

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 2016**

**ottobre 2017**

## INDICE

Premessa	pag. 3
1. L'attività complessiva svolta dai Centri provinciali nel corso del 2016	pag. 4
2. Le prestazioni dirette ai cittadini – tipologia e modalità di intervento	pag. 8
3. I cittadini che si sono rivolti ai Centri provinciali	pag. 11

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](mailto: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 e 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 con collocazione a livello distrettuale, per esempio a Reggio Emilia e Ravenna, 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 o di accesso tramite articolazioni decentrate nei diversi ambiti distrettuali (come per esempio Parma e Modena), 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.

Ulteriori e diverse modalità organizzative sono state strutturate nel tempo in altri Centri.

Il CAAD di Bologna ha un' articolazione nei vari ambiti distrettuali che prevede la presenza territoriale della équipe di consulenza e delle attività di sportello informativo in collaborazione con gli operatori dei servizi locali rivolti ad anziani e disabili.

Il Centro di Cesena svolge attività di consulenza su appuntamento anche presso il distretto di Rubicone.

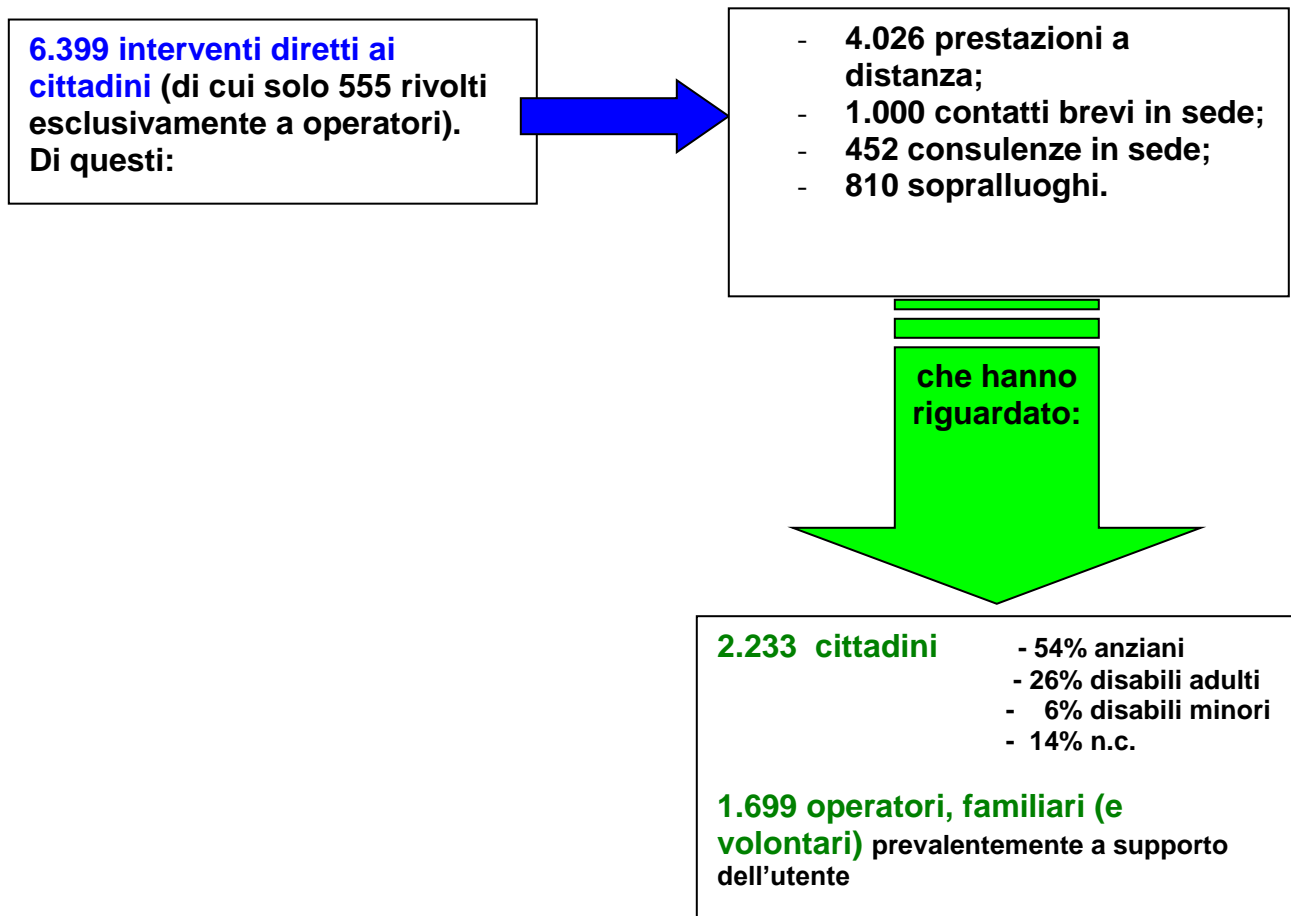
Il CAAD di Ferrara ha attivo anche uno sportello informativo e di consulenza collocato presso il Dipartimento di Riabilitazione dell' Ospedale S. Giorgio.

