



Fundația Regală Margareta a României



TOPUL NEVOILOR

ȘI SOLUȚIILE OFERITE
VÂRSTNICILOR DIN ROMÂNIA

2021

Telefonul
Vârstnicului



Telefonul Vârșnicului

0800 460 001

Telefonul Vârșnicului 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 Vârșnicului* 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 redirecționări punctuale spre resursele existente în comunitățile locale, fiind un program care acționează la nivel național.

În baza de date a proiectului există:

- ♥ Administrațiile 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;

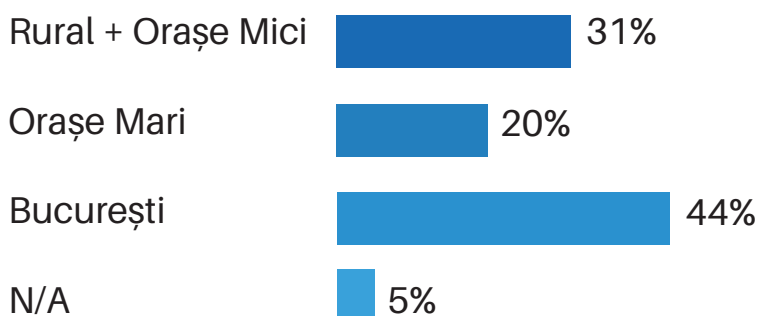
Acestea însumează peste 400 de instituții și organizații care oferă multiple servicii prin intermediul angajaților lor în toate punctele de lucru, în sedii mari sau filiale pe care le au în țară, conform obiectului de activitate.



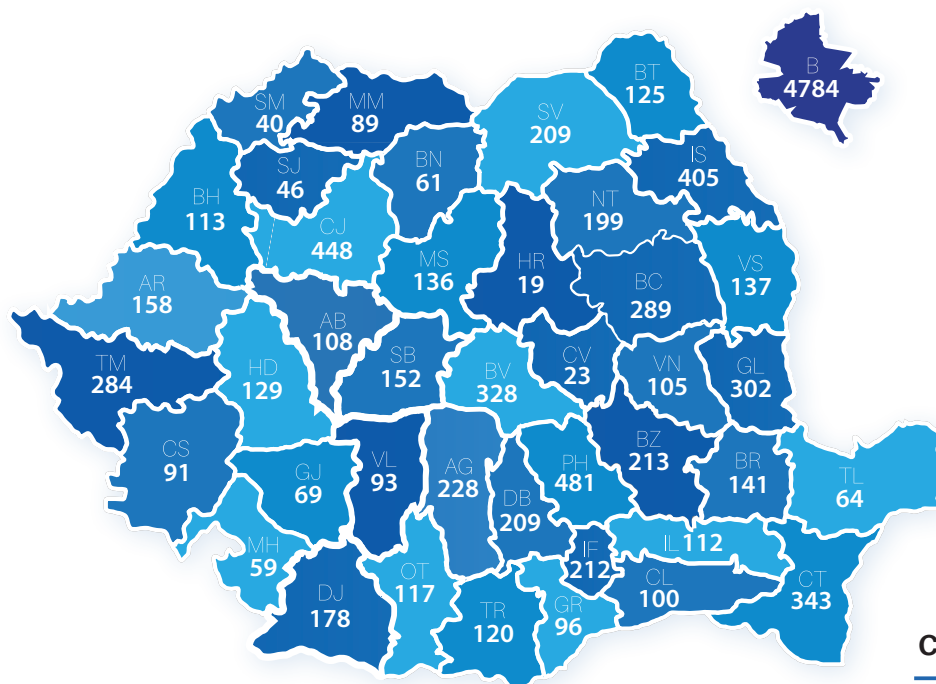
Date preluate în perioada
octombrie 2015 - septembrie 2021

