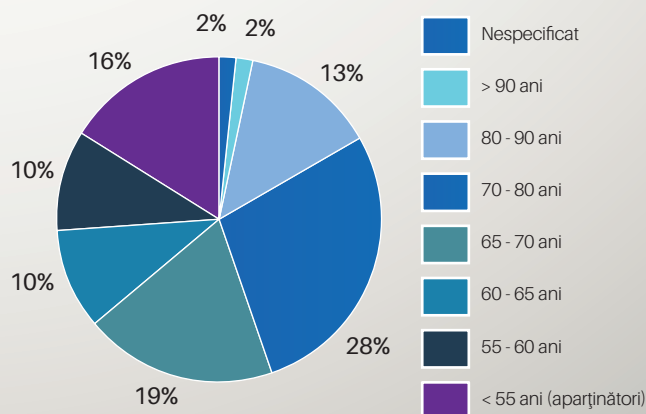


Topul nevoilor în contextul COVID-19

Repartiția apelurilor conform situației locative



Număr de apelanți conform categoriei de vârstă



Rolul Telefonului Vârșnicului în contextul pandemiei COVID-19

În perioada 16 martie - 14 mai 2020, declarată oficial ca stare de urgență impusă de pandemia COVID-19, *Telefonul Vârșnicului*, a înregistrat zilnic de cinci ori mai mulți apelanți noi și un număr dublu de interacțiuni, comparativ cu perioada anterioară. 3133 de apeluri au fost înregistrate la *Telefonul Vârșnicului* în perioada stării de urgență, iar interacțiunile cu persoane din toată țara au relevat problemele cu care se confruntă vârstnicii și importanța serviciilor sociale dedicate lor. În perioada analizată, 900 de persoane au beneficiat de consiliere, îndrumare, informații practice sau sprijin emoțional, oferite de *Telefonul Vârșnicului* printr-o echipă specializată.

Pentru a răspunde tuturor solicitărilor și a oferi sprijin emoțional sau consiliere psihologică, echipa *Telefonul Vârșnicului*, compusă în mod curent din 3 specialiști în asistență socială și 15 voluntari care ajută la alinarea singurătății, a fost extinsă ca urmare numărului record de apeluri, cu un operator suplimentar și prin prestația part-time a 6 psihologi și alăturarea altor 8 psihologi în echipa de voluntari.

Hochland România a susținut bugetul suplimentar necesar pentru operarea liniei telefonice din această perioadă.

Telefonul Vârșnicului a identificat și cartografiat în timp real nevoile urgente exprimate de vârstnicii din toată țara în cele 8 săptămâni. Principalele motive pentru care cei mai mulți dintre vârstnici au apelat linia specială au fost despre:

- cum pot obține ajutor material, precum alimente, medicamente sau igienico-sanitare;
- informații utile referitoare la servicii publice în perioada pandemiei;
- cumpărături livrate acasă, îngrijire și sprijin practic la domiciliu;
- informații medicale.

Noile tipuri de solicitări adresate în perioada menționată se referă la facilitarea cumpărăturilor și consiliere psihologică prin telefon.

„Am sunat la Telefonul Vârșnicului, am cerut un psiholog și mi s-a dat o doamnă psiholog foarte drăguță care mi-a redat liniștea. Vă mulțumesc din suflet pentru munca pe care o depuneți și pentru tot ajutorul pe care-l oferiți vârstnicilor”, a spus doamna B.E., 80 ani, beneficiar al serviciului de consiliere psihologică.

„Vă mulțumesc mult că m-ați ajutat cu contactele pentru cumpărături! Foarte cumsecade voluntarul. Nu m-aș fi așteptat ca un străin să mă ajute așa mult. A avut răbdare să îi citească toată lista, m-a și sunat din magazin pentru a înlocui produsul pe care nu îl găsisem”, a precizat domnul Constantin, 96 ani, din București.

TOPUL NEVOILOR ȘI SOLUȚIILE OFERITE VÂRSTNICILOR DIN ROMÂNIA

Introducere

Telefonul Vârstnicului fost desemnat cel mai bun proiect de Servicii de Asistență Socială din România la Gala Societății Civile din 2019.