## 1. L'attività complessiva svolta dai Centri Provinciali nel corso del 2016

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 2016 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, hanno infatti rappresentato un modello che via via si è sviluppato anche in altre regioni, come in Puglia ed in Veneto.

A conferma di ciò, in occasione della Conferenza nazionale per le politiche sulla disabilità svoltasi a Firenze a settembre 2016, l'esperienza della rete dei CAAD emiliano romagnoli è stata presentata come buona pratica all'interno del gruppo sull'accessibilità e fra le buone prassi nel documento presentato a Ginevra ed elaborato dall'Osservatorio nazionale sulla Disabilità.

Il portale [www.retecaad.it](http://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 2016 la metà dei CAAD oltre ad erogare prestazioni rivolte a cittadini e famiglie ha dedicato del lavoro a varie azioni formative, informative e di sensibilizzazione 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, come Comuni, Aziende speciali comunali; INAIL; Collegi e ordini professionali 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) o dei Collegi e Ordini Professionali (geometri, architetti) e anche studenti, come nel caso di Reggio Emilia, frequentanti un istituto tecnico statale per geometri.

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 svolte dai CAAD nel 2016**

<b>CAAD</b>	<b>Oggetto dell'attività</b>	<b>Titolo</b>	<b>Destinatari</b>	<b>numero partecipanti</b>
Bologna	Corso organizzato da ASC Insieme	<b>Normativa: aggiornamento agli sportelli sociali dell'Unione dei Comuni su Legislazione Nazionale e Regionale, contributi per l'adattamento domestico</b>	Operatori sociali	9
Bologna	Corso organizzato da ASC Insieme	<b>Normativa ed agevolazioni a favore della non autosufficienza</b>	Operatori sociali e associazioni	9
Cesena	Corso	<b>Casa, accessibilità e autonomia. Percorsi normativi</b>	Operatori sociali, sanitari, tecnici progettisti, associazioni	100
Forlì	Convegno	<b>Disabili: agevolazioni fiscali e non solo</b>	Operatori sociali, sanitari, tecnici progettisti, famiglie e associazioni	n.p.
Parma	Convegno organizzato da INAIL	<b>Barriere architettoniche</b>	Operatori sociali, sanitari, famiglie e associazioni	150
Parma	Convegno	<b>Il CAAD di Parma: ruoli e competenze del CAAD</b>	Associazioni	32
Parma	Corso	<b>Competenze e ruolo del CAAD</b>	Operatori sociali	8
Parma	Corso	<b>Progettare per tutti</b>	Tecnici progettisti	30
Parma	Convegno	<b>Presentazione progetti del settore Sociale: il ruolo del CAAD</b>	Operatori sociali, sanitari, famiglie e associazioni	43
Parma	Corso organizzato dal Collegio dei geometri di Parma	<b>La Progettazione accessibile</b>	Tecnici progettisti	150