Profilul apelantului

Repartiția apelanților în funcție de mediu



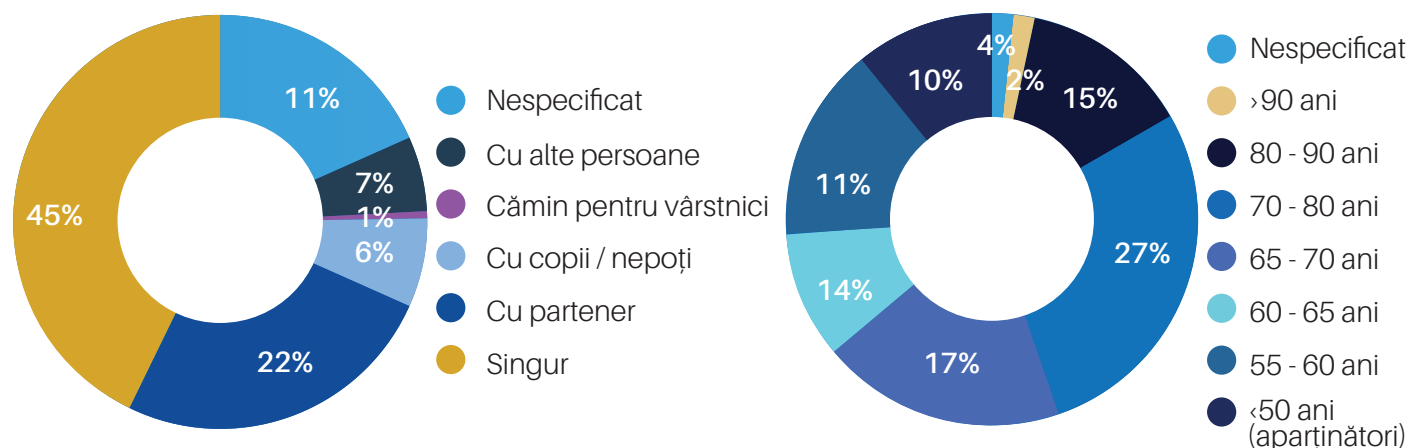
 **0800 460 001**



Repartiția apelanților pe județe

NESPECIFICAT - 604

Număr de apelanți conform categoriei de vârstă



Rolul *Telefonul Vârstnicului* în perioada pandemiei

Fiind o punte de legătură între vârstnici și instituțiile de servicii specializate, proiectul a jucat un rol major în timpul pandemiei pentru cei care au căutat ajutor, înregistrând un număr record de solicitări și apelanți, triplu față de anii precedenți.

La *Telefonul Vârstnicului*, seniorii au găsit soluții la nevoile și la problemele existențiale cu care s-au confruntat.

Telefonul Vârstnicului a identificat și cartografiat în timp real nevoile urgente exprimate de vârstnicii din toată țara. Printre nevoile stringente exprimate de apelanți s-au numărat realizarea cumpărăturilor de strictă necesitate, sprijinul emoțional și consilierea psihologică, asigurarea necesarului de produse alimentare și igienico-sanitare, facilitarea accesului la diverse servicii sociale la domiciliu.

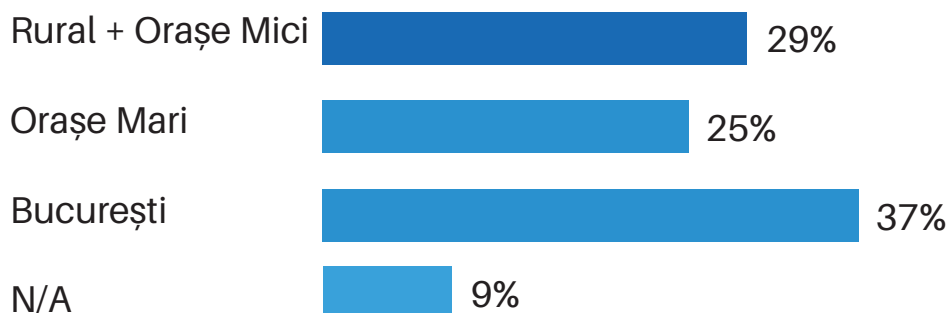
În intervalul **martie 2020 – martie 2021**, perioadă marcată de noile condiții socio-sanitare, linia gratuită *Telefonul Vârstnicului* a înregistrat **19.200 de interacțiuni cu beneficiari** din toate zonele țării, **3.982 de seniori** găsind aici resurse și soluții la diversele probleme cu care s-au confruntat.

Pentru a face față numărului crescut de apeluri, a fost extinsă echipa de asistenți sociali și voluntari, iar acestora li s-au alăturat, odată cu instaurarea stării de urgență, și 14 psihologi în regim de voluntariat. Pentru peste 250 de vârstnici care se confruntau cu lipsuri materiale au fost distribuite tichete sociale sau pachete de ajutor.