Fenomenul de îmbătrânire demografică se accentuează de la un an la altul. Conform Institutului Național de Statistică, în anul 2020 populația vârstnică de 65 ani+ depășește cu peste 507.000 de persoane populația tânără de 0-14 ani (3,752 milioane față de 3,245 milioane persoane).

Procesul de îmbătrânire demografică s-a accentuat comparativ cu 1 ianuarie 2019, remarcându-se o scădere ușoară a ponderii persoanelor tinere (0-14 ani) și în același timp o creștere de 0,4 puncte procentuale a ponderii populației vârstnice (de 65 ani +).

Indicele de îmbătrânire demografică a crescut de la 112,1 (la ianuarie 2019) la 115,6 persoane vârstnice la 100 persoane tinere (la 1 ianuarie 2020).

În acest context, este cu atât mai important ca în România să se dezvolte un sistem integrat de asistență socială a persoanelor vârstnice.

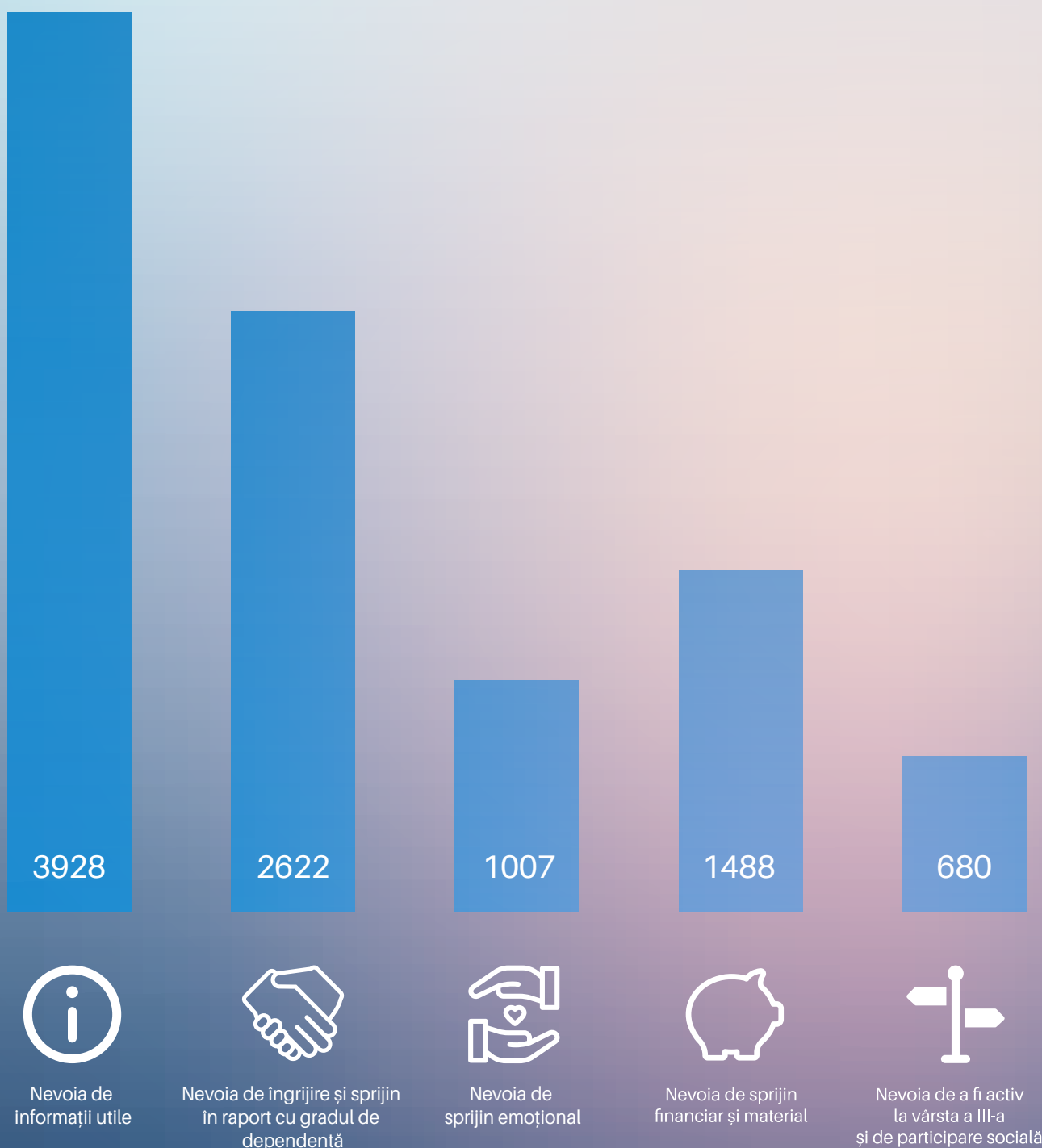
În octombrie 2015, ca răspuns la problema îmbătrânirii populației, Fundația Regală Margareta a României, cu sprijinul Fundației Vodafone România, a dezvoltat proiectul *Telefonul Vârstnicului*, singura linie telefonică națională, gratuită și confidențială, destinată vârstnicilor care au nevoie de informare și consiliere socială.