<b>CAAD</b>	<b><i>Oggetto dell'attività</i></b>	<b><i>Titolo</i></b>	<b><i>Destinatari</i></b>	<b><i>numero partecipanti</i></b>
Reggio Emilia	Corso organizzato da CRIBA	<b>Il design for all al servizio dell'abitare. <i>La domotica: facilitatore dell'ambiente domestico</i></b>	Tecnici progettisti	50
Reggio Emilia	Corso organizzato da AIMA	<b>Caffè Alzheimer</b>	Famiglie	20
Reggio Emilia	Corso organizzato da Comune di Reggio Emilia e Farmacie Riunite Comunali	<b>Il diritto alla città per tutti: vivere la città senza barriere</b>	Tecnici progettisti e studenti	150
Reggio Emilia	Corso organizzato da AIMA	<b>Caffè incontro</b>	Famiglie	25
Reggio Emilia	Corso organizzato dall'ordine degli architetti di Ravenna	<b>Introduzione alla domotica</b>	Tecnici progettisti	30

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

I Centri provinciali hanno effettuato nel corso dell'anno **un numero complessivo di 6.399 interventi**, che hanno riguardato come vedremo 2.233 persone anziane e con disabilità e 1.699 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).

Dopo un biennio di interventi in crescita, con il dato massimo di interventi annuali che era stato raggiunto nel 2014, nel 2015 si era registrata una diminuzione di 1.456 interventi, corrispondente ad un calo del 19%.

**Nel 2016 l'andamento inverte la tendenza, anche se con un aumento di soli 139 interventi**, rivolti comunque ad un numero di utenti e operatori in calo di poche unità.

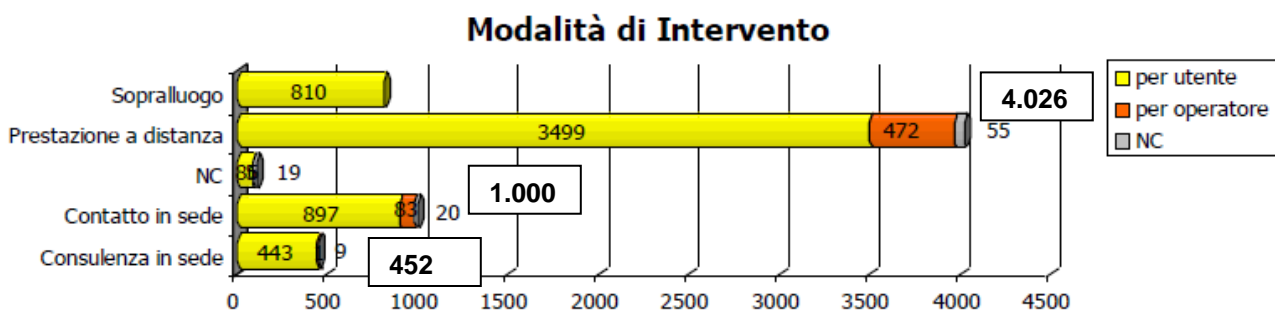
In base alle modalità di svolgimento, gli interventi dei Centri provinciali si possono dividere in quattro macro-categorie: **prestazioni a distanza** tramite telefono, fax o posta elettronica; **contatti brevi** (della durata massima di 15 minuti) **presso la sede del Centro**; **consulenze presso la 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 2016 è rappresentata dalle **prestazioni erogate a distanza**, complessivamente **4.026** (vedi grafico 1), seguite da **1.000 contatti di durata breve** e da **452 consulenze**, che sono state erogate esclusivamente ai cittadini presso i Centri, mentre in **810** casi è stata necessaria una valutazione tramite **sopralluogo a domicilio**.

Analizzando nel dettaglio la tendenza complessiva in aumento delle prestazioni rispetto allo scorso anno, emerge come riguardi tutte le tipologie di intervento tranne le consulenze più approfondite in sede che diminuiscono di 59 interventi, mentre l'aumento proporzionalmente maggiore riguarda i sopralluoghi con un 10% in più (+79), mentre incide molto meno in proporzione per le prestazioni più leggere, come quelle a distanza (sempre +79). Il numero di 1.000 contatti in sede più veloci restano esattamente lo stesso del 2015.

