

Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali e per l'Integrazione
*Servizio Assistenza Territoriale –
Area Integrazione sociosanitaria e Politiche per la non autosufficienza*



REPORT SUI CENTRI DI INFORMAZIONE E CONSULENZA PER
L'ADATTAMENTO DELL'AMBIENTE DOMESTICO (CAAD)

Attività anno 2014

settembre 2015

INDICE

Premessa	pag. 3
1. L'attività complessiva svolta dai Centri provinciali nel corso del 2014	pag. 4
2. Le prestazioni dirette ai cittadini – tipologia e modalità di intervento	pag. 9
3. I cittadini che si sono rivolti ai Centri provinciali	pag. 13

Il rapporto è stato redatto dal **Servizio Assistenza Territoriale – Area Integrazione sociosanitaria e Politiche per la non autosufficienza**

dott.ssa Barbara Schiavon: bschiavon@regione.emilia-romagna.it
referente per i Centri Provinciali di informazione e consulenza sull'adattamento dell'ambiente domestico

Premessa

I **Centri provinciali per l'adattamento dell'ambiente domestico** per le persone anziane e con disabilità (CAAD) hanno iniziato la loro attività nel 2005 in ogni provincia della Regione Emilia-Romagna, completando una rete articolata di servizi di informazione e consulenza, che garantisce due livelli di intervento:

- § **il primo livello, svolto dai Centri provinciali**, a disposizione per l'accesso diretto soprattutto da parte dei cittadini che chiedono informazioni e consulenza;
- § **il secondo livello**, che comprende un'azione svolta dai **due Centri regionali** (il "**Centro Regionale Ausili di Bologna**" e il "**Centro Informazione Regionale sul Benessere Ambientale di Reggio Emilia**") di supporto e di coordinamento dei Centri provinciali, oltrechè di consulenza per i casi di maggiore complessità.

Presso tutti i Centri provinciali è presente un'équipe di carattere interdisciplinare e multi professionale, articolata e composta in modo diverso a seconda del territorio, che vede la presenza di: operatori sociali, fisioterapisti o altri operatori sanitari con particolare esperienza nel settore degli ausili per la mobilità e la vita quotidiana, operatori amministrativi con funzioni di segreteria organizzativa, tecnici progettisti esperti sui temi dell'accessibilità e del superamento delle barriere architettoniche.

Le équipe territoriali sono in grado di favorire, attraverso progetti di intervento personalizzati, l'individuazione di soluzioni per accrescere l'autonomia personale delle persone anziane e disabili, l'accessibilità e la fruibilità della loro abitazione privata.

In alcune province già da alcuni anni i CAAD sono articolati in diversi centri per l'adattamento domestico distrettuali, dove sono attive équipe che svolgono tali attività in modo completamente autonomo per il territorio del distretto.

Tutti i Centri provinciali hanno comunque un collegamento più o meno strutturato con i referenti dei servizi sociali e socio-sanitari dei diversi ambiti distrettuali, che con diverse modalità svolgono funzioni di informazione e di primo filtro delle domande dei cittadini, e nel caso necessitino di una consulenza più approfondita, vengono inviati all'équipe maggiormente specializzata del Centro provinciale.