Date preluate în perioada
martie 2020 - martie 2021

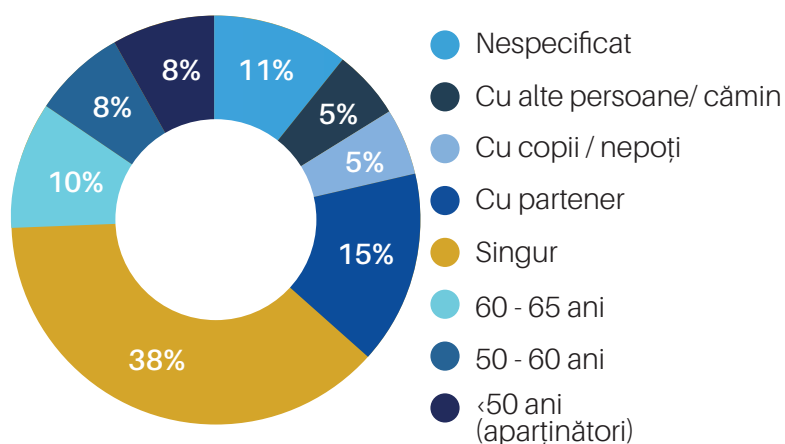
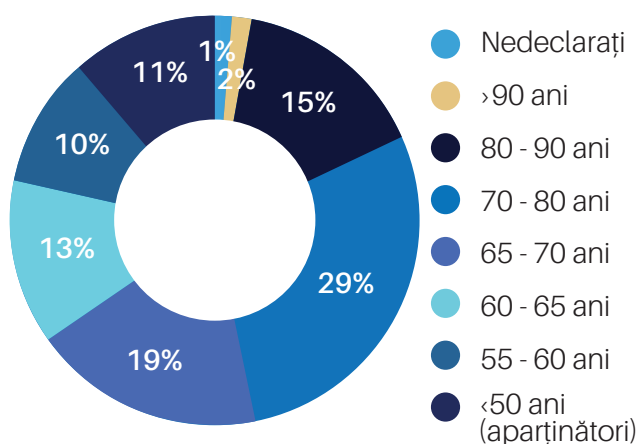
Primul an de **pandemie**

Repartiția apelanților în funcție de mediu

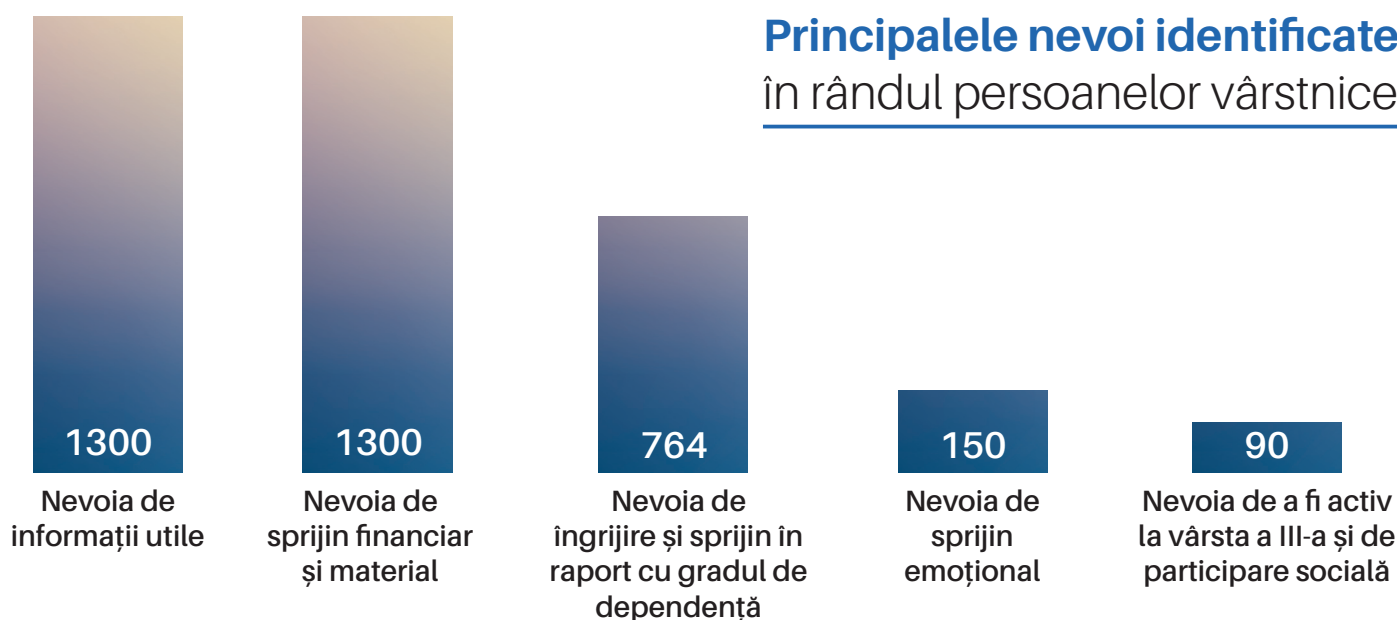


0800 460 001

Număr de apelanți conform categoriei de vârstă Repartiția apelurilor conform situației locative



Principalele nevoi identificate în rândul persoanelor vârstnice



TOPUL NEVOILOR VÂRSTNICILOR DIN ROMÂNIA ȘI SOLUȚIILE OFERITE

Introducere

Populația vârstnică a României

La 1 ianuarie 2021, populația vârstnică a României număra peste 3,81 milioane de persoane, iar aproape 1 milion de vârstnici locuiau singuri în gospodărie înainte de declanșarea pandemiei de SARS-COV-2.

