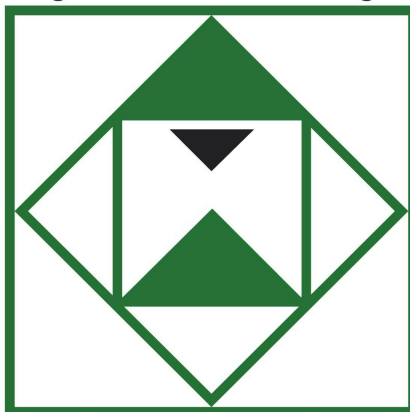


Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali

*Servizio integrazione socio sanitaria e
politiche per la non autosufficienza*

Regione Emilia-Romagna



Programma
Casa Amica

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

Attività anno 2010

novembre 2011

INDICE

Premessa	pag. 3
1. L'attività complessiva svolta dai Centri provinciali nel corso del 2009	pag. 4
2. Le prestazioni dirette ai cittadini – tipologia e modalità di intervento	pag. 6
3. I cittadini che si sono rivolti ai Centri provinciali	pag. 9

Il rapporto è stato redatto dal Servizio integrazione socio sanitaria 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 Regionale di Informazione su Accessibilità e Barriere Architettoniche" 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 multiprofessionale composta da: operatori sociali, terapisti della riabilitazione 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.

I Centri provinciali hanno un collegamento più o meno strutturato con dei 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.

Tabella 1 Le sedi dei Centri provinciali di primo livello per l'adattamento dell'ambiente domestico (dati aggiornati a ottobre 2011)

Ambito territoriale	Indirizzo
PIACENZA	C/o AIAS - Via Colombo, 3 29100 PIACENZA
PARMA	C/o Agenzia Disabili - Comune di Parma Largo Torello de' Strada, 11/a 43121 PARMA
REGGIO EMILIA	C/o Centro Regionale di Informazione sulle Barriere Architettoniche - Via Fratelli Cervi, 70 42124 REGGIO EMILIA
MODENA	C/o Polo 1-Piazzale Redecocca, 1 41121 MODENA
BOLOGNA	C/o Ausilioteca AIAS - Corte Roncati Via Sant'Isaia, 90 40123 Bologna
FERRARA	C/o Centro H, Via Ungarelli, 43 44100 FERRARA
RAVENNA	<u>Sede di Ravenna:</u> Via M. D'Azeglio, 2 48100 RAVENNA <u>Sede di Faenza:</u> c/o Servizi Sociali Associati - Via Degli Insorti, 2 48018 FAENZA <u>Sede di Lugo:</u> c/o sportello CAAD dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna - Corso Garibaldi, 62 48022 LUGO
FORLI	C/o Servizio Protesi e Ausili AUSL di Forlì, Ospedale "Pierantoni", pad. Allende, Via Carlo Forlanini, 34 47100 FORLÌ
CESENA	<u>Sede distretto di Cesena:</u> C/o Informa Handicap - Ospedale Bufalini Viale Ghirotti, 286 47023 CESENA <u>Sede distretto Rubicone:</u> C/o Comune di Savignano sul Rubicone - Piazza Borghesi, 9 - 47039 SAVIGNANO SUL RUBICONE
RIMINI	C/o Azienda USL, Via Coriano, 38 47924 RIMINI

