

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 2017

ottobre 2018

INDICE

Premessa	pag. 3
1. L'attività complessiva svolta dai Centri provinciali nel corso del 2017	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
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 necessitano 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.

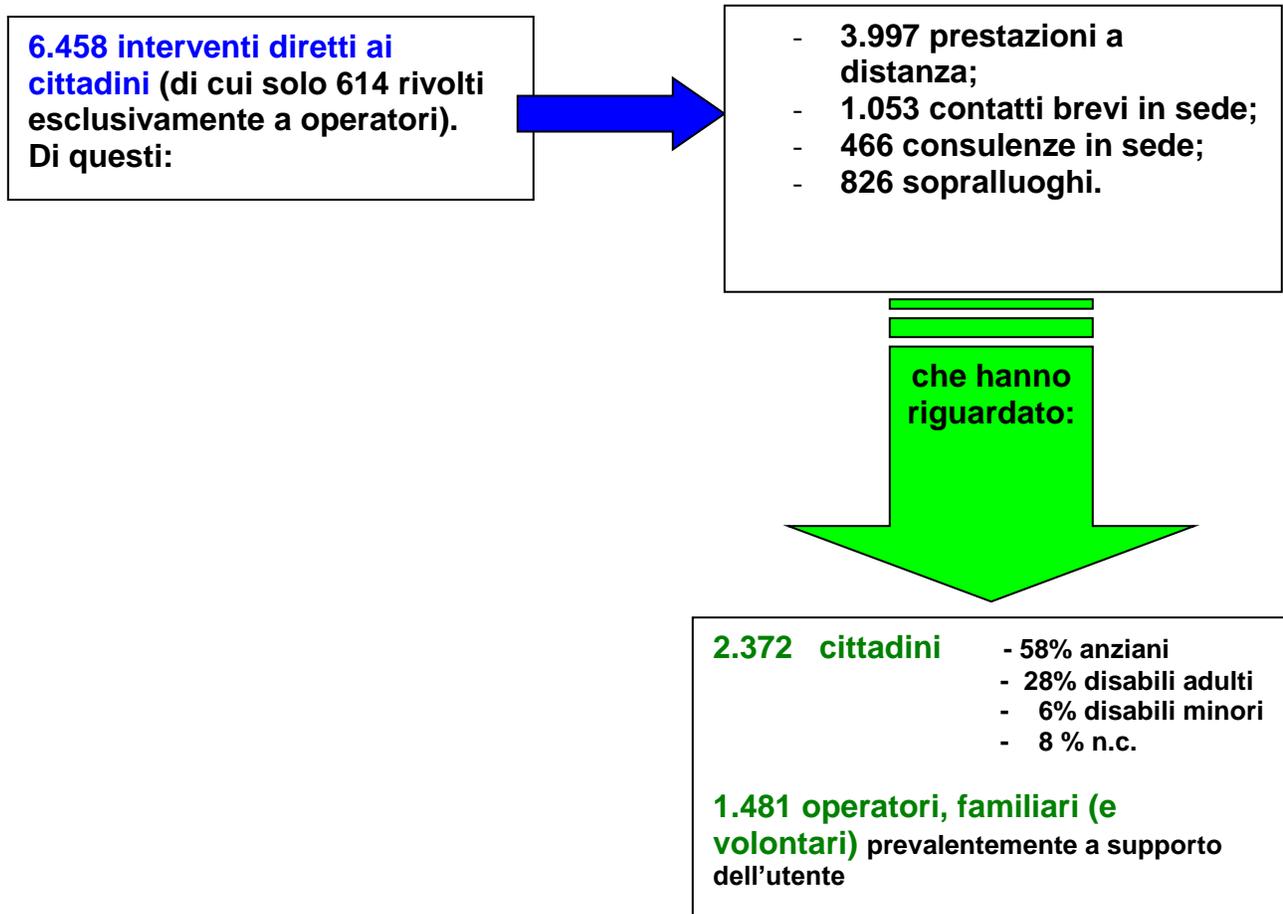
Il CAAD di Ferrara ha attivo anche uno sportello informativo e di consulenza collocato presso il Dipartimento di Riabilitazione dell' Ospedale S. Giorgio.