Potrivit Institutului Național de Statistică, fenomenul de îmbătrânire demografică este într-o continuă accentuare, precum și creșterea mediei de vârstă a populației (42 de ani). Indicele de îmbătrânire demografică a crescut la 123,9 persoane vârstnice la 100 persoane tinere în 2021, astfel, diferența dintre populația vârstnică (peste 65 ani) și populația tânără (0-14 ani) ajungând la 715.000 persoane, în creștere față de 630.000 persoane la 1 ianuarie 2020.

Cauzele principale sunt sporul natural negativ (numărul persoanelor decedate depășind numărul nou născuților), creșterea speranței de viață și migrația populației tinere.

Se estimează că în anul 2050, populația de vârstnici a României va reprezenta 30,5% din totalul populației, conform unei previziuni publicate în 2020 de Consiliul Național al Persoanelor Vârstnice (studiul "Îmbătrânirea populației în context european și în

România - perspective"). Dacă tendința de îmbătrânire demografică se păstrează, atunci vom observa un profund impact asupra generațiilor viitoare și asupra domeniilor de activitate economică și socială: piața muncii, protecția socială, educație, cultură.

Ca răspuns la problema îmbătrânirii populației, în octombrie 2015, Fundația Regală Margareta a României a dezvoltat proiectul Telefonul Vârstnicului, care este singura linie telefonică națională, gratuită și confidențială, destinată vârstnicilor care au nevoie de informare și consiliere socială, cu finanțare din partea Fundației Vodafone.

Anul acesta marcăm 6 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 12.219 de apelanți unici, beneficiari ai programului în cei 6 ani.

Îmbătrânirea demografică în Europa și impactul socio-economic

Conform rapoartelor Eurostat, îmbătrânirea populației este o tendință pe termen lung care a început cu câteva decenii în urmă în Europa. Această evoluție schimbă structura de vârstă a populației și se reflectă într-o pondere în creștere a persoanelor în vârstă, cuplată cu o pondere în scădere a persoanelor în vârstă de muncă, raportată la populația totală. Procentul persoanelor în vârstă din totalul populației va crește semnificativ în deceniile următoare. Acest lucru va conduce, la rândul său, la creșterea sarcinii suportate de persoanele în vârstă de muncă în ceea ce privește acoperirea cheltuielilor sociale necesare pentru populația îmbătrânită și pentru o serie de servicii asociate acesteia.

În 2019, peste o cincime (20,3 %) din populația din UE-27 avea vârsta de 65 de ani sau mai mult. În perioada 2019-2020, se preconizează că ponderea populației în vârstă de muncă va scădea, în timp ce persoanele mai în vârstă vor reprezenta probabil o pondere în creștere din populația totală. Ponderea persoanelor în vârstă de

80 de ani sau peste, raportată la populația UE-27, este estimată să crească de două ori și jumătate. Creșterea ponderii relative a persoanelor vârstnice poate fi explicată prin sporirea longevității, tendință care a devenit vizibilă de câteva decenii. Pe de altă parte, nivelurile constant scăzute ale fertilității de-a lungul mai multor ani au contribuit la îmbătrânirea populației, numărul din ce în ce mai mic de nașteri ducând la o scădere a procentului de tineri din totalul populației.

Ca urmare a trecerii populației dintr-o grupă de vârstă în alta, se estimează că raportul de dependență a persoanelor vârstnice din UE-27 aproape se va dubla, iar vârsta mediană va crește.