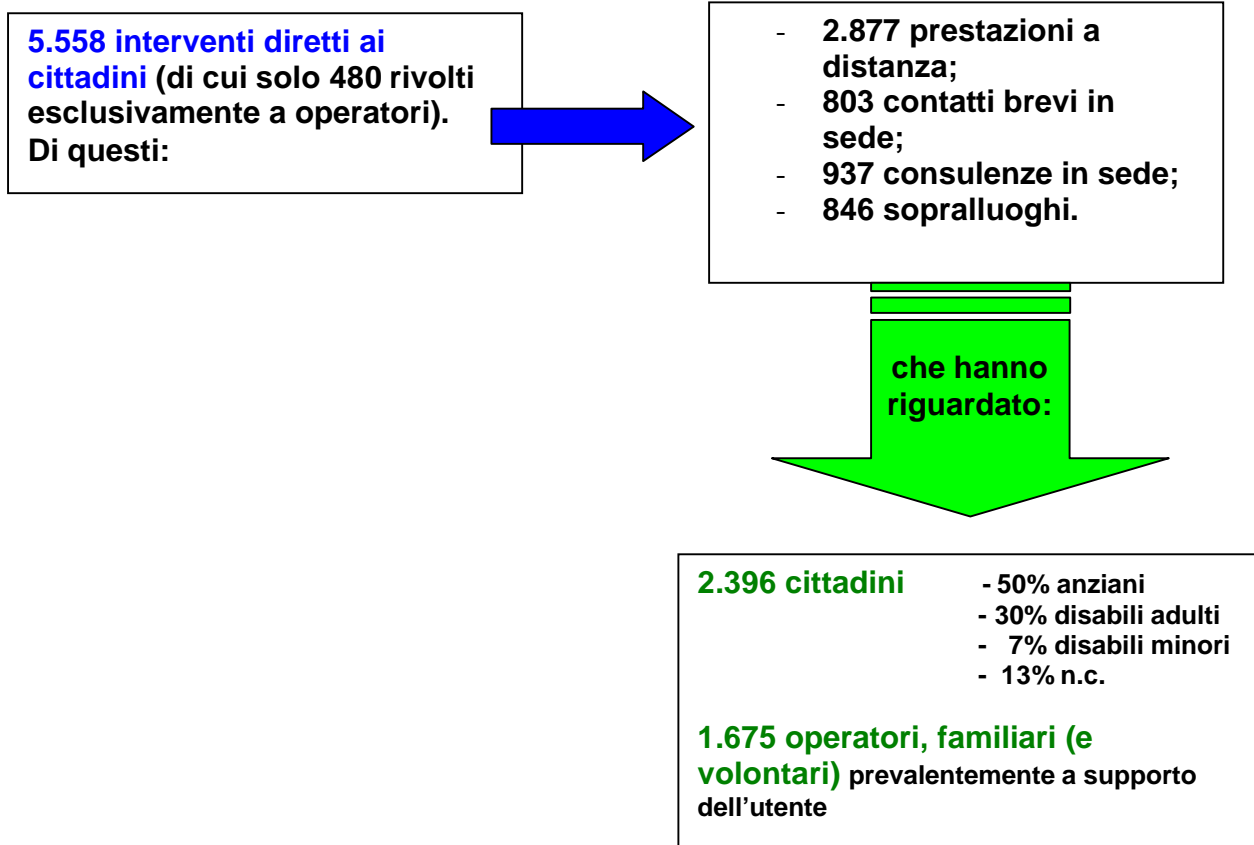
1. L'attività complessiva svolta dai Centri Provinciali nel corso del 2010

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 2010 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.

Le informazioni relative alla rete dei Centri provinciali di primo livello ormai sono disponibili in numerosi siti internet specialistici e informativi più generali; il portale www.centricasaamica.emilia-romagna.it invece fornisce una visione complessiva e integrata di tutta la rete regionale, comprendente i Centri di primo e secondo livello.

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

I Centri provinciali hanno effettuato nel corso dell'anno un numero complessivo di 5.558 interventi, che hanno riguardato come vedremo 2.396 persone anziane e con disabilità e 1.675 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. 12).