Astăzi marcăm 5 ani de la lansarea liniei de sprijin pentru vârstnici. Ne propunem să ilustrăm principalele nevoi ale vârstnicilor, precum și modalități de soluționare ale acestora, prin resursele existente în comunitățile din România.

Datele din broșură au fost colectate prin intermediul liniei de ajutor *Telefonul Vârstnicului* și reflectă declarațiile celor 9457 de apelanți unici, beneficiari ai programului.

Principalele nevoi identificate în rândul persoanelor vârstnice

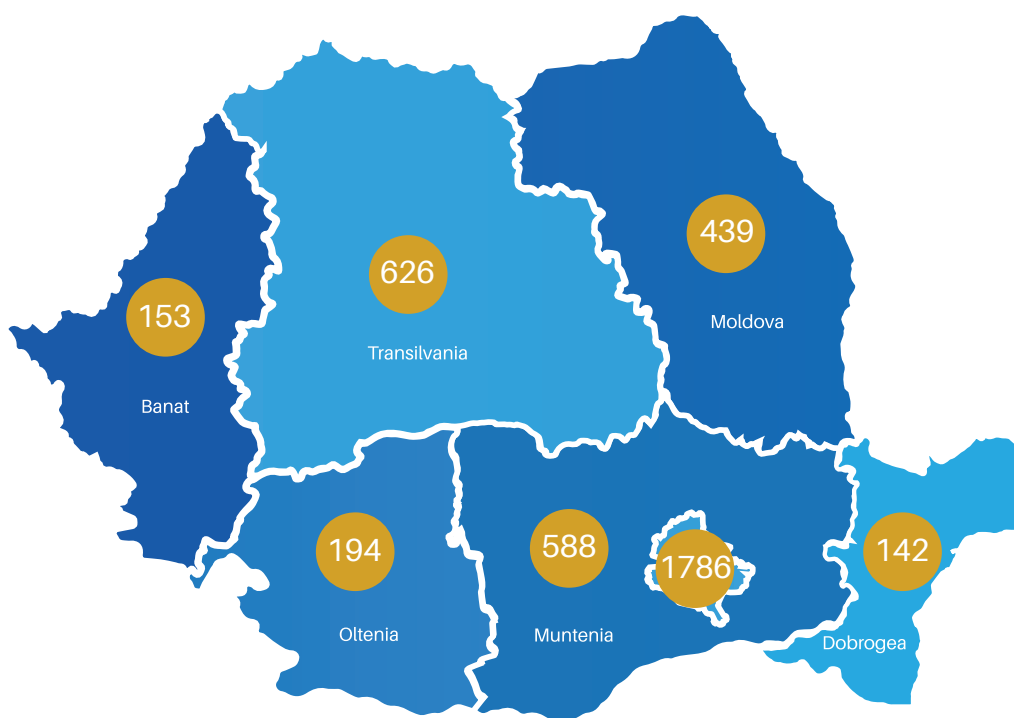
De-a lungul celor 5 ani de activitate, se observă că nevoile declarate ale vârstnicilor care ne-au apelat pot fi cuprinse în cinci mari categorii.