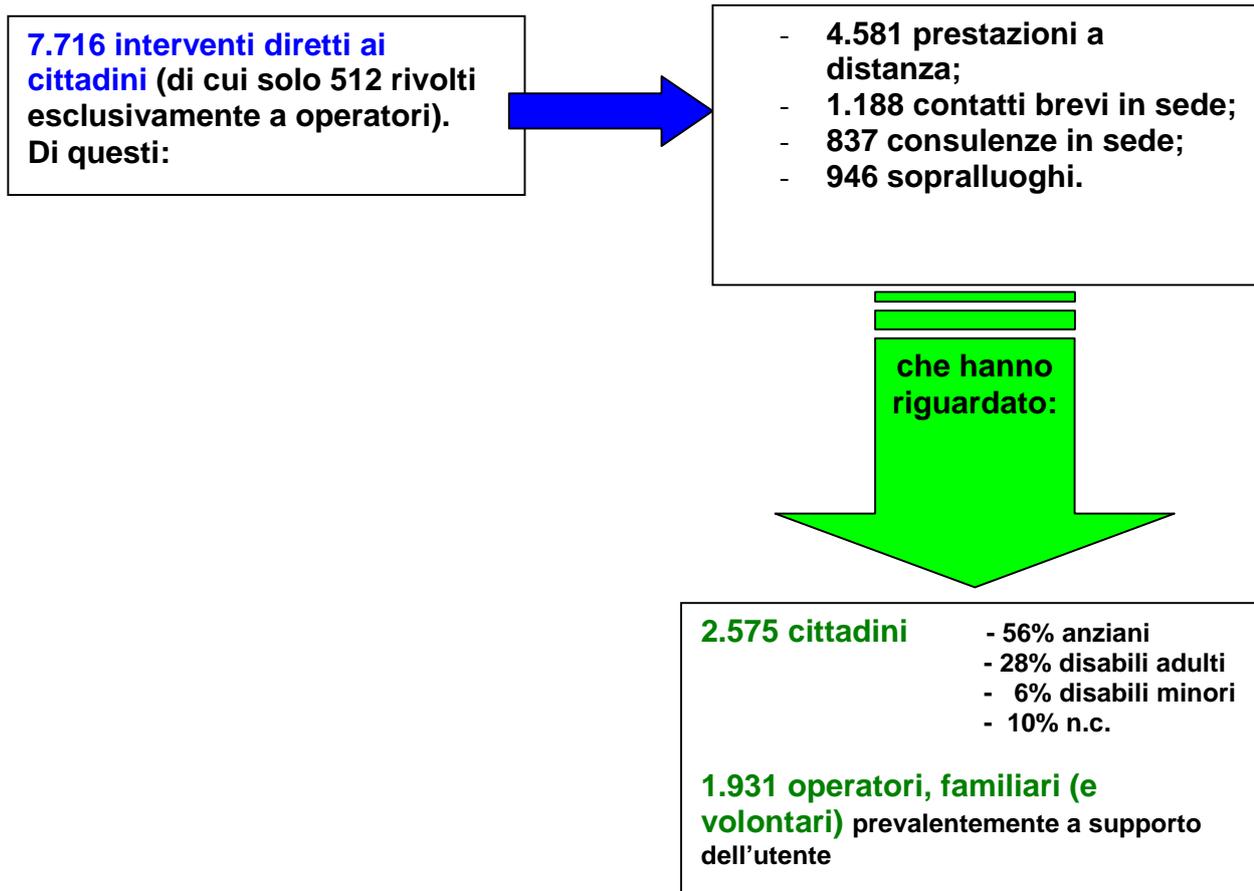
In particolare negli ultimi anni questa funzione informativa di base viene svolta dagli sportelli sociali, punti di contatto, informazione, orientamento e accesso ai servizi territoriali alla persona, e sociali in genere, attivi in tutto il territorio regionale.

1. L'attività complessiva svolta dai Centri Provinciali nel corso del 2014

I Centri provinciali oltre ad occuparsi di informazione e consulenza diretta ai cittadini, svolgono anche azioni informative, promozionali e formative rivolte non solo agli operatori della rete territoriale dei servizi socio-sanitari, ma anche a vari soggetti del mondo professionale (ordini e i collegi professionali dei tecnici della progettazione), artigiano ed edile, associativo e sindacale, ritenuti interlocutori cruciali per diffondere una cultura sulla progettazione accessibile e la qualità della vita a domicilio delle persone anziane e disabili.

Anche nel corso del 2014 sono continuate alcune iniziative a livello locale per diffondere una maggiore sensibilità verso una progettazione adeguata alle esigenze di tutte le persone, azione che necessita di un impegno e un'attenzione costante nel tempo.

Di seguito riportiamo un quadro riassuntivo delle principali attività che i CAAD hanno svolto direttamente per i cittadini, che comunque vengono analizzate nel dettaglio nei paragrafi successivi:



2.1. Le azioni informative e promozionali, iniziative formative.

L'esperienza della rete dei Centri provinciali di primo livello, da sempre considerata innovativa e unica nella sua specificità, continua a destare interesse anche a livello nazionale.

Il portale www.retecaad.it, fornisce una visione complessiva e integrata di tutta la rete regionale, comprendente i Centri di primo e secondo livello: per ogni Centro provinciale, vengono riportate caratteristiche, organizzazione dello specifico servizio, articolazione territoriale per il primo accesso. Il tema dell'adattamento dell'ambiente domestico viene trattato a 360 gradi con diverse sezioni di approfondimento dedicate ad esempio a: i diversi ambienti della casa e le problematiche legate all'autonomia; tutta la normativa attinente i contributi e le agevolazioni; iniziative formative, corsi e convegni collegati al tema.

La newsletter del portale informa costantemente sulle novità collegate all'adattamento domestico e alla non autosufficienza più in generale.

Anche nel 2014 alcuni CAAD hanno continuato a svolgere varie azioni formative e informative tramite l'organizzazione diretta di momenti di approfondimento come corsi, seminari e incontri oppure portando l'esperienza più specifica sul tema dell'adattamento domestico e dell'accessibilità all'interno di eventi formativi ed informativi, organizzati da altri soggetti su temi strategici più generali (vedi successiva tabella 1).

I destinatari delle iniziative sono stati: operatori dei servizi sociali e sanitari, ma anche tecnici della progettazione (architetti, ingegneri, geometri) sia del settore privato, che del servizio pubblico (appartenenti agli ACER e ai Comuni), in alcuni casi anche professionisti praticanti (per esempio i geometri del Collegio di Parma). Alcune iniziative inoltre sono state rivolte al mondo delle associazioni, del volontariato e a utenti e familiari.