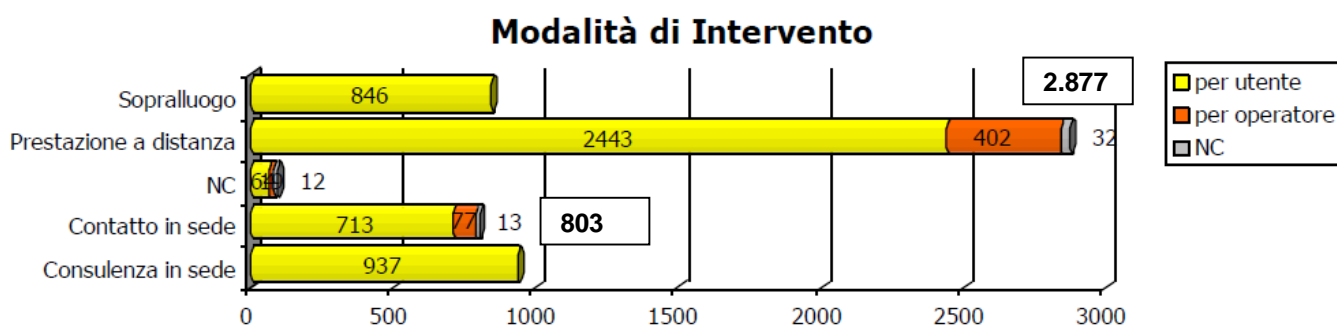
Anche se nel 2010 si registra un calo di circa 220 interventi rispetto all'anno precedente, i dati ci dicono comunque che il volume di attività dei CAAD si è ormai assestato tra i 5.500 e i 6.000 interventi; parallelamente rispetto al 2009 viene registrato un limitato calo di utenza: circa 122 persone anziane e disabili in meno che hanno fruito del servizio dei CAAD.

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 2010 è rappresentata dalle prestazioni erogate a distanza, complessivamente 2.877 (vedi grafico 2), seguite dalle 937 consulenze, che sono state erogate esclusivamente ai cittadini e dai contatti di durata breve (n. 803) presso i Centri, mentre in 846 casi è stata necessaria una valutazione tramite sopralluogo a domicilio. Si ripropone sostanzialmente la medesima distribuzione dello scorso anno, anche se proporzionalmente aumenta il peso delle consulenze più approfondite e dei sopralluoghi rispetto ai contatti più veloci.

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 risulta minimo: si è consolidata quindi la connotazione dei Centri quali veri e propri sportelli specialistici al servizio dei cittadini.

Grafico 2 Dettaglio modalità di intervento - Anno 2010



Dai dati complessivi divisi per provincia (vedi grafico 3), 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).

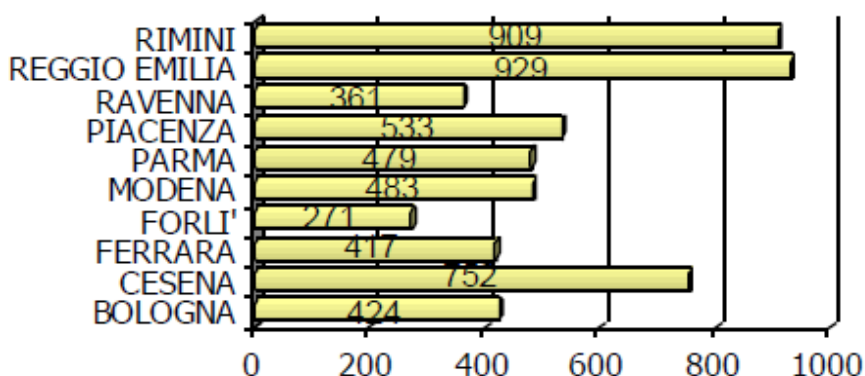
Una serie di elementi diversi possono inoltre aver influito sulle significative differenze di numero e tipologia di interventi, come ad esempio le modalità organizzative molto diverse di gestione del servizio, a partire dagli orari settimanali di apertura al pubblico che sono molto differenziati tra 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 per alcuni o per tutti gli ambiti distrettuali, che non sempre fanno confluire a livello provinciale i dati che documentano tale attività.

La distribuzione provinciale si sovrappone quasi completamente a quella dello scorso anno, a parte un forte calo degli interventi rilevato nella provincia di Modena, che dimezza quasi gli interventi e crescite abbastanza evidenti a Piacenza (+ 122 interventi) e a Reggio Emilia (+ 67 interventi).