Nevoia de informații utile

Principala nevoie a apelanților noștri vine din accesul limitat la informații, din cauza fenomenelor sociale de izolare, marginalizare și discriminare a vârstnicilor, dar și de migrația familiilor tinere din ultimii ani. O altă cauză este incapacitatea vârstnicilor de a se informa prin mijloace moderne și de a se adapta la societatea comunicățională tot mai avansată din punct de vedere tehnologic.



Repartizarea apelanților cu nevoi de informare raportate la regiunile geografice

În urma analizei, reiese faptul că numărul persoanelor care au solicitat informații diverse este mai mare în București și Transilvania, urmând apoi Muntenia și Moldova. Cu cele mai puține solicitări s-au înregistrat vârstnicii din Oltenia, Dobrogea și Banat.

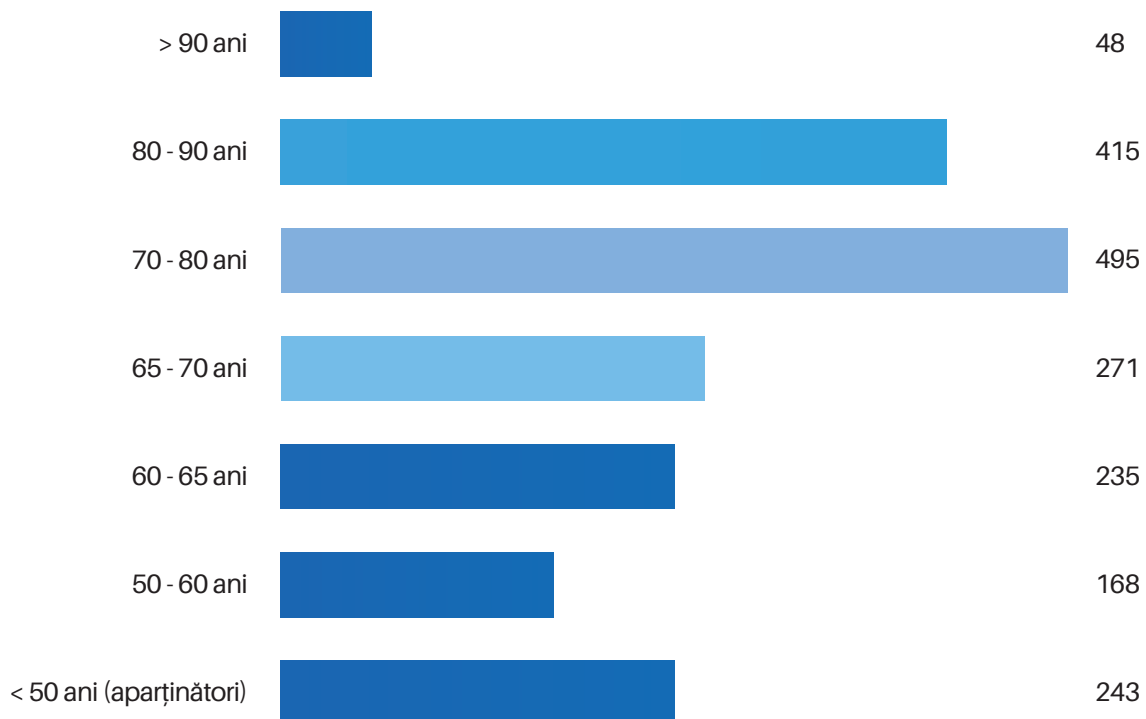


Nevoia de îngrijire și sprijin practic

Vârsta înaintată predispune la îmbolnăvire și diminuează capacitatea de autoîngrijire. Vârșnicii, și în mod special cei bolnavi, au nevoie de ajutor și îngrijire din partea celorlalți. În ceea ce privește apelanții de la *Telefonul Vârșnicului*, aceștia au adresat solicitări punctuale, specifice pentru nevoile lor: informații medicale, asistență medicală specializată, îngrijire personală sau sprijin la activități de menaj, supraveghere specializată, însoțirea la diferite activități, administrarea de medicamente, informații despre cămine pentru vârșnici și procedura de instituționalizare.