Il coinvolgimento dell'ambito edilizio, si è reso possibile grazie al costante lavoro che i Centri hanno svolto, anche tramite l'esperienza e la rete di relazioni del CRIBA, per creare un rapporto di collaborazione in ogni territorio con le associazioni di categoria del mondo artigiano ed edile, con gli ordini e i collegi professionali dei tecnici della progettazione (architetti, ingegneri, geometri e periti)

Tabella 1- Iniziative formative e informative svolte dai CAAD nel 2014

CAAD	Oggetto dell'attività	Titolo	Destinatari	numero partecipanti
Bologna	Corso	Ingegneri e architetti professionisti per una progettazione sociale e sostenibile (I edizione)	Tecnici progettisti	40
Bologna	Corso	Ingegneri e architetti professionisti per una progettazione sociale e sostenibile (II edizione)	Tecnici progettisti	40
Bologna	Seminario organizzato da SPI/CGIL, CISL e UIL	Barriere architettoniche: informare e formare per il benessere	Cittadini e famiglie	32
Parma	Corso	Progettare per tutti	Tecnici progettisti	33
Parma	Corso organizzato dal Collegio dei Geometri	Corso praticanti - esame di Stato geometri	Geometri praticanti	50
Parma	Convegno organizzato da "La bottega del possibile"	Il futuro è presente: dotarsi di nuovi strumenti e capacità accresciute per agire qui ed ora	Operatori sociali e sanitari	120
Reggio Emilia	Seminario presso Handimatica 2014	Handimatica 2014- Introduzione alla domotica	Enti e associazioni utenti	20
Reggio Emilia	Seminario Organizzato da AIMA	Caffè incontro	Utenti e famiglie	15
Reggio Emilia	Corso organizzato dal CAAD di Bologna	Il nuovo ambiente bagno: accessibilità e benessere	Tecnici progettisti	30
Reggio Emilia	Corso	Servizio CAAD: organizzazione e normativa	Operatori sociali	2
Reggio Emilia	Corso organizzato dall'Università di Modena e Reggio Emilia	Terapia occupazionale: adattamenti domiciliari	Operatori sanitari	11
Reggio Emilia	Corso organizzato dalla scuola Edile	Organizzare l'accessibilità dell'ambiente abitato	Tecnici progettisti	25
Reggio Emilia	Corso organizzato dalla scuola Edile	Attrezzare l'accessibilità dell'ambiente abitato	Tecnici progettisti	12

2. Le prestazioni dirette ai cittadini – tipologia e modalità di intervento

I Centri provinciali hanno effettuato nel corso dell'anno **un numero complessivo di 7.716 interventi**, che hanno riguardato come vedremo 2.575 persone anziane e con disabilità e 1.931 operatori, familiari e qualche volta volontari, che nella maggior parte dei casi hanno accompagnato o supportato l'utente nel rivolgersi ai Centri (vedi punto b a pag. 14).

Il 2014 si conferma l'anno in cui si registra il numero massimo di interventi annuali dalla nascita dei CAAD, con un'ulteriore aumento di 1.317 interventi, corrispondente al 20% in più rispetto al 2013, anno già in crescita del 10% rispetto all'anno precedente.

Dopo il calo che era iniziato nel 2010, dal 2012 si era registrata un'inversione di tendenza con un numero di interventi che era ritornato ad un numero sovrapponibile a quello del 2009, per la prima volta nel 2013 si sono superati i 6.000 interventi, l'incremento del 2014 porta addirittura oltre i 7.700 interventi, trend assolutamente positivo che conferma l'investimento da parte dei territori rispetto all'attività dei Centri.

In base alle modalità di svolgimento, gli interventi dei Centri provinciali si possono dividere in quattro macro-categorie: **prestazioni a distanza** tramite telefono, fax o posta elettronica; **contatti brevi** (della durata massima di 15 minuti) **presso la sede del Centro**; **consulenze presso la sede del Centro**, comprendenti interventi che richiedono un approfondimento maggiore, comprese non solo le consulenze più complesse, ma anche per esempio le informazioni che comportano un impegno di tempo più consistente (durata media di 30 minuti) o le prestazioni con connotazione di aggiornamento agli operatori dei servizi che si rivolgono al Centro; **sopralluoghi** presso l'abitazione del cittadino.

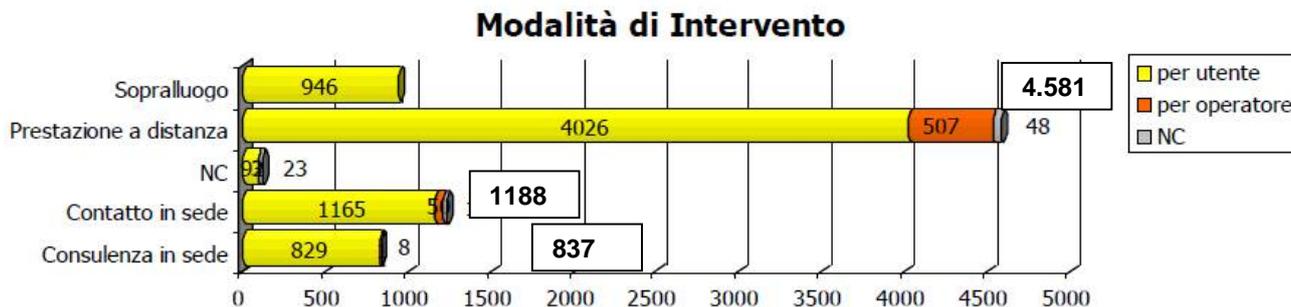
La quantità maggiore degli interventi svolta dai Centri nel 2013 è rappresentata dalle **prestazioni erogate a distanza**, complessivamente **4.581** (vedi grafico 1), seguite dalle **837 consulenze**, che sono state erogate esclusivamente ai cittadini e dai **contatti di durata breve (n. 1.188)** presso i Centri, mentre in **946** casi è stata necessaria una valutazione tramite **sopralluogo a domicilio**.