1. L'attività complessiva svolta dai Centri Provinciali nel corso del 2017

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 2017 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.

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.

Nel 2017 solo alcuni CAAD (Bologna, Parma, Reggio Emilia) 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 Aziende USL, Aziende speciali comunali; INAIL; Associazioni; 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).

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 2017

CAAD	Oggetto dell'attività	Titolo	Destinatari	numero partecipanti
Bologna	Corso organizzato da ASC Insieme	Il supporto delle tecnologie a supporto della fragilità: - ambiente e tecnologie per l'autonomia; - l'adattamento dell'ambiente domestico; - le problematiche dell'ambiente bagno	Operatori sociali, sanitari, tecnici progettisti, associazioni	47
Bologna	Corso organizzato da Ausilioteca AIAS Bologna	Ausili e soluzioni per la qualità della vita Accessibilità e Care: una vita più facile per tutti	Operatori sociali, sanitari, associazioni	33
Bologna	Corso organizzato da AIAS Bologna onlus	DPCM 2016-Nuovi LEA Il nuovo nomenclatore tariffario e l'attuale legislazione	Famiglie, associazioni	16
Parma	Corso	Il CAAD incontra il front office AMNIC Il CAAD, leggi e normative contributi disabili	Associazioni	6
Parma	Corso	Il CAAD incontra ENS CAAD e contributi per disabili	Associazioni	10
Parma	Convegno	Presentazione del CAAD della provincia di Parma	Operatori sociali, sanitari, tecnici progettisti, famiglie associazioni	60
Parma	Corso organizzato da Pedemontana sociale	La domotica al servizio dell'autonomia della persona	Operatori sociali, famiglie associazioni	54
Parma	Corso organizzato da Pedemontana sociale	La domotica al servizio dell'autonomia della persona	Operatori sociali, famiglie associazioni	54
Parma	Corso organizzato da INAIL	Accessibilità e smart building Inclusione, autonomia e sicurezza negli ambienti di lavoro	Tecnici progettisti, associazioni	120

CAAD	Oggetto dell'attività	Titolo	Destinatari	numero partecipanti
Parma	Corso	Presentazione CAAD. Competenze CAAD	Operatori sociali	10
Parma	Corso	Il ruolo del CAAD	Operatori sociali	6
Parma	Corso	Il CAAD si presenta a Colorno e Torrile	Operatori sociali	6
Parma	Corso	Il CAAD incontra il Polo Montanara	Operatori sociali	10
Reggio Emilia	Corso organizzato da Ordine degli ingegneri di Modena e altri	Progettare ed abitare in un modo abile La domotica facilitatore dell'ambiente domestico	Tecnici progettisti	50
Reggio Emilia	Corso organizzato dall'AUSL di Reggio Emilia	Gestione medico Legale dei pazienti e LEA La valutazione dell'ambiente domestico: soluzioni	Operatori sociali e sanitari	100

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

I Centri provinciali hanno effettuato nel corso dell'anno **un numero complessivo di 6.458 interventi**, che hanno riguardato come vedremo 2.372 persone anziane e con disabilità e 1.481 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).

Nel 2017 il dato è sostanzialmente stabile con 59 interventi in più. Quindi nel biennio emerge una stabilizzazione dell'erogazioni delle prestazioni.