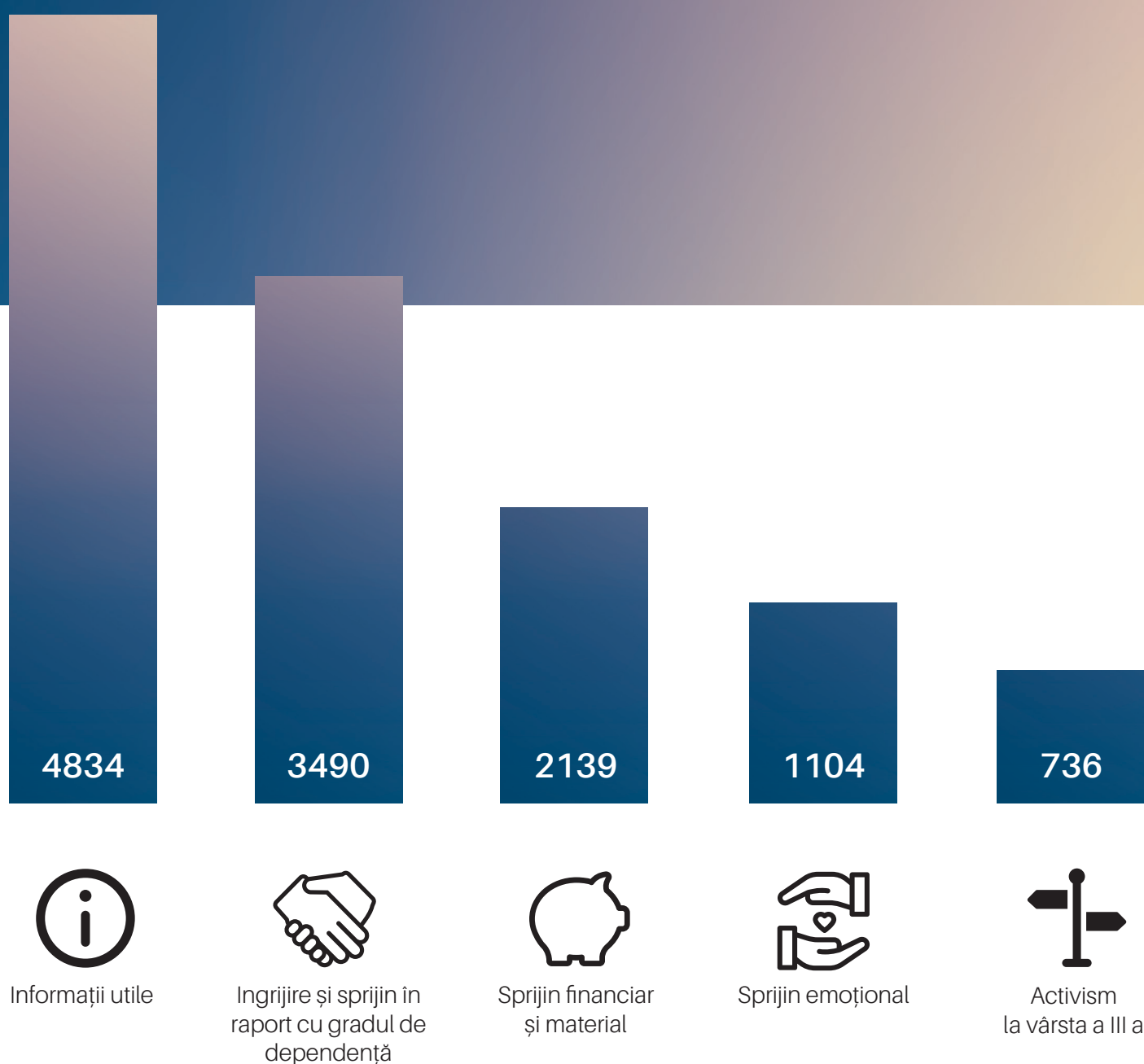
Impactul probabil este ca toate cheltuielile sociale crescute legate de îmbătrânirea populației, sub formă de pensii, servicii de asistență medicală, centre de plasament sau asistență medicală privată, să conducă la creșterea sarcinii suportate de populația în vârstă de muncă.

Indicatori la nivelul populației UE-27	Anul 2019	Anul 2100
Persoane cu vârsta peste 65 de ani în totalul populației	20,2%	31,3 %
Persoane cu vârsta peste 80 de ani în totalul populației	5,8 %	14,6 %
Raportul de dependență a persoanelor vârstnice	31,4 %	57,1 %
Vârsta mediană a populației	43,7	48,8

Sursa - raport Eurostat 2019. Date extrase în august 2020.

https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing/ro&oldid=510214#Tendin.C8.9Be_trecute_.C8.99i_vitoare_de_.C3.AEmb.C4.83tr.C3.A2nire_a_popula.C8.9Biei_din_UE-27