Analizzando nel dettaglio l'aumento delle prestazioni rispetto allo scorso anno, emerge come la loro crescita sia determinata dall'aumento esponenziale del 73% (+ 502) dei contatti in sede più veloci, unica tipologia in calo invece nel 2013; determinante anche l'aumento del 18% (+ 722) delle prestazioni svolte a distanza, segue un aumento dei sopralluoghi (+123), mentre calano le consulenze più approfondite in sede CAAD (-157).

Quindi si registra un incremento notevole di informazioni fornite soprattutto in sede ma anche a distanza.

La stragrande maggioranza del lavoro svolto dai Centri provinciali coinvolge comunque direttamente le persone anziane e disabili, mentre il numero di interventi slegati da qualsiasi utente finale specifico, rivolto esclusivamente agli operatori dei servizi continua da sempre ad essere limitato: permane la connotazione dei Centri quali veri e propri sportelli specialistici al servizio dei cittadini.

Grafico 1 Dettaglio modalità di intervento - Anno 2014



Dai dati complessivi divisi per provincia (vedi grafico 2), emergono notevoli differenze nella quantità di interventi svolti dai diversi Centri provinciali, dovute a prassi operative che inevitabilmente rispecchiano le peculiarità di ogni équipe locale.

I dati vengono raccolti tramite un sistema informativo di documentazione dell'attività dei Centri provinciali: gli operatori utilizzano in tutti i Centri schede informatizzate che sono state predisposte con il supporto dei Centri di secondo livello, in particolare del Centro Regionale Ausili.

I dati non sono confrontabili in termini di efficienza del servizio del singolo CAAD per vari motivi. Inanzitutto per le notevoli differenze della dimensione territoriale di ogni provincia e del relativo bacino di utenza (popolazione residente).

Una serie di elementi diversi possono inoltre aver influito sulle significative differenze di numero e tipologia di interventi, come ad esempio le modalità organizzative molto diverse di gestione del servizio, a partire dagli orari settimanali di apertura al pubblico che sono molto differenziati tra tutti i Centri.

Per quanto riguarda le quantità di interventi è necessario tenere conto che i dati divisi tra Forlì e Cesena (dove sono presenti due Centri) riguardano un'unica provincia.

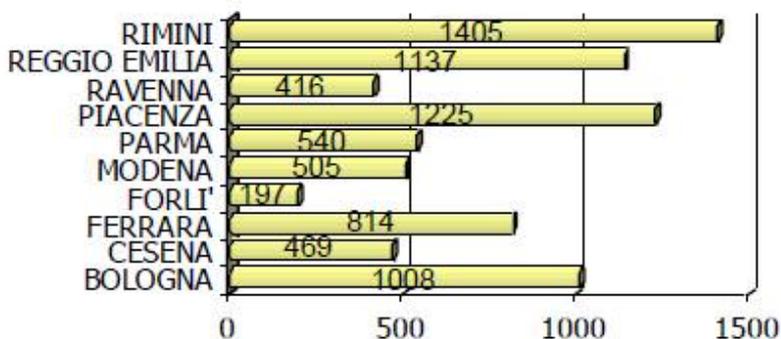
Altro elemento che differenzia significativamente le modalità di erogazione delle prestazioni è quello legato all'articolazione territoriale dei Centri provinciali molto diversificata: spesso il primo filtro e l'informazione di base dei cittadini vengono garantite da punti di accesso decentrati, come gli sportelli sociali, per alcuni o per tutti gli ambiti distrettuali, che non sempre fanno confluire a livello provinciale i dati che documentano tale attività.

Nel corso degli anni si è modificata spesso la distribuzione territoriale degli interventi erogata, anche a causa di cambiamenti organizzativi o maggiori e minori investimenti nell'attività dei Centri, in particolare nella dotazione complessiva del personale dedicato alla specifica attività.

Per il 2014 nel generalizzato aumento di interventi che interessa tutti i CAAD la distribuzione provinciale degli interventi rispetto al 2013 si mantiene comunque abbastanza stabile, a parte la modifica legata all'aumento esponenziale degli interventi a Ferrara che quasi raddoppiano rispetto all'anno prima (+381).