Repartizare conform categoriei de vârstă:

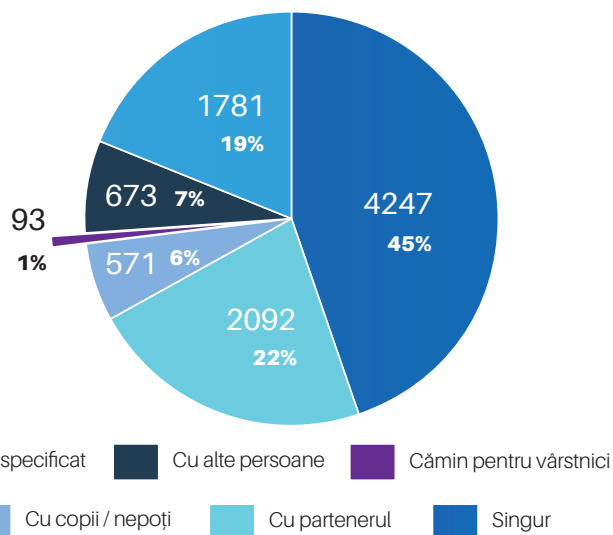




Nevoia de sprijin emoțional

Singurătatea și izolarea socială dăunează grav atât sănătății fizice, cât și sănătății mintale. Sentimentul de singurătate pe care îl mărturisesc vârstnicii, cauzat de absența unui partener de viață sau a unui interlocutor, se traduce adesea în dificultatea de a împărtăși lucrurile care îi preocupă și imposibilitatea de a povesti despre problemele cu care se confruntă.

Din cauza pandemiei COVID-19, singurătatea a fost și mai grea pentru persoanele vârstnice. Potrivit IRES, 24% din cei cinci milioane de vârstnici din România au traversat singuri perioada stării de urgență. Vârstnicii au experimentat în proporții ridicate sentimente de singurătate, frică de moarte provocată de infectarea cu COVID-19, dar și frica generată de o criză de alimente.



Repartizarea solicitărilor pentru sprijin emoțional conform situației locative

45% dintre cei care au apelat la *Telefonul Vârșnicului* au declarat că locuiesc singuri, 22% au spus că locuiesc cu partenerul, 6% că locuiesc cu copiii sau cu nepoții, 19% nu au dorit să ne comunice detalii despre situația lor locativă, 7% ne-au spus că locuiesc cu alte persoane, iar 1% au declarat că se află într-un cămin pentru vârstnici. Analizând datele, reiese că nu toți vârstnicii care se simt singuri locuiesc singuri în gospodărie. De multe ori, angajamentele zilnice ale membrilor familiei, sau uneori relațiile deteriorate, ajung să îi priveze pe vârstnici de atenția și afecțiunea de care au nevoie.

Ca răspuns la problema singurătății, *Telefonul Vârșnicului* a abordat multiple soluții:

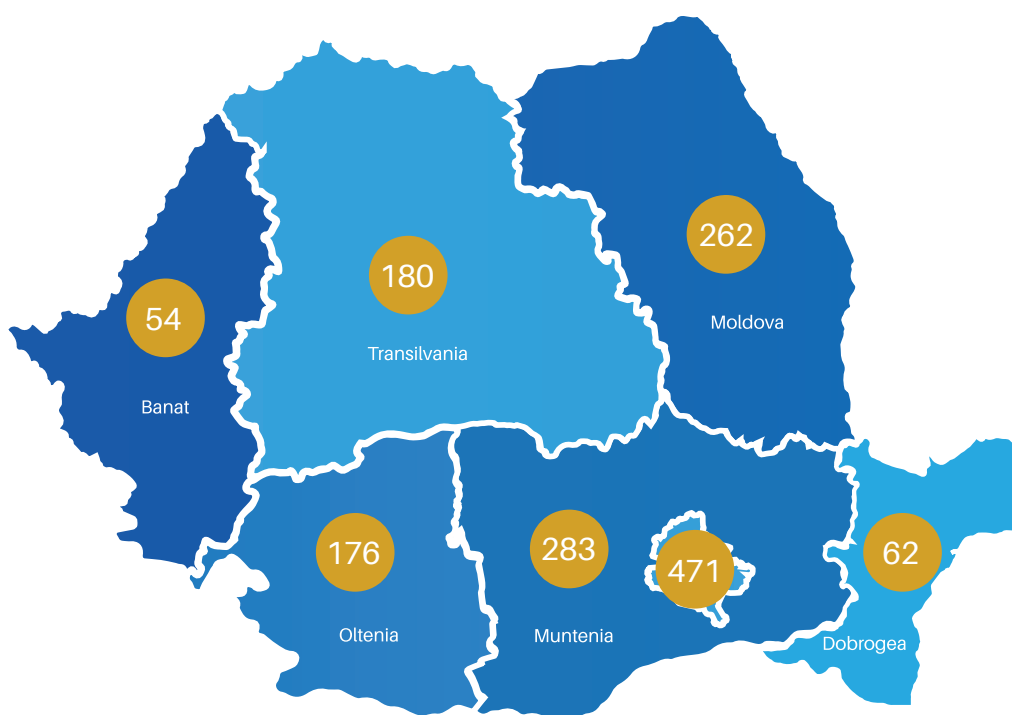
- Prima soluție constă în reapelarea săptămânală a vârstnicilor, serviciu care răspunde nevoii de socializare și comunicare emoțională. Până în prezent, 732 de vârstnici au optat pentru serviciul de reapelare săptămânală. În contextul COVID-19, o parte dintre vârstnicii singuri au fost reapelați pentru sprijin moral de două ori pe săptămână. De asemenea, a fost extinsă echipa de specialiști: 5 psihologi angajați și 10 psihologi voluntari au oferit consiliere psihologică persoanelor vârstnice care s-au confruntat cu stări de anxietate sau depresie, accentuate în situația de izolare și amplificată de comunicarea media intensă legată de coronavirus și riscul de deces;
- O altă soluție o reprezintă direcționarea vârstnicilor către organizații și asociații a căror activitate permite interacțiunea directă cu personalul de specialitate, cum ar fi centre de zi pentru vârstnici, sau cu voluntari, în cazul asociațiilor care fac vizite la domiciliu. Către astfel de instituții am îndrumat până acum 271 de apelanți;
- Cea de-a treia soluție este direcționarea către cluburi de seniori, unde vârstnicii pot participa la activități creative și recreative, sunt stimulate comunicarea și participarea la viața socială și încurajează un stil de viață activ. Către cluburi de seniori am direcționat 325 vârstnici;
- *TeleClubul Seniorilor* reprezintă o soluție pentru alinarea singurătății vârstnicilor care nu au posibilitatea să participe la un club al seniorilor în comunitatea locală, fie pentru că acesta nu există, fie pentru că vârstnicii nu se pot deplasa. Prin intermediul *TeleClubul Seniorilor*, vârstnicii au ocazia să socializeze și să discute cu alți vârstnici pe teme de interes comune. Conectarea vârstnicilor se face printr-un sistem de teleconferință și este moderată de un asistent social și un voluntar.



Nevoia de sprijin financiar și material

Potrivit INSSE, în ultimii trei ani rata sărăciei în rândul vârstnicilor a înregistrat o creștere de 4,3 puncte procentuale. Situația a fost cu atât mai complicată în contextul pandemiei COVID-19, când vârstnicii s-au confruntat și cu frica generată de lipsurile financiare și de alimente.

În cei cinci ani de funcționare, am avut 1488 de beneficiari cu solicitări pentru sprijin financiar și material.



Repartiția pe regiuni geografice conform situației financiare sesizate

Aproape jumătate dintre apelurile de sprijin material au venit din luna martie până în prezent, de când a fost declarată pandemia COVID-19, mai precis 707 solicitări.

Pe fondul crizei determinate de coronavirus, Fundația Regală Margareta a României a deschis noi programe care să vină în sprijinul vârstnicilor.

Pentru cumpărături livrate la domiciliu a fost lansată campania *Voluntari pentru Vârstnici*, prin care, în parteneriat cu Kaufland și Glovo, au fost livrate gratuit pachetele cu cumpărături vârstnicilor, aceștia plătiind doar contravaloarea produselor.