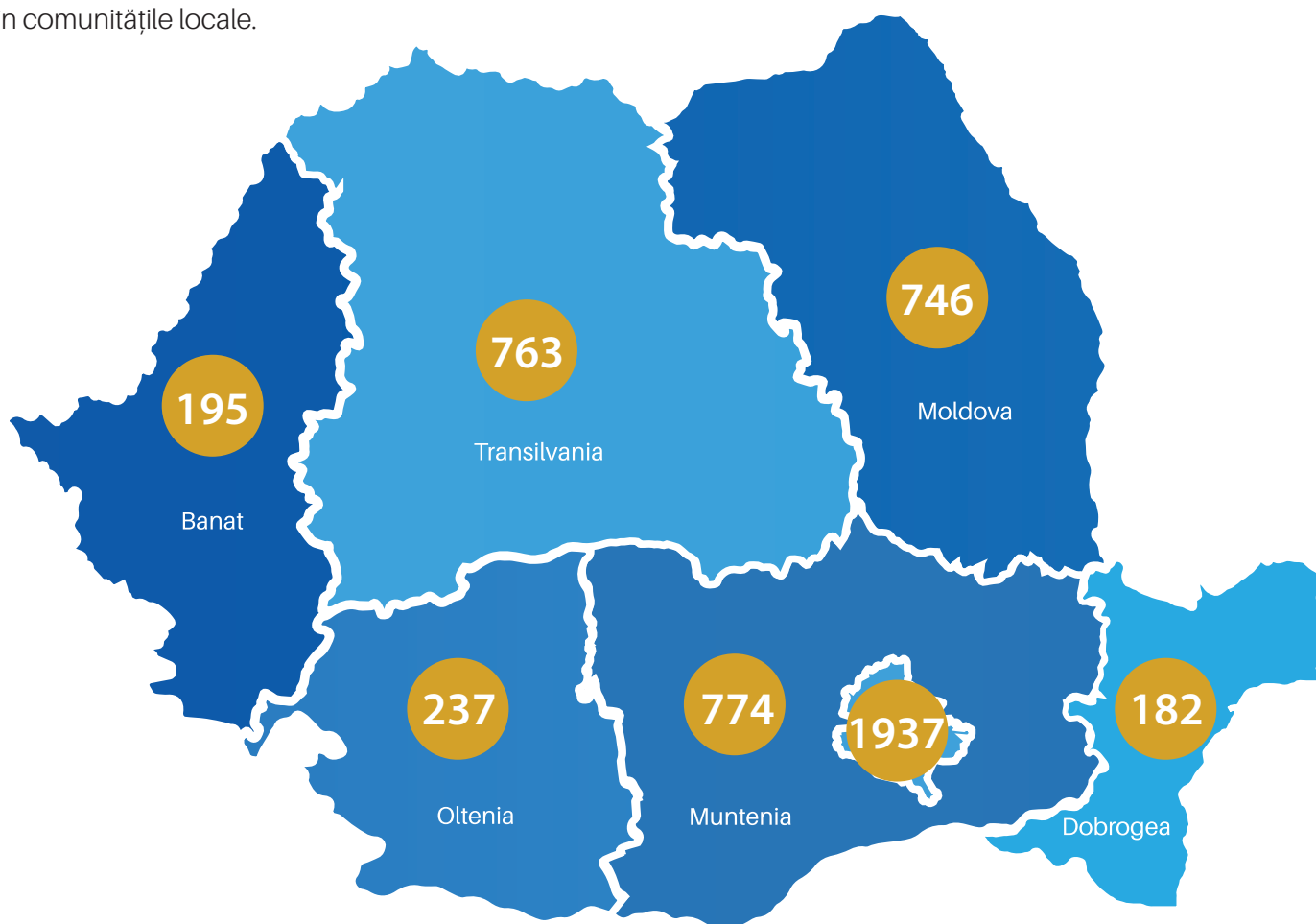
De-a lungul celor **6 ani de activitate**, se observă că nevoile declarate ale vârstnicilor care ne-au apelat pot fi cuprinse în **cinci mari categorii**.



Nevoia de informații utile



Principala nevoie a apelanților noștri este cauzată de accesul limitat la informații, datorat de fenomenele sociale de izolare 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. Soluția o găsim la *Telefonul Vârstnicului* care oferă informații practice, utile și actualizate, precum contacte, adrese, orare de funcționare, proceduri, dar și redirectionări punctuale spre resursele existente în comunitățile locale.



Repartizarea apelanților cu nevoi de informare raportate la regiunile geografice

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

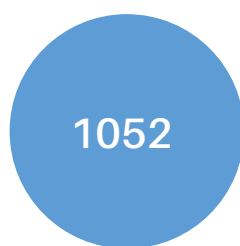
Nevoia de îngrijire și sprijin practic



Vârsta înaintată predispune la îmbolnăvire și diminuează capacitatea de autoîngrijire. Vârstnicii, și în mod special cei bolnavi, au nevoie de ajutorul și îngrijirea celorlalți. Apelanții de la *Telefonul Vârstnicului* au adresat solicitări punctuale în ceea ce privește nevoile lor și au primit îndrumare referitoare la cum pot accesa/obține: 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 vârstnici și procedura de instituționalizare.



Îngrijiri la domiciliu



Informații medicale



Centre rezidențiale pentru vârstnici

Repartizare solicitări conform categoriei de vârstă:

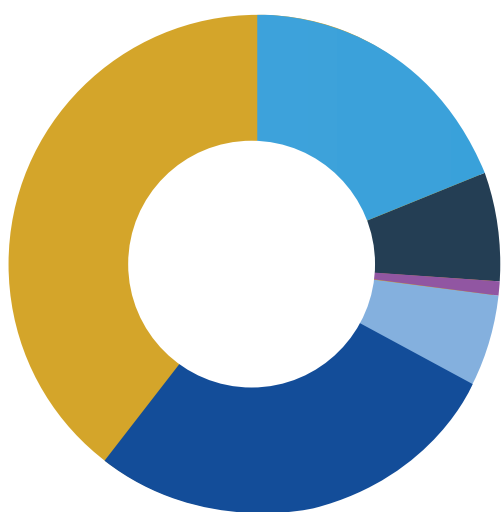


Nevoia de **sprijin emoțional**



Singurătatea la bătrânețe este o problemă cu care se confruntă o mare parte dintre seniori și poate dăuna grav sănătății fizice, mentale și emoționale.