Gli altri CAAD che aumentano maggiormente il volume di attività sono nell'ordine: Bologna (+257) e Modena (+212); a seguire Rimini (+ 171); Ravenna (+ 134) e Reggio Emilia (+120). Un minimo aumento si registra anche a Cesena (+58) e Parma (+ 51), mentre Piacenza e Forlì mantengono il volume di interventi dello scorso anno (+ 2).

Grafico 2 Interventi complessivi per provincia - Anno 2014



Analizzando più nel dettaglio gli interventi (vedi grafico 3), viene confermato che nel corso degli anni l'articolazione della tipologia delle prestazioni erogate si è stabilizzata, di anno in anno infatti la distribuzione degli interventi per le diverse tipologie è assolutamente sovrapponibile.

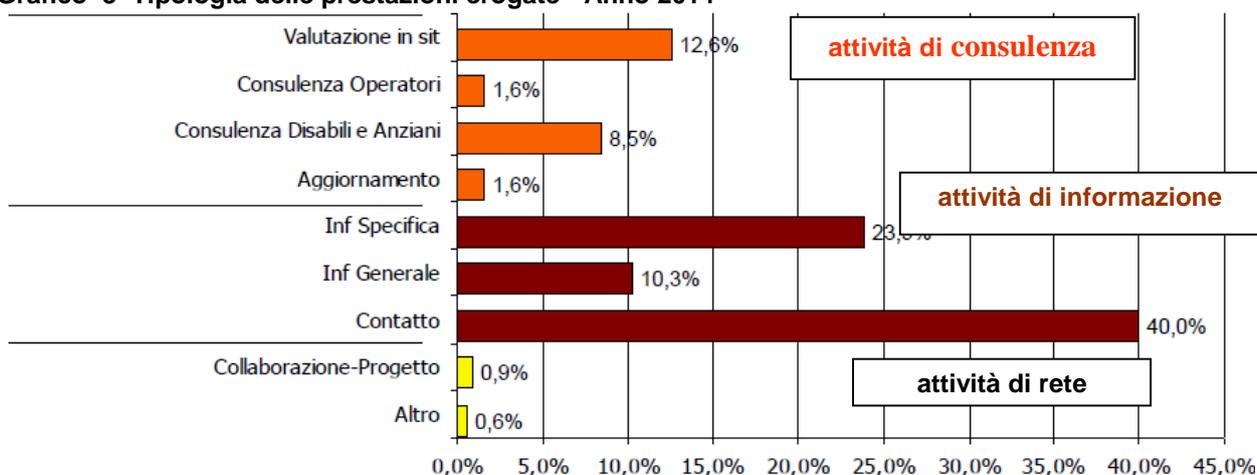
Prevale l'erogazione di prestazioni di tipo informativo che vanno da un livello generale ad uno più specifico, e che comportano un diverso impegno in termini di tempo: le voci informazione generica e specifica hanno infatti una durata media di almeno 30 minuti, mentre le prestazioni che hanno una durata al massimo di 15 minuti, e che per loro natura non possono essere che di tipo informativo sono registrate sotto la voce "contatto".

Sotto la voce "valutazione in situazione" sono registrate prestazioni svolte tramite sopralluoghi al domicilio delle persone.

Sotto la voce consulenza viene registrata invece una prestazione più complessa, che si sostanzia in una vera e propria relazione d'aiuto che comporta la capacità di analizzare le domande, valutare i bisogni e gli obiettivi, inclusa l'indicazione di possibili soluzioni tecniche ed interventi personalizzati ed è stata erogata quasi nella totalità a persone disabili e anziane, mentre in minima parte agli operatori.

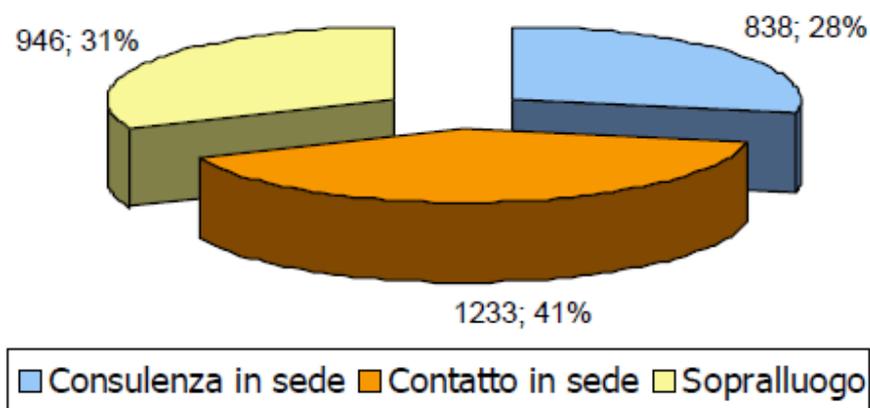
L'attività di rete riguarda in generale i rapporti e le collaborazioni con la rete dei servizi e dei soggetti istituzionali con cui il CAAD collabora, in particolare Enti Locali e Aziende USL incide, come negli scorsi anni, in modo assolutamente residuale.