Grafico 3 Interventi complessivi per provincia - Anno 2010



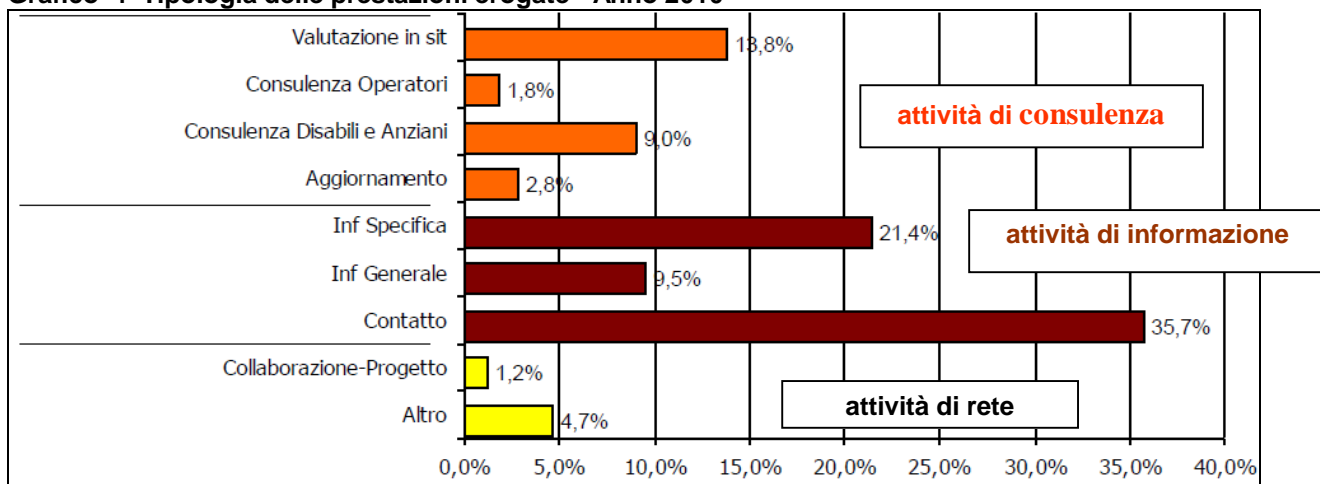
Se analizziamo più nel dettaglio gli interventi (vedi grafico 4), vediamo che, esattamente come gli anni scorsi, hanno comportato prevalentemente l'erogazione di prestazioni di tipo informativo che vanno da un livello generale ad uno più specifico, e che comportano un diverso impegno in termini di tempo: 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.

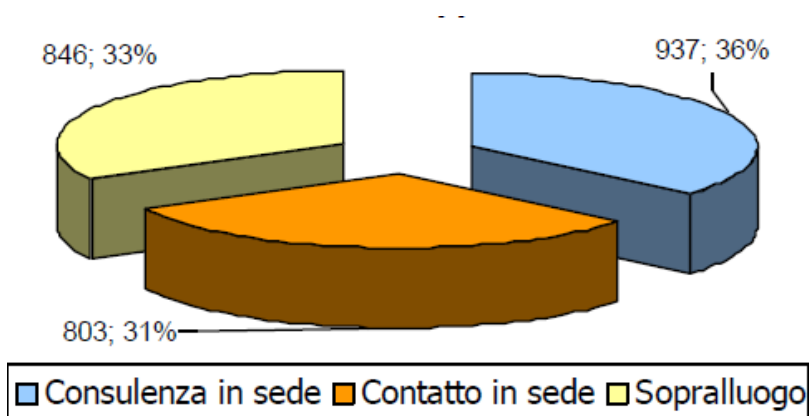
Grafico 4 Tipologia delle prestazioni erogate - Anno 2010



Le modalità di intervento relative ai 2.586 interventi complessivi svolti con la presenza fisica delle persone sono così ripartite (vedi grafico 5): nel 31% dei casi è bastato prevalentemente un contatto veloce presso la sede dei Centri, il 36% degli interventi si è svolto tramite consulenze più approfondite, mentre il 33% tramite sopralluoghi effettuati al domicilio dei cittadini.