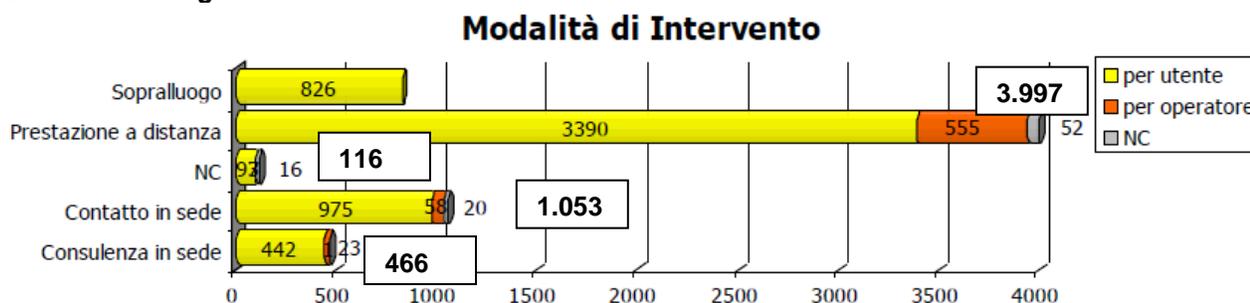
In base alle modalità di svolgimento, gli interventi dei Centri provinciali si possono dividere in quattro macro-categorie: **prestazioni a distanza** tramite telefono, fax o posta elettronica; **contatti brevi** (della durata massima di 15 minuti) **presso la sede del Centro**; **consulenze presso la 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.

Il moderato aumento degli interventi svolto dai Centri nel 2017 è rappresentato dalle **prestazioni erogate a distanza**, complessivamente **3.997** (vedi grafico 1), seguite da **1.053 contatti di durata breve** e da **466 consulenze**, che sono state erogate esclusivamente ai cittadini presso i Centri, mentre in **826** 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, in misura comunque minima, in concomitanza le prestazioni a distanza diminuiscono, ma solo di 29 interventi.

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 2017



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.

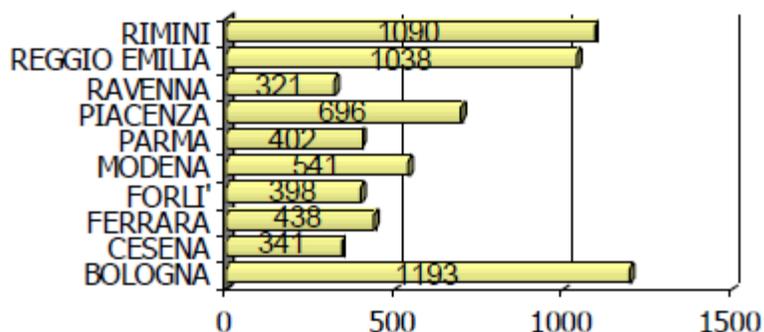
Altro elemento che differenzia significativamente le modalità di erogazione delle prestazioni è quello legato all'articolazione territoriale dei Centri provinciali molto diversificata: spesso il primo filtro e l'informazione di base dei cittadini vengono garantite da punti di accesso decentrati, come 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 2017 il dato complessivamente stabile degli interventi non interessa tutti i CAAD, anzi la metà di essi registra un dato in calo: Rimini (- 70); Parma (- 101); Piacenza (- 42); Modena (-11).

I CAAD che aumentano maggiormente il volume di attività sono nell'ordine: Bologna (+135) Forlì (+115) e Reggio Emilia (+108); a seguire Ravenna (+88) e Ferrara (+71).

Grafico 2 Interventi complessivi per provincia - Anno 2017



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.