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, imposibilitatea de a povesti despre problemele cu care se confruntă.



Situația locativă a apelanților

- Nespecificat - 1985
- Cu alte persoane - 922
- Cămin pentru vârstnici - 106
- Cu copii / nepoți - 765
- Cu partenerul - 2692
- Singur - 5749

47 % din cei care au apelat la *Telefonul Vârstnicului* au declarat că locuiesc singuri, 22 % au spus că locuiesc cu partenerul, 6% că locuiesc cu copiii sau cu nepoții, 16 % nu au dorit să ne comunice detalii despre situația lor locativă, 8 % 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 ajung să îi priveze pe vârstnici de atenția și afecțiunea de care au nevoie.

Ca răspuns la problema singurătății, *Telefonul Vârstnicului* a abordat următoarele soluții:

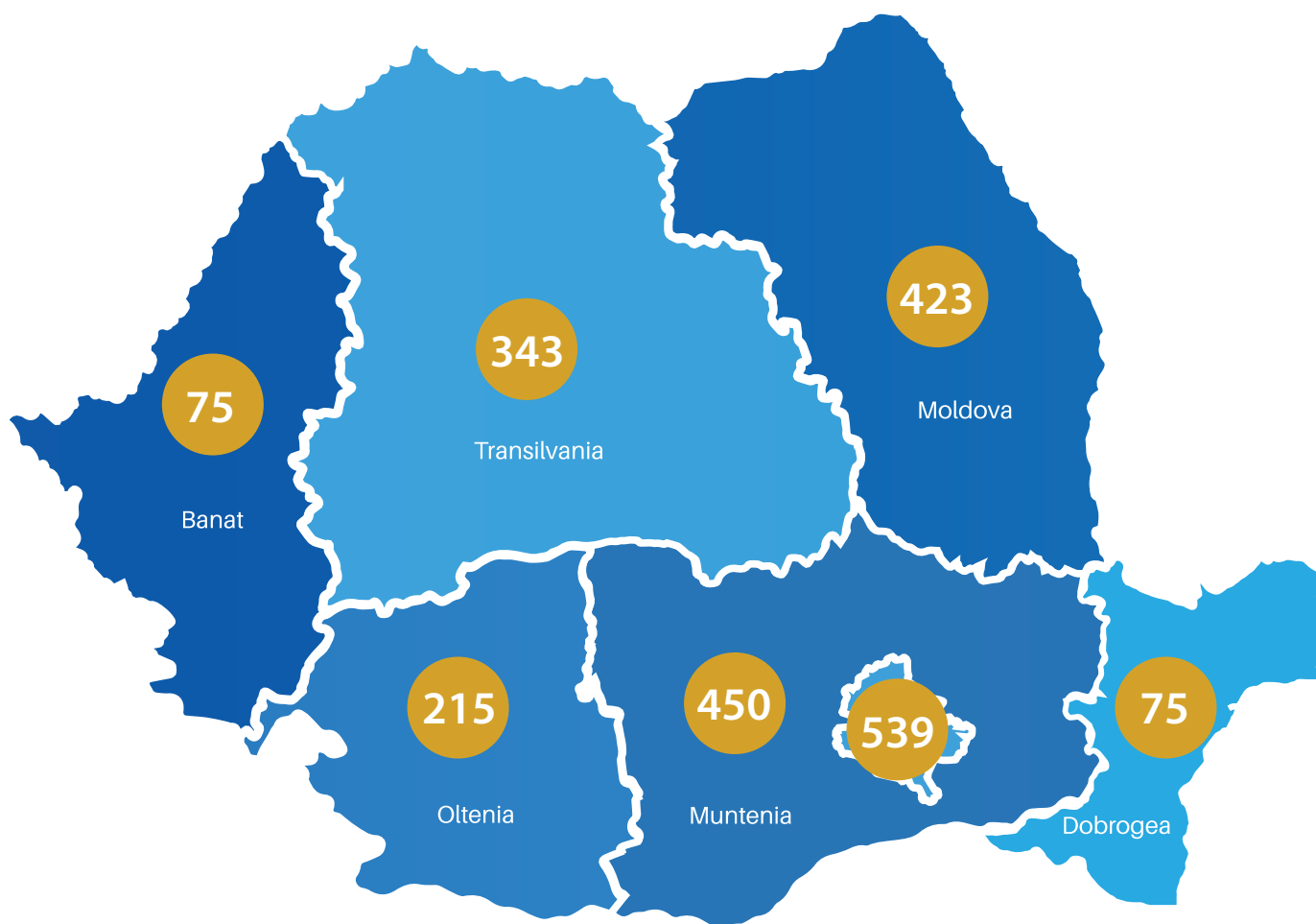
- 🤝 Prima soluție constă în reapelarea săptămânală a vârstnicilor, serviciu care răspunde nevoii de socializare și comunicare emoțională. Până în prezent, 819 de vârstnici au optat pentru serviciul de reapelare săptămânală.
- 🤝 Următoarea soluție reprezintă direcționarea vârstnicilor către organizații și asociații a căror activitate permite interacțiunea direct cu personalul de specialitate (centre de zi pentru vârstnici) sau cu voluntari, în cazul asociațiilor care fac vizite la domiciliu. Către astfel de instituții, am îndrumat până acum 283 de apelanți.
- 🤝 O altă soluție este direcționarea către cluburi de seniori, unde vârstnicii pot participa la activități creative și recreative. Aici le sunt stimulate comunicarea și participarea la viața socială și este încurajat stilul de viață activ. Către cluburi de seniori, am direcționat 334 vârstnici. Pentru vârstnicii care nu au acces la un club pentru seniori, *Telefonul Vârstnicului* a creat *TeleClubul Seniorilor*, unde 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.
- 🤝 Serviciul de consiliere psihologică prin telefon reprezintă o soluție inițiată în contextul pandemiei de COVID-19. Persoanele vârstnice care se confruntă cu stări de anxietate sau depresie pot apela *Telefonul Vârstnicului* pentru a intra în legătură cu unul din psihologii voluntari ai programului. Până în prezent 118 vârstnici au beneficiat de ședințe telefonice gratuite de consiliere psihologică.