Rispetto al 2009 abbiamo detto che si registra appunto un calo (-7%) dei contatti brevi presso la sede dei Centri a vantaggio delle consulenze e dei sopralluoghi, segno che tendono a crescere gli interventi che comportano un'analisi dettagliata della condizione della persona, spesso anche nello specifico contesto abitativo.

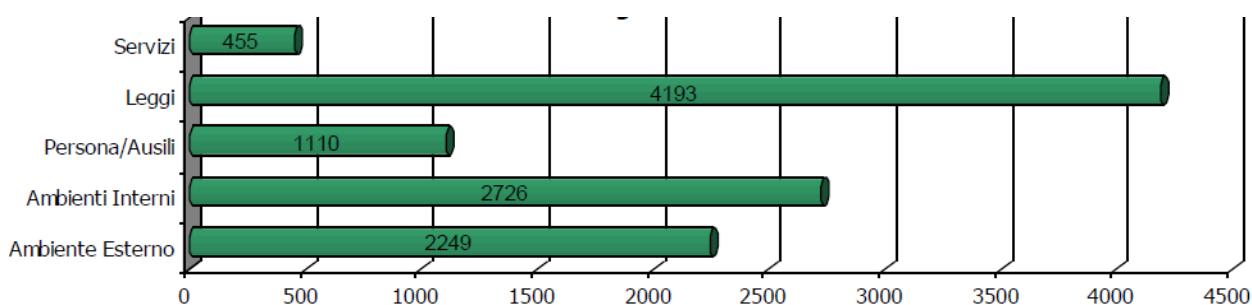
Grafico 5 Interventi complessivi svolti in sede (contatti e consulenze) e tramite sopralluogo dai Centri provinciali - Anno 2010



Per quanto riguarda gli ambiti di intervento (grafico 6) la variazione più significativa rispetto agli anni precedenti riguarda il calo di interventi informativi e consulenziali nell'area relativa alle opportunità che vengono offerte dai servizi, mentre continua 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.

Si è intervenuti in misura minore, ma comunque significativa, anche nel 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), mentre gli interventi hanno riguardato in misura minore l'area relativa alle opportunità che vengono offerte dai servizi.

Grafico 6 Ambito degli interventi - Anno 2010



3. I cittadini che si sono rivolti ai Centri provinciali

Nel corso dell'anno 2010 si sono registrati complessivamente 5.003 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 2.396.

Oltre alle persone anziane e disabili sono stati registrati altri 4.136 accessi di operatori, familiari e molto più raramente volontari. In questo caso le diverse persone coinvolte, risultano 1.675, cioè meno della metà, 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 2 a pag. 6).

a) le persone anziane e con disabilità

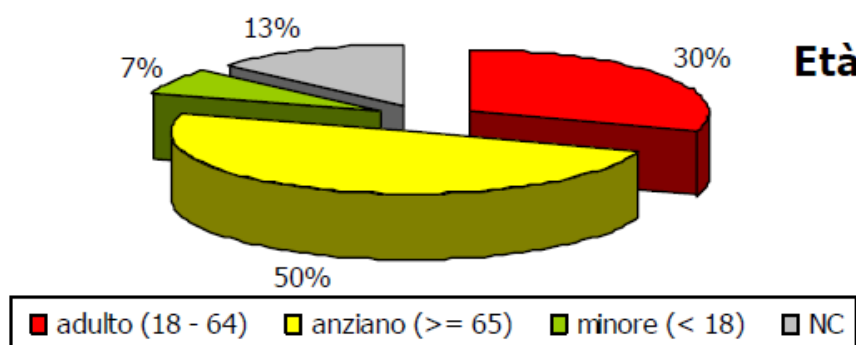
Le statistiche relative alle caratteristiche anagrafiche e al tipo di disabilità sono state elaborate sui 2.396 cittadini che si sono rivolti ai Centri .

Confrontando i dati dei cittadini che si sono rivolti al servizio dal 2007 al 2010 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 nell'ultimo quadriennio, interessante appunto è la dimensione della 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.