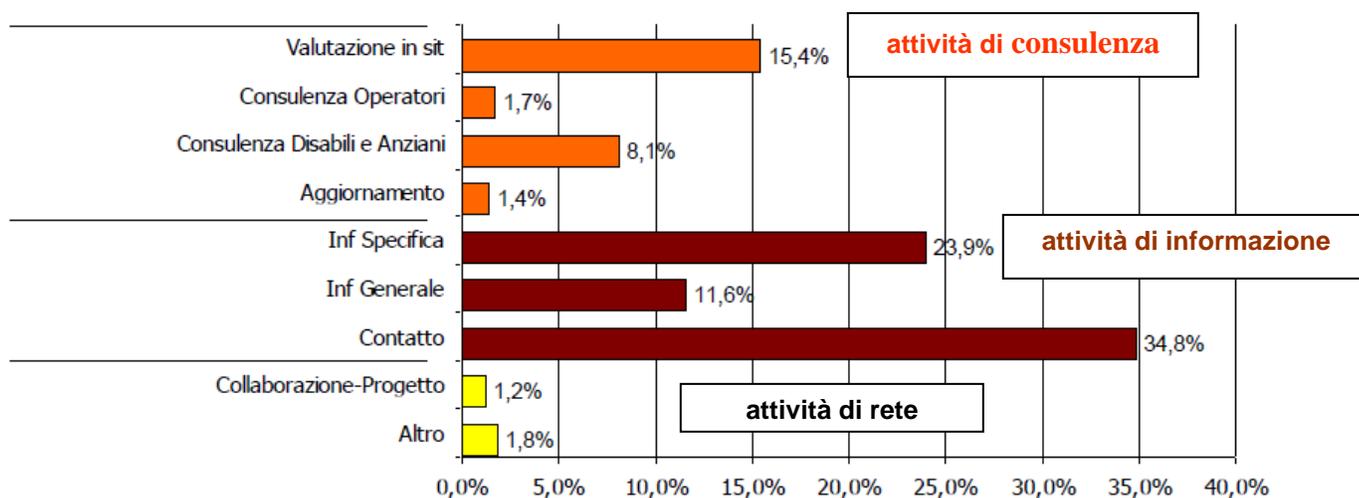
Prevale l'erogazione di prestazioni di tipo informativo, anche se i contatti veloci in proporzione diminuiscono, che vanno da un livello generale ad uno più specifico, e che comportano un diverso impegno in termini di tempo: le voci informazione generica e specifica hanno infatti una durata media di 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 2017 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.

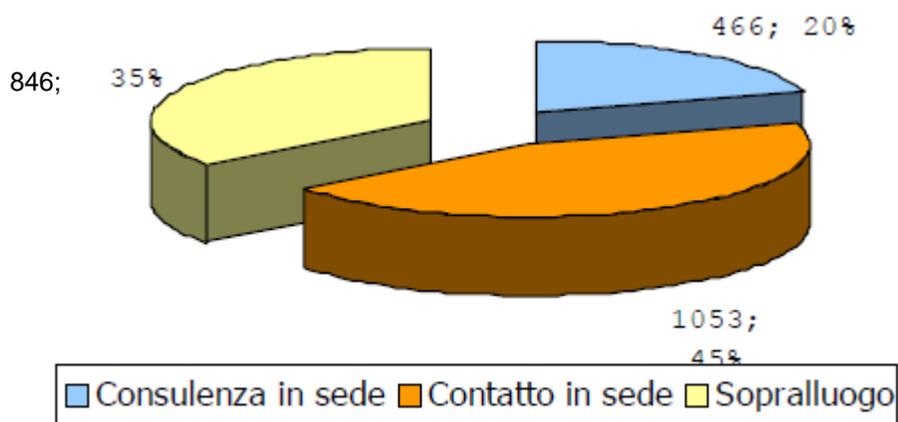
L'attività di rete riguarda in generale i rapporti e le collaborazioni con la rete dei servizi e dei soggetti istituzionali con cui il CAAD collabora, in particolare Enti Locali e Aziende USL incide, come negli scorsi anni, in modo assolutamente residuale, anche se la collaborazione per progetti assume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

Grafico 3 Tipologia delle prestazioni erogate - Anno 2017



A conferma di quanto descritto sopra, nel 2017 la distribuzione delle diverse modalità di intervento, consulenze in sede e tramite sopralluogo a domicilio, contatti veloci presso la sede dei Centri, relative ai **2.365 interventi complessivi svolti con la presenza fisica delle persone** (vedi grafico 4), rimangono sostanzialmente invariate:

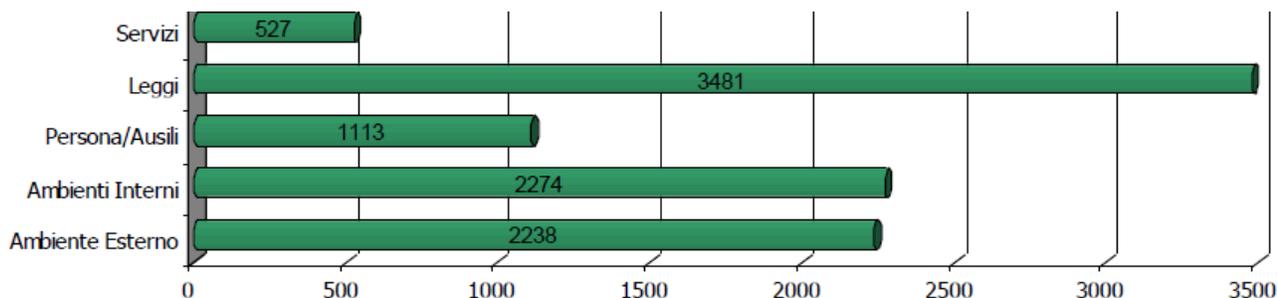
Grafico 4 Interventi complessivi svolti in sede (contatti e consulenze) e tramite sopralluogo dai Centri provinciali - Anno 2017



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. Nel 2017 la distribuzione 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, anzi la richiesta rispetto agli ambienti esterni in proporzione cresce.

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 2017*



*dato non disponibile per Piacenza

3. I cittadini che si sono rivolti ai Centri provinciali

Nel corso dell'anno 2017 il numero di **accessi (5.730) al servizio di cittadini anziani e con disabilità** è invariato rispetto all'anno precedente.

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 2.372**, in aumento di 140 unità.

Alcuni dati riguardanti caratteristiche degli utenti, come il tipo di disabilità o l'invalidità, o l'accesso di operatori al servizio non sono disponibili per il CAAD di Piacenza a causa della modifica organizzativa riguardante la registrazione dei dati.

A partire dal 2017 la scelta operata a Piacenza di non utilizzare il sistema informativo CAAD, optando in alternativa verso l'utilizzo del sistema informativo in uso in modo generalizzato per tutti i servizi sociali, dai quali sono stati estrapolati i dati, ha compromesso la disponibilità di tutti i dati, in assenza di alcuni campi utilizzati nella reportistica.

Di seguito i grafici in cui manca il dato di Piacenza riportano in nota tale precisazione.

Oltre alle persone anziane e disabili sono stati registrati altri **4.817* accessi di operatori, familiari e molto più raramente volontari** (*dato non disponibile per Piacenza)

In questo caso le **diverse persone coinvolte, risultano 1.481*** (*dato non disponibile per Piacenza), cioè meno di un terzo, a dimostrare come fin dall'avvio dei Centri, che per loro gli accessi ripetuti sono 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

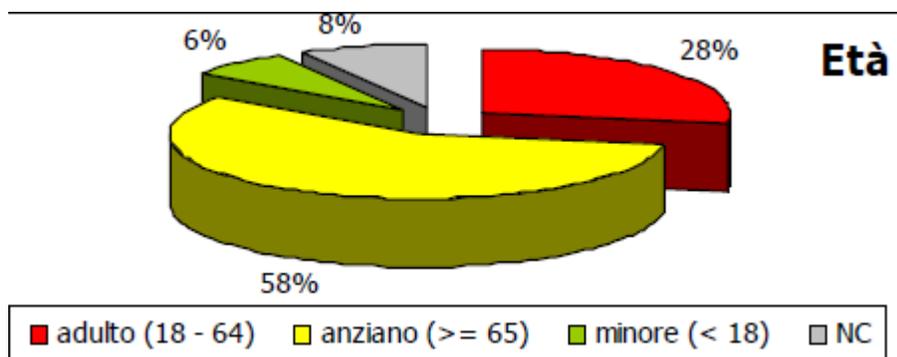
Le statistiche relative alle caratteristiche anagrafiche e al tipo di disabilità sono state elaborate sui **2.233 cittadini che si sono rivolti ai Centri**.