Grafico 3 Tipologia delle prestazioni erogate - Anno 2014



Nel 2014 cambiano invece le modalità di intervento relative ai **2.971 interventi complessivi svolti con la presenza fisica delle persone** che si erano consolidate negli ultimi tre anni (vedi grafico 4), calano infatti notevolmente (dal 40% al 28%) le consulenze approfondite in sede, crescono invece in parallelo (dal 27% al 41%) i contatti veloci presso la sede dei Centri; rimane stabile la consulenza tramite sopralluogo a domicilio che riguarda circa un terzo degli interventi.

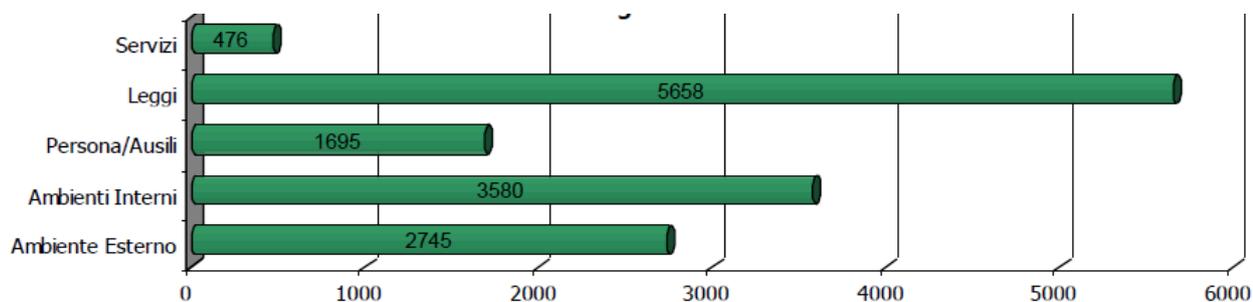
Grafico 4 Interventi complessivi svolti in sede (contatti e consulenze) e tramite sopralluogo dai Centri provinciali - Anno 2014



Anche gli ambiti di intervento (grafico 5) vedono un tipo di distribuzione per area che si è mantenuta invariata nel corso degli anni. Da precisare che un intervento può riguardare più aree/ambiti. Continua infatti a prevalere nettamente l'interesse per la normativa specifica in materia ed i relativi diritti riconosciuti ai cittadini, e in modo importante anche per le problematiche relative all'accessibilità non solo interna, ma anche esterna all'ambiente domestico.

Richieste minori, ma comunque significative riguardano anche il settore degli ausili per l'autonomia personale, (strumenti per facilitare le attività della vita quotidiana, la comunicazione, il sollevamento e il trasferimento della persona, per la riabilitazione, sistemi di comando ambientale). Gli interventi che riguardano le opportunità che vengono offerte dai servizi continuano a essere molto limitati.

Grafico 5 Ambito degli interventi - Anno 2014



3. I cittadini che si sono rivolti ai Centri provinciali

Nel corso dell'anno 2013 si sono registrati complessivamente **7.058 accessi al servizio di cittadini anziani e con disabilità**.

Alcuni di loro si sono rivolti più volte al servizio, **le persone distinte che hanno preso contatto almeno una volta con i Centri risultano quindi 2.575**.

Oltre alle persone anziane e disabili sono stati registrati altri **5.968 accessi di operatori, familiari e molto più raramente volontari**. In questo caso le **diverse persone coinvolte, risultano 1.931**, cioè circa un terzo, a dimostrare che per loro gli accessi ripetuti sono stati più frequenti, rispetto a quelli degli utenti anziani e disabili.

E' ormai consolidato il fatto che nella maggior parte dei casi queste persone hanno avuto funzioni di accompagnamento, aiuto e supporto alla persona anziana o disabile, che è risultata nella maggior parte dei casi l'utente finale dell'intervento. Se paragoniamo infatti questo numero consistente di operatori, familiari e, in misura minore, volontari coinvolti, con il numero limitato di interventi rivolto esclusivamente ad operatori, slegati da qualsiasi caso specifico, (vedi di grafico 1 a pag. 8).

a) le persone anziane e con disabilità

Le statistiche relative alle caratteristiche anagrafiche e al tipo di disabilità sono state elaborate sui **2.575 cittadini che si sono rivolti ai Centri**.

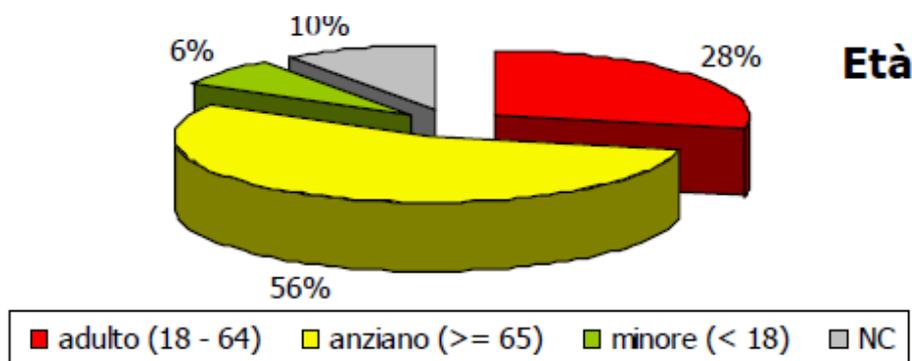
Confrontando i dati dei cittadini che si sono rivolti al servizio dal 2007 al 2014 vedremo di seguito come le caratteristiche demografiche (età, sesso) e di condizione fisica (disabilità, invalidità) sono variate di poco o comunque hanno seguito delle variazioni seguendo dei trend precisi (ad esempio crescita costante degli utenti anziani): segno che il target di riferimento dei CAAD ha ormai acquisito un profilo abbastanza delineato.