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: la connotazione dei Centri quali veri e propri sportelli specialistici al servizio dei cittadini è ormai consolidata.

**Grafico 1 Dettaglio modalità di intervento - Anno 2016**



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.

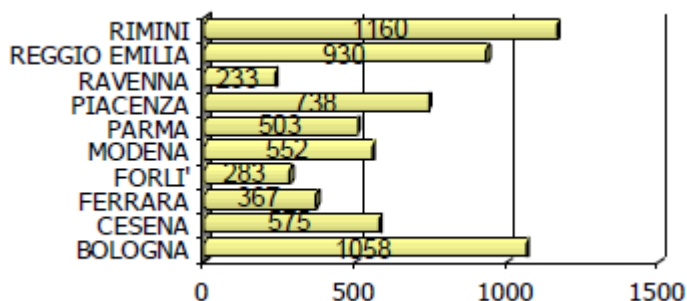
Altro elemento che differenzia significativamente le modalità di erogazione delle prestazioni è quello legato all'articolazione territoriale dei Centri provinciali molto diversificata: spesso il primo filtro e l'informazione di base dei cittadini vengono garantite da punti di accesso decentrati, come 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 2016 il complessivo aumento degli interventi non interessa tutti i CAAD, anzi la metà di essi registra un dato in calo: Reggio Emilia (-90); Ravenna (-57); Parma (-42); Modena (-13); Bologna (-68).

I CAAD che aumentano maggiormente il volume di attività sono nell'ordine: Piacenza (+129) Cesena (+116) e Forlì (+90); a seguire Rimini (+50) e Ferrara (+24). In particolare è da segnalare l'inversione positiva di tendenza dei Centri di Piacenza e Ferrara rispetto all'anno precedente che aveva fatto registrare un dimezzamento degli interventi per entrambi, così come quello di Rimini che aveva avuto un significativo calo.

**Grafico 2 Interventi complessivi per provincia - Anno 2016**



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 si ripete la medesima distribuzione degli interventi per le diverse tipologie.

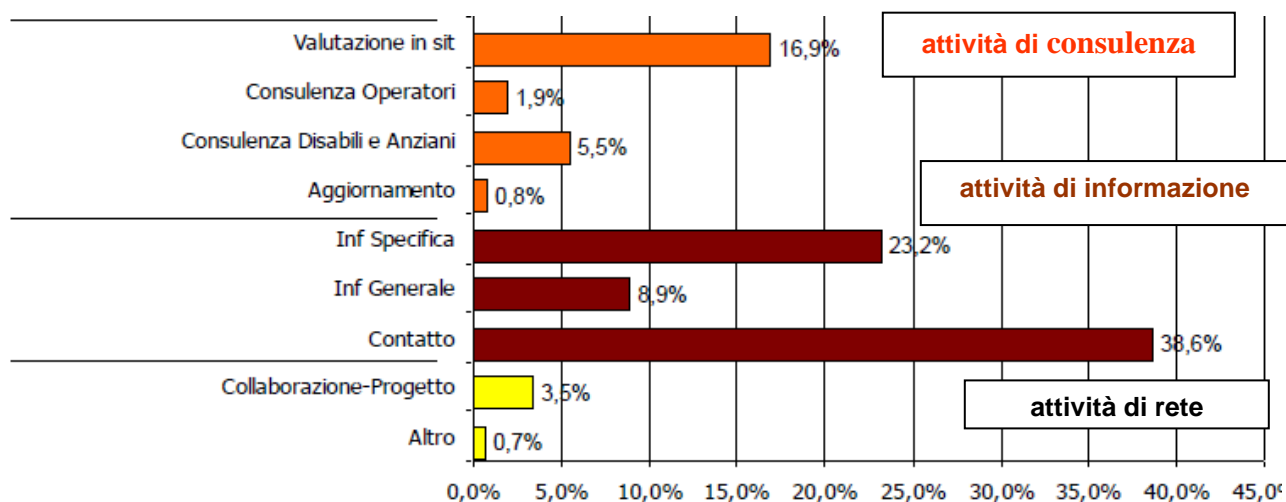
Prevale l'erogazione di prestazioni di tipo informativo, anche se i contatti veloci in proporzione diminuiscono, che vanno da un livello generale ad uno più specifico, e che comportano un diverso impegno in termini di tempo: le voci informazione generica e specifica hanno infatti una durata media di 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, che nel 2016 sono in crescita come abbiamo visto sopra.