Nevoia de **sprijin financiar și material**



Potrivit Uniunii Europene, o treime din cetățenii români cu vârsta peste 65 de ani sunt în risc de sărăcie.

În cei 6 ani de funcționare, am avut 2139 de solicitări pentru sprijin financiar și material. Cele mai multe apeluri au venit din luna martie 2020 până în prezent, de când a fost declarată pandemia de COVID-19: **1502** solicitări.



Ca soluții pentru problema financiară și materială, vârstnicii au fost direcționați către cantine sociale și organizații care oferă regulat pachete cu alimente sau tichete sociale.

Pe fondul crizei determinate de coronavirus, Fundația Regală Margareta a României a deschis noi programe care să vină în sprijinul vârstnicilor. Prin programul *Fondul pentru vârstnici*, seniorii din București care au solicitat sprijin material au beneficiat de pachete regulate cu alimente și produse igienico-sanitare, iar prin programul *Telefonul Vârstnicului* seniorii din țară cu situație materială precară au primit tichete sociale cu care au putut achiziționa produse alimentare sau de igienă.

Nevoia de a fi activ și de participare socială



Odată cu pensionarea, mare parte din vârstnici devin inactivi, își pierd rolul social sau ajung să se simtă inutili. Cei care locuiesc cu sau aproape de familie, își dedică timpul pentru îngrijirea nepoților sau alte 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 această variantă, *Telefonul Vârstnicului* propune ca alternative acțiuni de voluntariat în comunitate și participarea la activitățile organizate în cluburile de seniori.

Din păcate, odată cu declararea pandemiei, distanțarea 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 (ex. Centrele Comunitare Generații – cluburi tematice și meditații cu copiii pe aplicația Zoom sau în cerc restrâns respectând normele speciale în vigoare).

378

Voluntariat, implicare
în comunitate

334

Activități în cluburi
pentru seniori

24

Promovarea
îmbătrânirii active

Concluzii

În urma analizării datelor colectate, reiese că în cei 6 ani de activitate a liniei de apel națională, gratuită și confidențială *Telefonul Vârstnicului*, 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. Schimbările apar în contextul creat de pandemia de COVID-19. Numărul solicitărilor pentru sprijin material și financiar s-a dublat și am înregistrat solicitări pentru consiliere psihologică. Pentru a răspunde acestor solicitări, Fundația Regală Margareta a deschis noi servicii.

Vârstnicii României se confruntă cu multe probleme și au nevoie de sprijin din partea noastră, a tuturor. De aceea suntem onorați că am putut fi parte din proiectul *Telefonul Vârstnicului* încă de la început, l-am văzut crescând și ajutând mii de persoane. Ne dorim să trăim într-o lume care acționează cu grijă și responsabilitate față de toți membrii societății, iar tehnologia pune la dispoziția echipei, extrem de inimoase și profesioniste a Fundației Regale Margareta a României, infrastructura care să le permită asistenților sociali să răspundă cu voce caldă apelurilor venite de la seniori.

Angela Galeța, Director Fundația Vodafone România

**AVEM O DRAGOSTE DE DAT PENTRU TINE
PENTRU CEI CARE NE-AU CONSTRUIT VIITORUL**

**TRIMITE SINGUR LA 8844
DONEAZĂ 2 EURO LUNAR**



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



Fundația Regală Margareta a României

AVEM O DRAGOSTE DE DAT PENTRU TINE

**Număr gratuit
0800 460 001**

Telefonul
Vârștricului