Mentre quasi tutte le variabili presentano una distribuzione quasi sovrapponibile negli ultimi anni, si distingue invece la costante e progressiva crescita delle persone anziane, segno che viene ormai riconosciuto ed esplicitato dai cittadini il bisogno di rendere più fruibili gli spazi della propria casa con l'insorgere di difficoltà legate all'aumentare dell'età.

Come circa ogni anno, stata rilevata l'età del 90% delle **persone** (vedi grafico 6): quelle **anziane crescono ancora seppur di un solo punto e rappresentano il numero maggiore di utenti (56%)**.

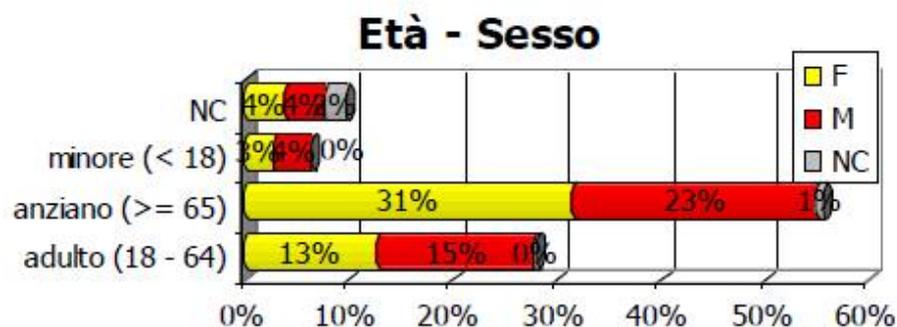
Il dato di crescita rimane costante negli anni (nel 2006 gli anziani erano il 36%, nel 2007 il 42%, nel 2008 il 46%, nel 2009 il 47%, nel 2010 il 50%, nel 2011 il 52%, nel 2012 il 53%, nel 2013 il 54%): in 8 anni la tendenza rispetto al target di utenza si è connotata chiaramente, gli anziani che rappresentavano un terzo del totale, dal 2010 arrivano alla metà degli utenti e continuano ad aumentare gli anni successivi. Parallelamente sono in costante progressivo calo minori ed adulti, anche se per questi ultimi nel 2014 rimane invariata la percentuale.

Grafico 6 Età e delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2014



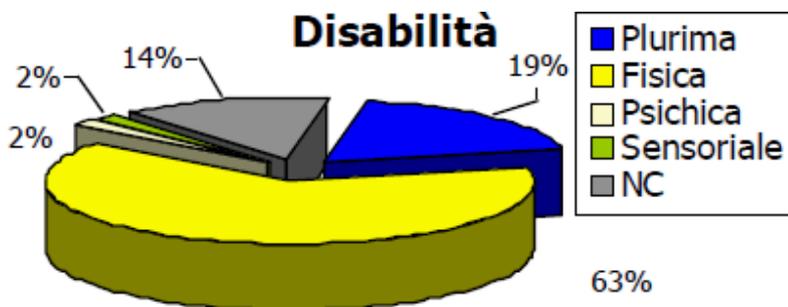
Identico al 2013 il dato relativo al genere: continuano ad accedere maggiormente al servizio le donne (51%) rispetto ai maschi (46%), dato pressoché invariato dal 2010. Permane la prevalenza di maschi in età adulta e di femmine in età anziana.

Grafico 7 Età e sesso delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2014



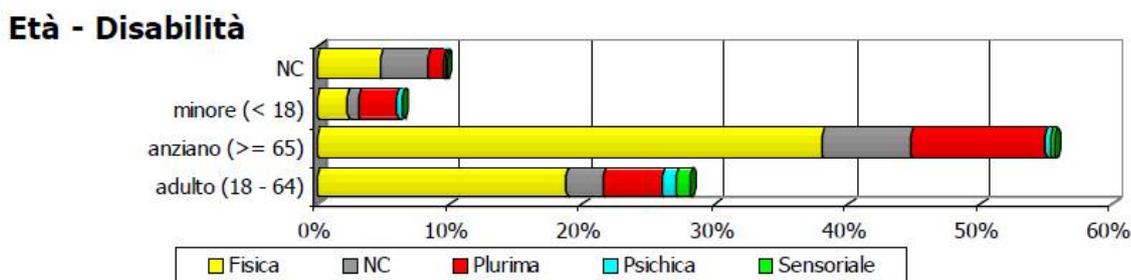
Anche per quanto riguarda la tipologia di disabilità i dati nel corso degli anni rimangono quasi sovrapponibili (vedi grafico 8); un limitatissimo numero di casi presenta disabilità psichica o sensoriale (restano come lo scorso anno al 4% complessivo), confermata con percentuale identica la **netta prevalenza di accesso al servizio (63%) da parte di persone con disabilità puramente fisica** e una fetta non trascurabile del 19% che presenta una disabilità plurima, che rimane sostanzialmente invariata negli ultimi anni.