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.

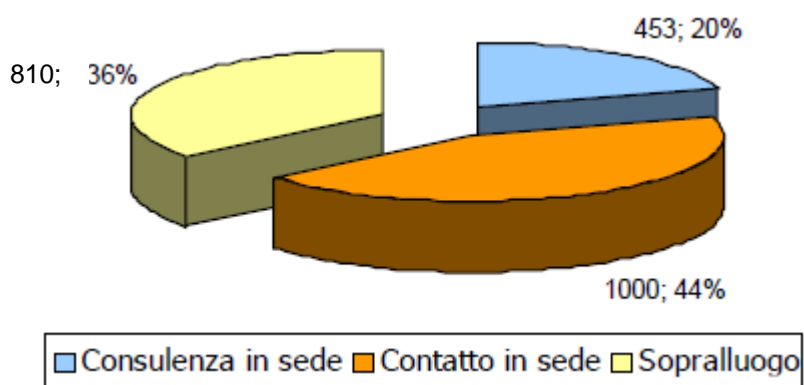
L'attività di rete riguarda in generale i rapporti e le collaborazioni con la rete dei servizi e dei soggetti istituzionali con cui il CAAD collabora, in particolare Enti Locali e Aziende USL incide, come negli scorsi anni, in modo assolutamente residuale, anche se la collaborazione per progetti assume una percentuale un po' più evidente.

**Grafico 3 Tipologia delle prestazioni erogate - Anno 2016**



A conferma di quanto descritto sopra, nel 2016 le diverse modalità di intervento relative ai **2.263 interventi complessivi svolti con la presenza fisica delle persone** (vedi grafico 4), cambiano i diversi pesi: calano le consulenze in sede, mentre i contatti veloci presso la sede dei Centri rimangono proporzionalmente invariati; in rapporto alle altre due tipologie cresce la consulenza tramite sopralluogo a domicilio .

**Grafico 4 Interventi complessivi svolti in sede (contatti e consulenze) e tramite sopralluogo dai Centri provinciali - Anno 2016**

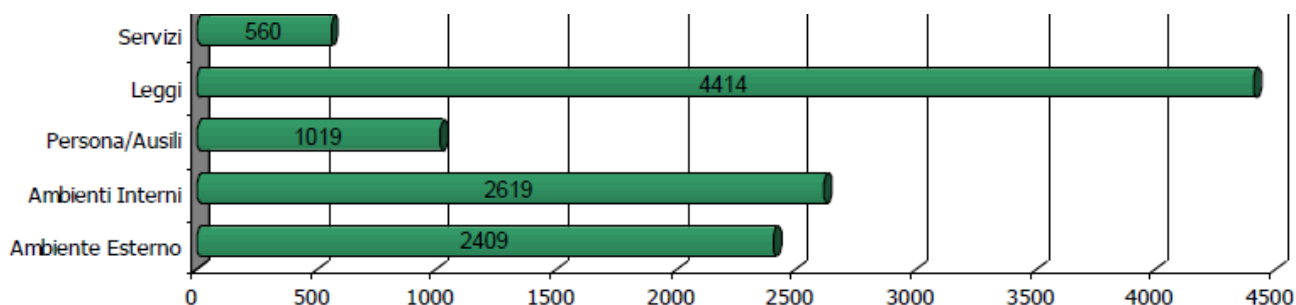


Per quanto riguarda gli ambiti di intervento (grafico 5) vedono un tipo di distribuzione per area che si è mantenuta invariata nel corso degli anni. Da precisare che un intervento può riguardare più aree/ambiti. Continua infatti a prevalere nettamente l'interesse per la normativa specifica in materia 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 2016**



### 3. I cittadini che si sono rivolti ai Centri provinciali

Nel corso dell'anno 2016 si sono registrati complessivamente **5.735 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 2.233**.