E' stata rilevata l'età dell' 87% delle persone (vedi grafico 7): quelle anziane rappresentano il numero maggiore di utenti (50%) e crescono in modo significativo e costante nell'ultimo triennio (nel 2006 erano il 36% del 2006 e nel 2007 il 42%, nel 2008 il 46%, nel 2009 il 47%).

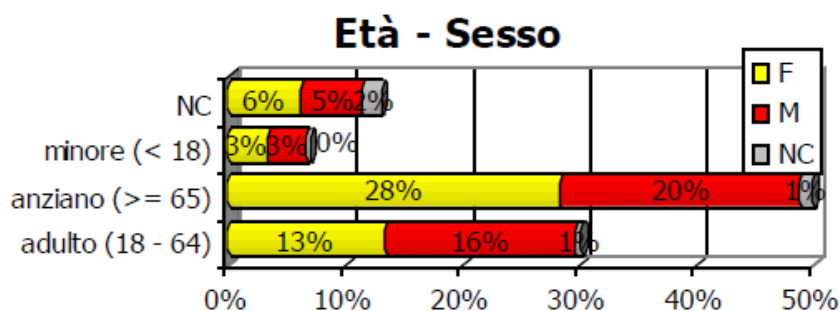
Grafico 7 Età e delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2010



Hanno avuto maggior accesso al servizio le femmine (50%) rispetto ai maschi (44%) a differenza del 2009 in cui il dato si equivaleva tra i due sessi. Il 3% dei casi in cui non è stato rilevato il sesso sposterebbe infatti di poco la distribuzione.

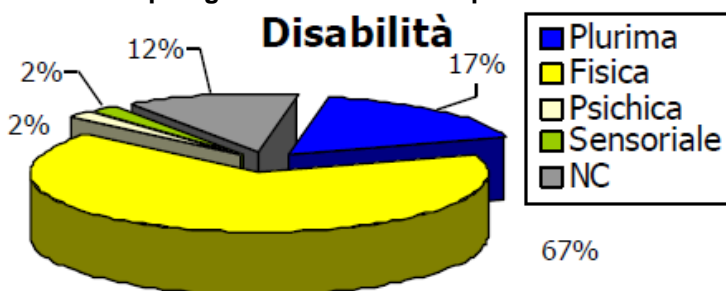
Nei casi in cui è stata rilevata l'età c'è un prevalere di maschi in età adulta e di femmine in età anziana.

Grafico 8 Età e sesso delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2010



Anche per quanto riguarda la tipologia di disabilità i dati sono praticamente quasi sovrapponibili a quelli degli anni precedenti (vedi grafico 9); un limitatissimo numero di casi presenta disabilità psichica o sensoriale, emerge una netta prevalenza di accesso al servizio (67%) da parte di persone con disabilità puramente fisica e una fetta non trascurabile del 17% che presenta una disabilità plurima.

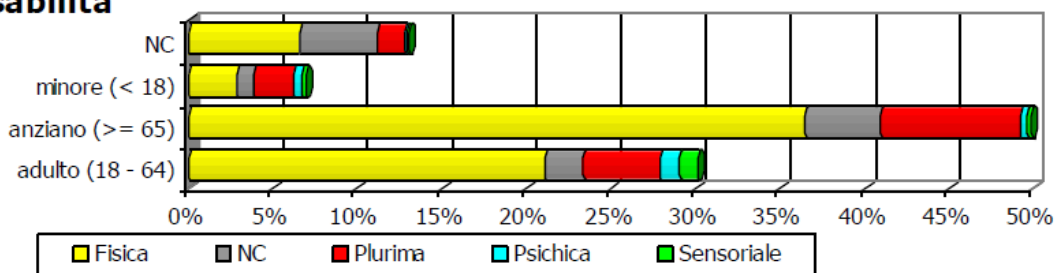
Grafico 9 Tipologia di disabilità delle persone che si sono rivolte ai provinciali nel 2010



Se analizziamo la tipologia di disabilità in base all'età (vedi grafico 10, anche questo sovrapponibile a quello del 2007, 2008 e 2009) 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 c'è quasi un'equivalenza con le situazioni di disabilità plurima, dato comunque incerto considerato che i casi con età sconosciuta potrebbero riguardare anche minori.