A fost lansat și *Fondul pentru Vârstnici* care să susțină nevoile urgente vârstnicilor aflați în situații dificile de viață din diverse zone ale țării.

De asemenea, vârstnicii au fost direcționați spre inițiative noi cetățenești, cum ar fi *Studentii livrează*, *Cumpărături la ușa ta*, dar și spre proiecte, adaptate în contextul actual, ale altor fundații și instituții publice.



Nevoia de a fi activ și de participare socială

Odată cu pensionarea, mare parte dintre vârstnici devin inactivi, își pierd rolul social sau ajung să se simtă inutili. Cei care locuiesc împreună sau aproape de familie își dedică timpul pentru îngrijirea nepoților sau altor activități unde sunt solicitați de membrii familiei. Nevoia de a fi util îl face astfel pe vârstnic să se mențină activ.

Pentru vârstnicii care își doresc să rămână activi, însă nu au aceasta variantă, *Telefonul Vârșnicului* propune ca alternative acțiuni de voluntariat în comunitate și participarea la activitățile organizate în cluburile de seniori.

Din păcate, odată cu declararea pandemiei, izolarea socială a devenit cea mai eficientă măsură de prevenție oficial recomandată de autorități și specialiști. Din fericire, există și programe care și-au adaptat activitățile în mediul on-line, cum ar fi *Centrul Comunitar Generații* – cluburi tematice și meditații cu copiii pe aplicația Zoom, *Centrul pentru seniori al Municipiului București* – live-uri pe Facebook, *Asociația Niciodată Singur* – dotarea vârstnicilor cu tablete pentru a ține legătura cu voluntarii.

Concluzii

În urma analizării datelor colectate, reiese că, în cei 5 ani de activitate a liniei de apel gratuită și confidențială *Telefonul Vârșnicului*, dinamica problemelor și a situațiilor de viață cu care se confruntă vârstnicii nu a prezentat modificări semnificative. Acest lucru este datorat în mare parte și unei lipse acute de dezvoltare a serviciilor sociale, publice sau private, destinate persoanelor vârstnice, astfel încât oferta este insuficientă pentru a acoperi solicitările adresate de către vârstnici.

Starea de urgență instalată din cauza pandemiei COVID-19 a modificat temporar topul nevoilor exprimate de vârstnici, însă odată cu ridicarea acesteia, vârstnicii au revenit la solicitările constante.



Fundația Regală Margareta a României



BUNE PRACTICI pentru o bătrânețe frumoasă

Conferința națională „Bune practici pentru o bătrânețe frumoasă”

Anual, Fundația Regală Margareta a României organizează pe 1 octombrie, cu ocazia Zilei Internaționale a Vârstnicilor, conferința națională „**Bune practici pentru o bătrânețe frumoasă**”. Evenimentul este singurul pe această temă din România și aduce în atenția participanților cele mai noi informații din domeniul senectuții și soluții eficiente și inovatoare de creștere a calității vieții seniorilor. Conferința se adresează specialiștilor din ONG-uri, instituții publice și private, companii cu produse și servicii dedicate vârstnicilor, care pot implementa exemplele de bună practică în comunitățile lor.

Cu o experiență de peste 30 de ani, Fundația Regală Margareta a României vine în sprijinul persoanelor vârstnice prin programe menite să crească calitatea vieții acestora, cu implicarea voluntarilor și mobilizarea partenerilor instituționali și a întregii comunități, cele mai recente fiind *Telefonul Vârstnicului*, *Fondul pentru Vârstnici* și *Centrele Comunitare Generații*.

Fundația Regală Margareta a României

OP 12 CP 327, sector 1, București
Cont IBAN: RO77 BACX 0000 0001 2931 2250
Cod fiscal: 10981730

Tel: 004 0 31 405 55 54
Fax: 004 0 31 405 55 56
Email: info@principesa.ro

www.frmr.ro
www.telefonulvarstnicului.ro
telefonulvarstnicului@principesa.ro

AVEM O DRAGOSTE DE DAT PENTRU TINE



Telefonul 
Vârștricului

Număr gratuit

0800 460 001



Fundația
Regală
Margareta
a României



Fundația
Vodafone
România