Grafico 8 Tipologia di disabilità delle persone che si sono rivolte ai provinciali nel 2014



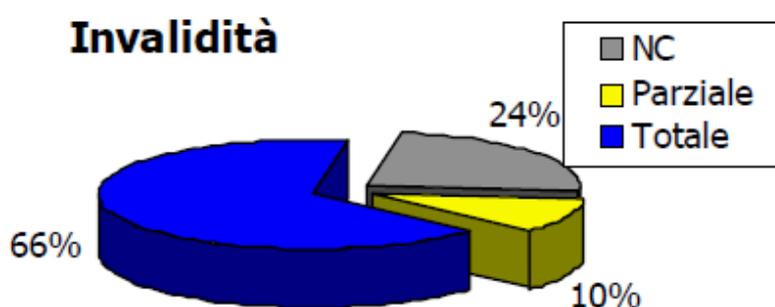
Se analizziamo la tipologia di disabilità in base all'età (vedi grafico 9, anche questo completamente sovrapponibile a quello degli anni precedenti) notiamo come siano **predominanti in tutte le fasce d'età** (compreso la fetta di accessi per cui non è stata registrata l'età) **problemi esclusivamente fisici**, tranne nella minore età dove prevalgono le situazioni di disabilità plurima, dato comunque incerto considerato che i casi con età sconosciuta potrebbero riguardare anche minori.

Grafico 9 Età e tipologia di disabilità delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2014



Anche in merito al grado di invalidità i dati si distribuiscono similmente nel corso degli anni: **la stragrande maggioranza degli accessi ai Centri riguarda persone con certificazione di invalidità civile totale** (vedi grafico 10), quindi con una percentuale del 100% che può essere accompagnata anche dal diritto all'indennità di accompagnamento, cresce il numero dei casi (quasi un quarto) per cui non si è riusciti a rilevare il dato, mentre continua ad essere molto limitato (10%) come lo scorso anno il numero dei casi l'invalidità civile risulta parziale, quindi inferiore al 100%.

Grafico 10 Certificazione di invalidità civile delle persone che si sono rivolte ai provinciali nel 2014



b) gli operatori, i familiari (e i volontari)

I 5.968 accessi da parte di persone diverse dagli utenti disabili ed anziani presso i Centri hanno riguardato il 41 % dei casi familiari (in limitati casi si tratta di volontari), nella restante parte dei casi operatori in prevalenza appartenenti ai servizi pubblici, in particolare ai Comuni, che rappresentano il 15,3%, in leggero calo (vedi grafico 11) e dalle AUSL (12,3%) insieme ad altri enti pubblici (4,1%).

I soggetti privati accedono nel 23,5 % dei casi, dato in crescita rispetto all'anno precedente

La vocazione dei Centri quali sportelli a servizio prevalente del cittadino quindi anche dei familiari dei disabili che lo sostengono nel percorso non cambia negli anni e viene ulteriormente confermata.

Come accennato prima, queste persone hanno avuto funzioni di accompagnamento, aiuto e supporto alla persona anziana o disabile, che è risultata nella maggior parte dei casi l'utente finale dell'intervento.

Grafico 11 Operatori e familiari che si sono rivolti ai Centri provinciali nel 2014



Nel grafico 12 viene analizzato più in dettaglio il settore di appartenenza, il 15,3% del grafico 11 riferito **agli operatori dei Comuni è inserito in prevalenza nell'area sociale, ma anche in quella tecnica**, i Centri vengono infatti contattati dai tecnici e funzionari degli Enti Locali che hanno funzioni di progettazione, realizzazione, verifica e controllo nel settore dell'edilizia abitativa.

All' area tecnica, che comprende anche la parte commerciale appartengono sicuramente anche la maggior parte degli accessi da parte dei soggetti privati, probabilmente appartenenti a quella limitata fetta di operatori che si sono rivolti ai CAAD per consulenza o informazioni non legate ad uno specifico utente.

Minore risulta l'accesso di altre categorie, solo gli operatori del settore sanitario hanno un peso significativo: 14% sul totale.

Come visto sopra aumentano in proporzione i familiari, il lieve disallineamento di alcuni punti percentuali fra i dati relativi ai familiari del grafico 11 e 12, è dovuto ad un diverso modo di registrare il settore di appartenenza dei volontari nel primo caso sotto la voce familiari, nel secondo caso sotto altre voci (es: registrazione al settore dei servizi o settore non specificato).

Grafico 12 Settore di appartenenza degli operatori (sono compresi i familiari) che si sono rivolti ai Centri provinciali nel 2014