Confrontando i dati dei cittadini che si sono rivolti al servizio dal 2007 al 2017 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 2017 è stata rilevata l'età del 92% 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 2017

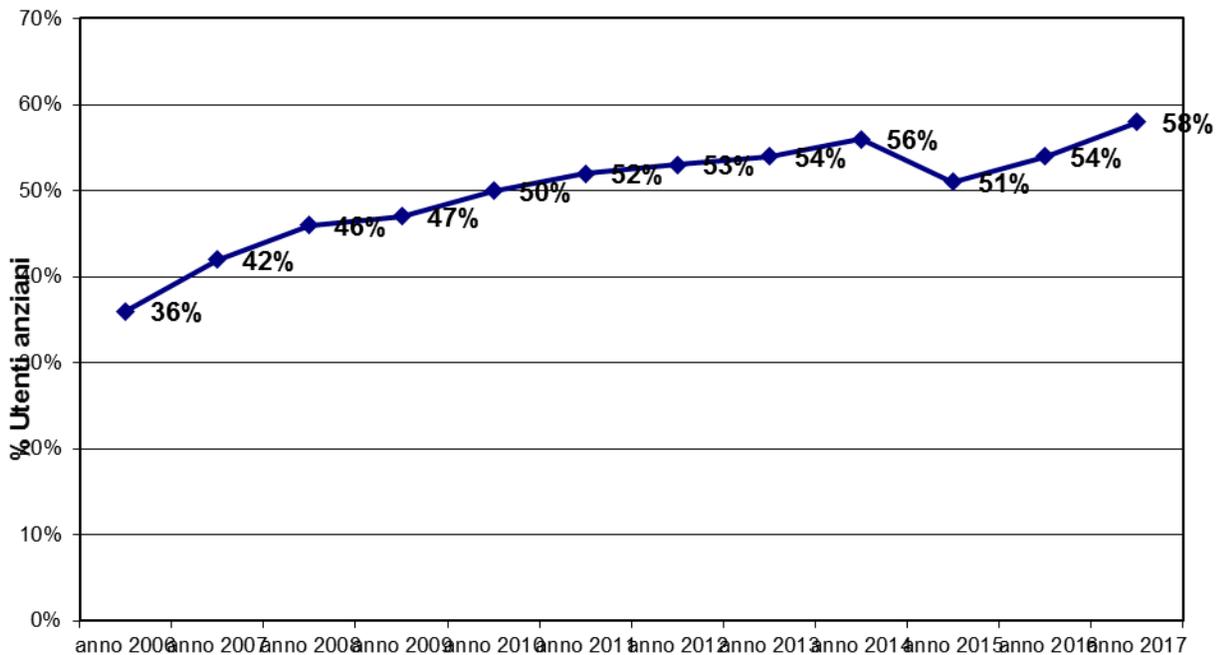


Il dato di crescita rimane costante negli anni (vedi grafico 7): negli anni la tendenza rispetto al target di utenza si è connotata chiaramente, gli anziani che rappresentavano un terzo del totale, dal 2010 arrivano alla metà degli utenti e continuano ad aumentare gli anni successivi, nel 2014 la percentuale raggiunge il 56%, e flette leggermente nel 2015 (51%) per riprendere la crescita nel 2016 (54%) e 2017 (58%) ma probabilmente è sottostimata considerando la fetta degli utenti per cui l'età non è conosciuta.