Oltre alle persone anziane e disabili sono stati registrati altri **4.834 accessi di operatori, familiari e molto più raramente volontari**. In questo caso le **diverse persone coinvolte, risultano 1.699**, 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**

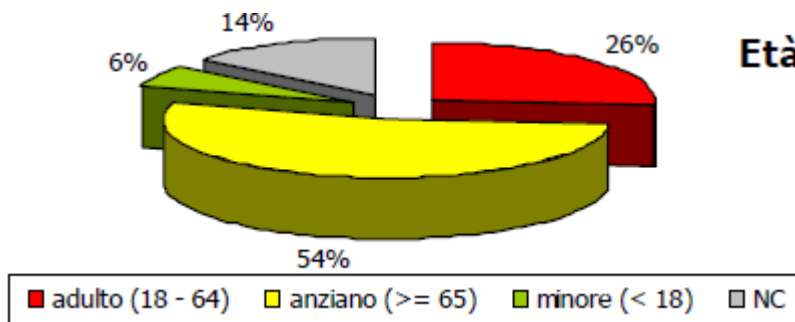
Le statistiche relative alle caratteristiche anagrafiche e al tipo di disabilità sono state elaborate sui **2.233 cittadini che si sono rivolti ai Centri**.

Confrontando i dati dei cittadini che si sono rivolti al servizio dal 2007 al 2016 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.

Nel 2016 come nell'anno precedente, è stata rilevata l'età del 86% delle **persone** (vedi grafico 6): quelle **anziane** tornano a crescere di 3 punti percentuali, corrispondenti al calo degli adulti.

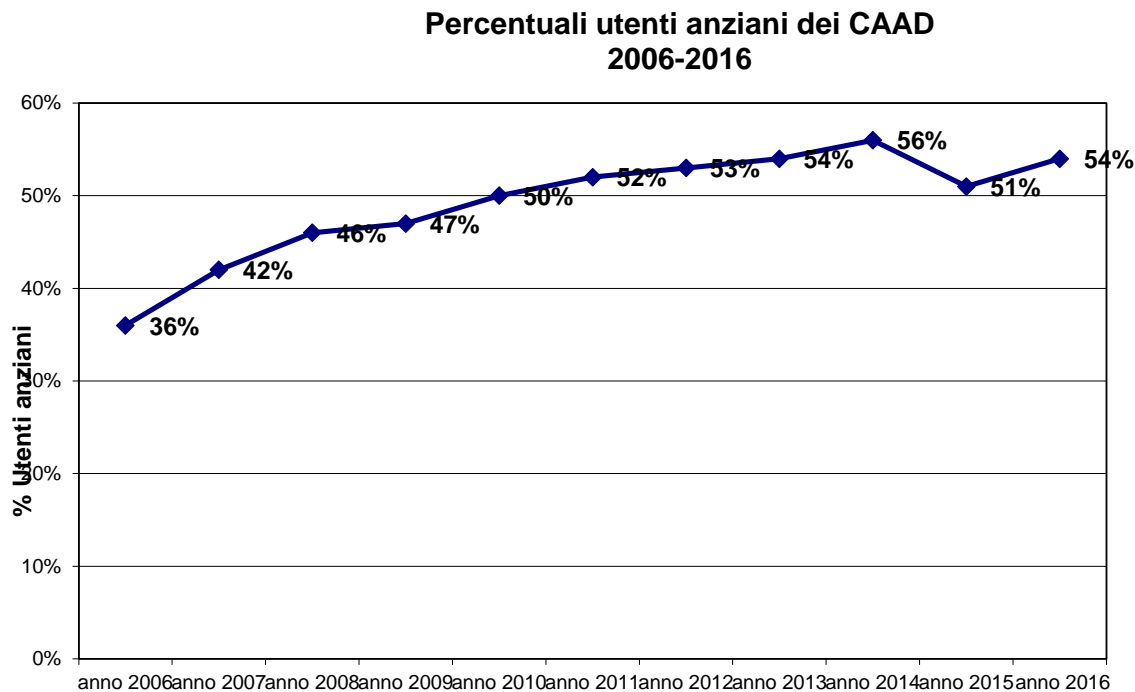
**Grafico 6 Età e delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2016**