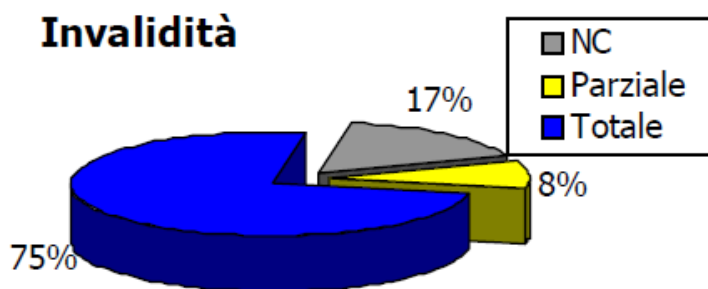
Grafico 10 Età e tipologia di disabilità delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2010

Età - Disabilità



Anche in merito al grado di invalidità i dati si distribuiscono nello stesso modo nel corso degli anni: la stragrande maggioranza (percentuale che nell'ultimo anno cresce del 5%) degli accessi ai Centri riguarda persone con certificazione di invalidità civile totale (vedi grafico 11), quindi con una percentuale del 100% che può essere accompagnata anche dal diritto all'indennità di accompagnamento, nel 17% dei casi non si è riusciti a rilevare il dato, mentre per un numero molto limitato che riguarda l'8% dei casi l'invalidità civile risulta parziale, quindi inferiore al 100%.

Grafico 11 Certificazione di invalidità civile delle persone che si sono rivolte ai provinciali nel 2010



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

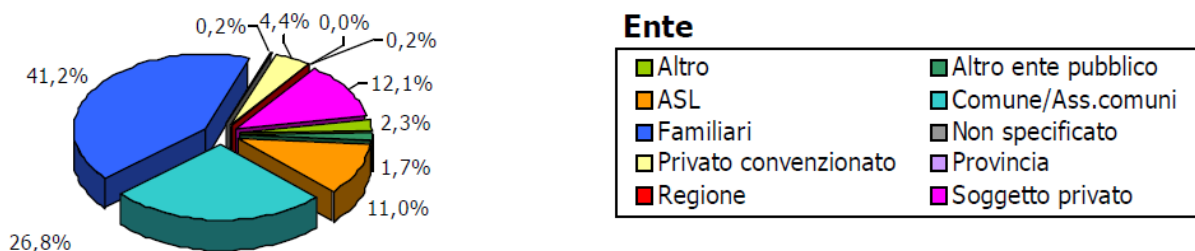
I 4.136 accessi da parte di persone diverse dagli utenti disabili ed anziani presso i Centri hanno riguardato il 41,2% dei casi familiari (in limitati casi si tratta di volontari), nella restante parte dei casi operatori in prevalenza appartenenti ai servizi pubblici, in particolare ai Comuni, che rappresentano quasi il 27% (vedi grafico 12) e AUSL (11%).

Una significativa percentuale di accessi riguarda i soggetti privati (12,1%).

La vocazione dei Centri quali sportelli a servizio prevalente del cittadino quindi anche dei familiari dei disabili che lo sostengono nel percorso è ormai consolidata.

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 12 Operatori e familiari che si sono rivolti ai Centri provinciali nel 2010



Nel grafico 13 viene analizzato più in dettaglio il settore di appartenenza, il 26,8% del grafico 12 riferito agli operatori dei Comuni è inserito in prevalenza nell'area sociale, ma anche in quella tecnica, che è in aumento (crescita determinata anche dai contatti da parte dei soggetti privati vista sopra), sempre di più infatti 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.

Minore risulta l'accesso di altre categorie, solo gli operatori del settore sanitario hanno un peso significativo: 10% sul totale.

Il lieve disallineamento di alcuni punti percentuali fra i dati relativi ai familiari del grafico 12 e 13, probabilmente 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 13 Settore di appartenenza degli operatori (sono compresi i familiari) che si sono rivolti ai Centri provinciali nel 2010