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

Grafico 7

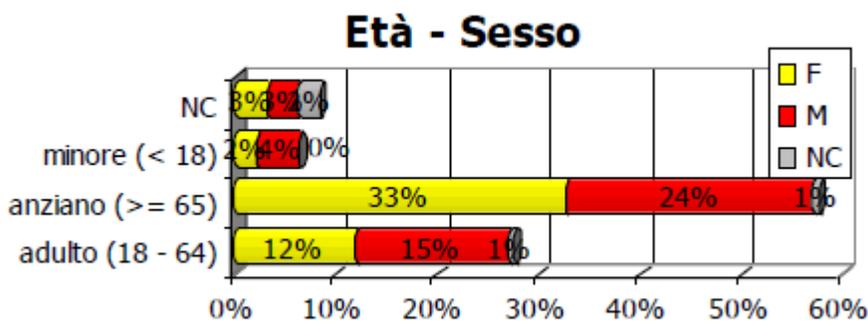
Percentuali utenti anziani dei CAAD 2006-2017



Il dato relativo al genere è identico a quello dell'anno precedente **prevale in misura minima l'accesso al servizio delle donne (50%) rispetto a quello degli uomini (47%).**

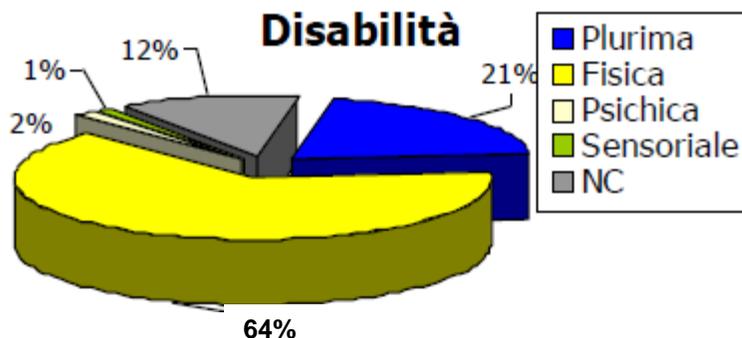
Permane comunque negli anni la prevalenza di maschi in età adulta e di femmine in età anziana.

Grafico 8 Età e sesso delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2017



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 con un 3% 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 21% 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 2017*



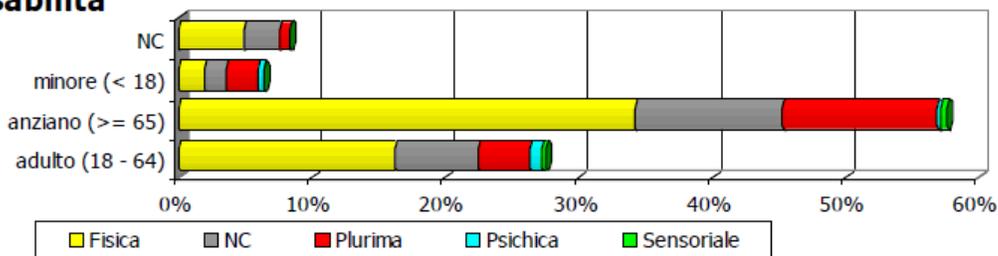
*dato non disponibile per Piacenza

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 potrebbero riguardare anche minori.

Da rilevare praticamente 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 limitato.

Grafico 10 Età e tipologia di disabilità delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2017*

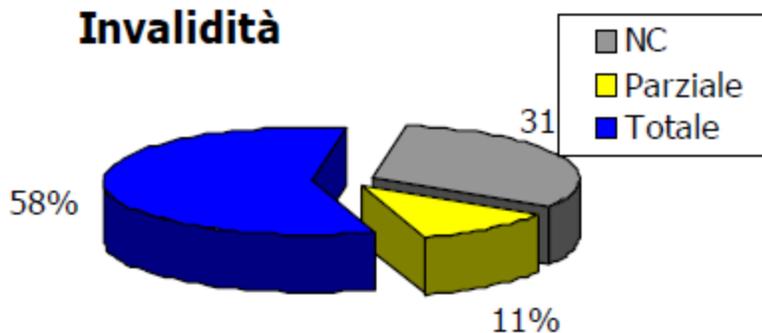
Età - Disabilità



*dato non disponibile per Piacenza

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, in moltissimi casi, il 31% non si è riusciti a rilevare il dato, mentre continua ad essere molto limitato (11%) 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 2017*