**Il dato di crescita rimane costante negli anni** (vedi grafico 7): negli 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, nel 2014 la percentuale raggiunge il 56%, e flette leggermente nel 2015 (51%) per riprendere la crescita nel 2016 (54%), ma probabilmente è sottostimata considerando l'aumento nel biennio degli utenti con età non conosciuta.

Parallelamente negli anni sono stati in costante progressivo calo minori ed adulti, anche se nell'ultimo biennio rimane invariata la percentuale.

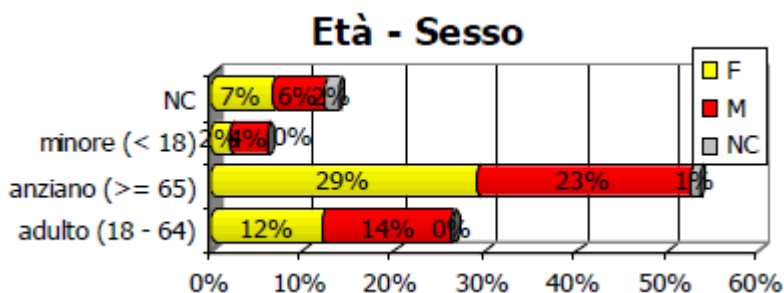
**Grafico 7**



**Il dato relativo al genere** si modifica leggermente rispetto agli anni precedenti: **torna quindi a prevalere l'accesso al servizio delle donne (50%) rispetto a quello degli uomini (47%).**

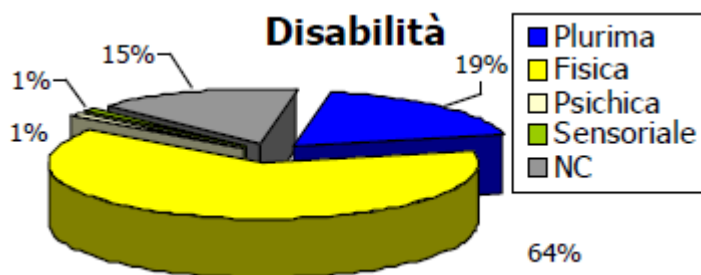
Permane comunque negli anni la prevalenza di maschi in età adulta e di femmine in età anziana.

**Grafico 8 Età e sesso delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2016**



Anche per quanto riguarda la tipologia di disabilità i dati nel corso degli anni rimangono quasi sovrapponibili (vedi grafico 9); un limitatissimo numero di casi presenta disabilità psichica o sensoriale (in diminuzione al 2% complessivo), confermata con percentuale identica la **netta prevalenza di accesso al servizio (64%) da parte di persone con disabilità puramente fisica** e una fetta contenuta del 19% che presenta una disabilità plurima, percentuali leggermente in crescita nell'ultimo anno .

**Grafico 8 Tipologia di disabilità delle persone che si sono rivolte ai provinciali nel 2016**

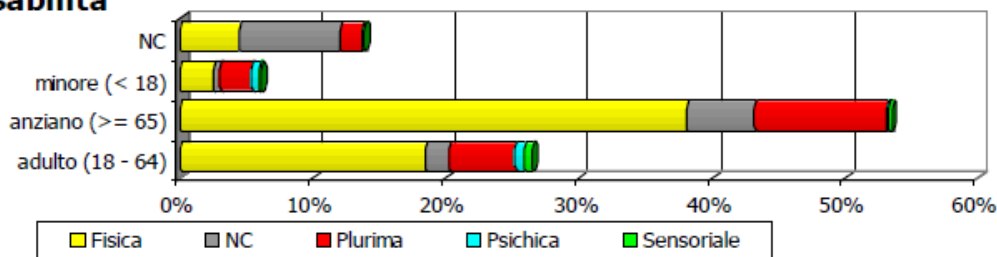


Se analizziamo la tipologia di disabilità in base all'età (vedi grafico 10, anche questo completamente sovrapponibile a quello degli anni precedenti) continuano ad essere **predominanti in tutte le fasce d'età** (compreso la fetta di accessi per cui non è stata registrata l'età) **problemi esclusivamente fisici**, tranne nella minore età dove prevalgono le situazioni di disabilità plurima, dato comunque incerto considerato che i casi con età sconosciuta, peraltro in crescita, potrebbero riguardare anche minori.