*dato non disponibile per Piacenza

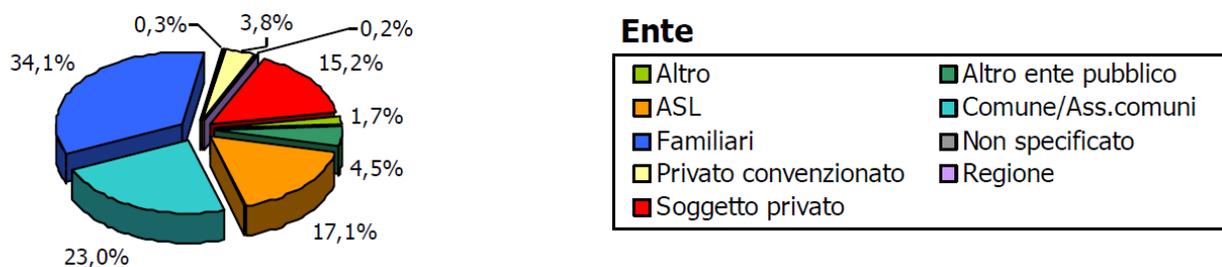
b) gli operatori, i familiari (e i volontari)

I 5.730 accessi da parte di persone diverse dagli utenti disabili ed anziani presso i Centri hanno riguardato il **34,1 % dei casi familiari**, (in limitati casi si tratta di volontari), **dato in calo rispetto al costante trend di crescita degli anni precedenti, nella restante parte dei casi operatori in prevalenza appartenenti ai servizi pubblici con un dato complessivamente costante con i Comuni, che rappresentano il 23%** (vedi grafico 12) e in aumento significativo invece per le AUSL (17,1%) insieme ad altri enti pubblici (4,5%).

In parallelo invece si inverte la tendenza dell'accesso da parte dei soggetti privati (anche convenzionati) che cresce nel 2017 di 5 punti: accedono ai Centri complessivamente nel 19 % dei casi.

Fruiscono del servizio dei Centri quindi, oltre che ai familiari e volontari con funzioni di accompagnamento, aiuto e supporto alla persona anziana o disabile, che è risultata nella maggior parte dei casi l'utente finale dell'intervento, un numero importante di operatori pubblici e privati per ricevere informazioni e consulenze qualificate.

Grafico 12 Operatori e familiari che si sono rivolti ai Centri provinciali nel 2017*



*dato non disponibile per Piacenza

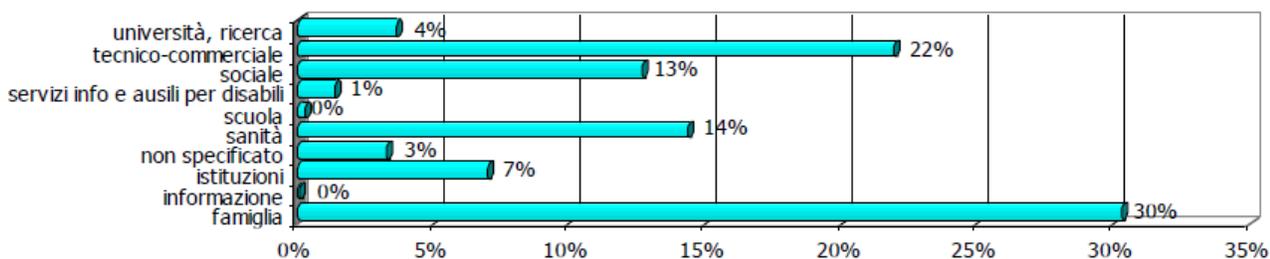
Nel grafico 13 viene analizzato più in dettaglio il settore di appartenenza, il 23% del grafico 11 riferito **agli operatori dei Comuni è inserito in prevalenza nell'area sociale, ma anche in quella tecnica**, in evidente crescita. i Centri vengono infatti contattati dai tecnici e funzionari degli Enti Locali che hanno funzioni di progettazione, realizzazione, verifica e controllo nel settore dell'edilizia abitativa.

All' area tecnica in aumento, 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 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 2017*



*dato non disponibile per Piacenza