Da rilevare l'assenza negli ultrasessantacinquenni di tipologie di disabilità esclusivamente psichiche, dato che lascia intravedere il probabile sottoutilizzo dei CAAD da parte delle persone anziane con demenza, anche se potrebbero essere registrate nella categoria disabilità plurima, tipologia comunque rappresentata in modo molto limitato.

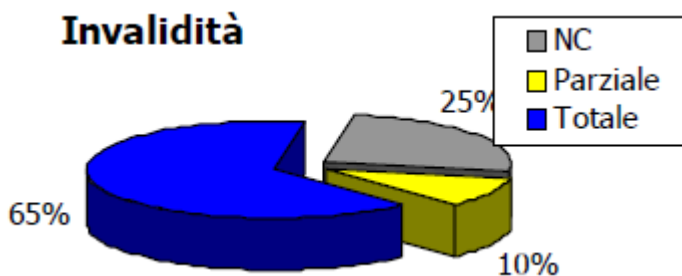
**Grafico 10 Età e tipologia di disabilità delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2016**

**Età - Disabilità**



Anche in merito al grado di invalidità i dati si distribuiscono in modo costante nel corso degli anni: **la stragrande maggioranza 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, per il 25% dei casi non si è riusciti a rilevare il dato, mentre continua ad essere molto limitato (10%) come gli scorsi anni il numero 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 2016**



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

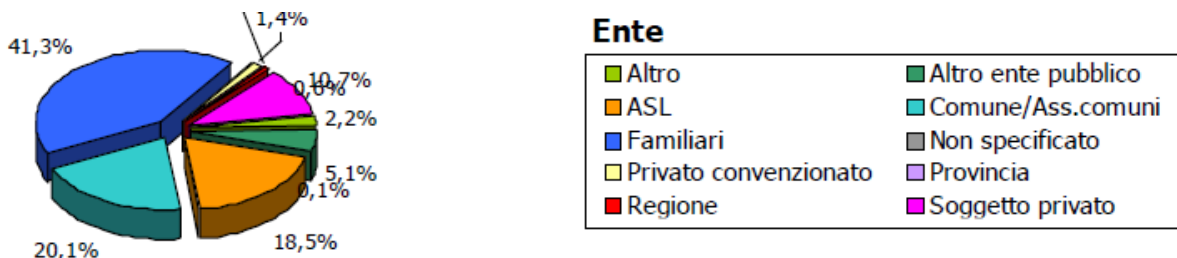
I 5.735 accessi da parte di persone diverse dagli utenti disabili ed anziani presso i Centri hanno riguardato il **41,3 % dei casi familiari**, (in limitati casi si tratta di volontari), **dato praticamente costante negli anni**, nella restante parte dei casi operatori in prevalenza appartenenti ai servizi pubblici con un dato in crescita già nel 2015 e che si mantiene invariato per i Comuni, che rappresentano il 20,1% (vedi grafico 12) e in aumento significativo invece per le AUSL (18,5%) insieme ad altri enti pubblici (5,1%).

**Continua il calo dei soggetti privati, che nel 2016 supera i 5 punti: accedono ai Centri solo nel 10,7 % dei casi.**

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 12 Operatori e familiari che si sono rivolti ai Centri provinciali nel 2016**



Nel grafico 13 viene analizzato più in dettaglio il settore di appartenenza, il 20,1% 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 che anzi risulta in crescita rispetto all'anno precedente: 17% 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 12 e 13, 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 2016**

