

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 2018

ottobre 2019

INDICE

Premessa	pag. 3
1. L'attività complessiva svolta dai Centri provinciali nel corso del 2018	pag. 4
2. Le iniziative formative e le azioni informative e promozionali.	pag.5
3. Le prestazioni dirette ai cittadini – tipologia e modalità di intervento	pag. 7
4. 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: barbara.schiavon@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, 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, 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.

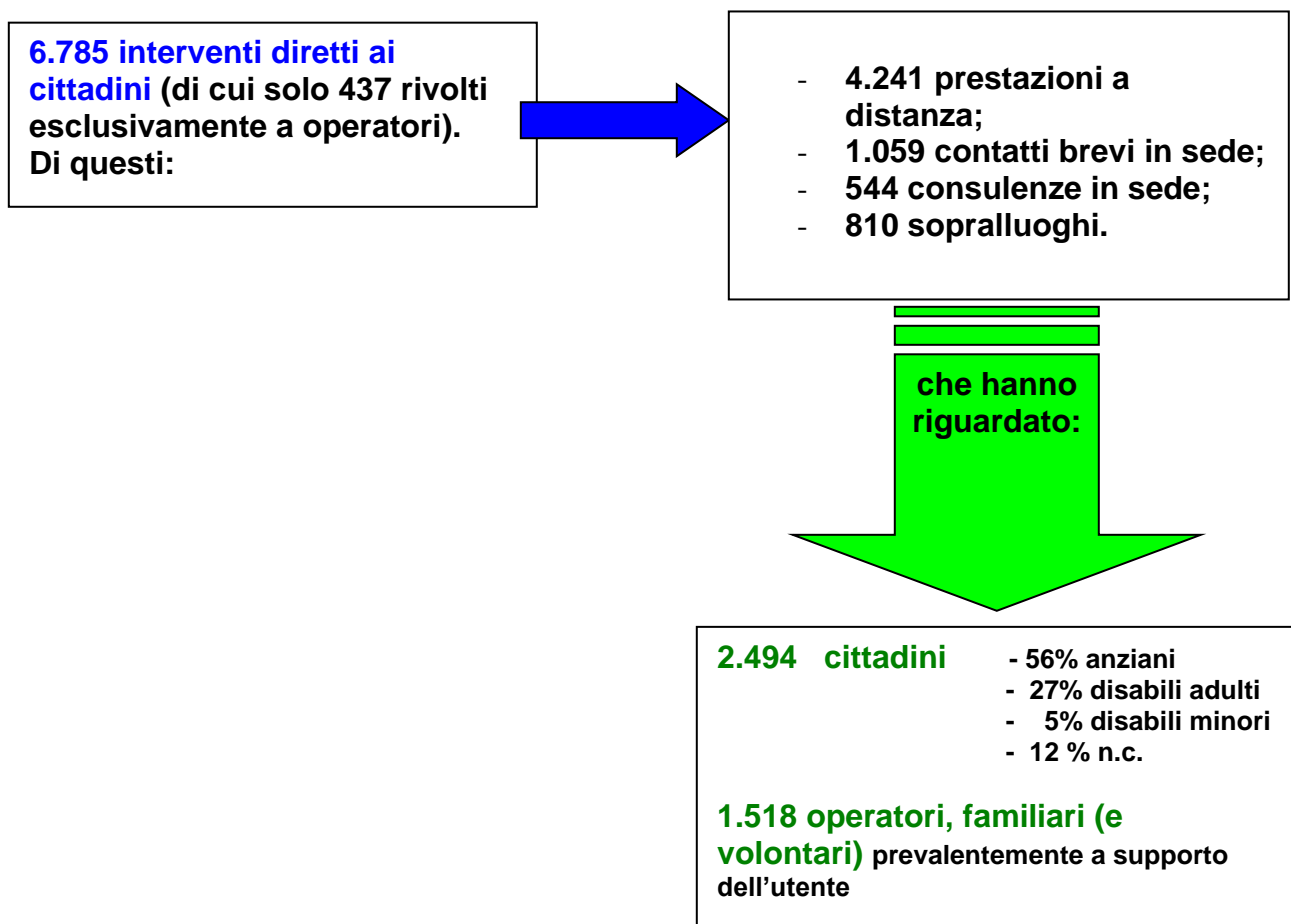
Alcuni CAAD per esempio svolgono attività di consulenza con presenza programmata o su appuntamento presso i distretti del territorio provinciale in collaborazione con gli operatori dei servizi locali rivolti ad anziani e disabili.

1. L'attività complessiva svolta dai Centri Provinciali nel corso del 2018

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 2018 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. Le iniziative formative e le azioni informative e promozionali.

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.

Oltre ad erogare prestazioni rivolte a cittadini e famiglie i CAAD realizzano 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, Comuni e Associazioni su temi più generali.

Le iniziative svolte nel 2018 dai CAAD di Parma e Reggio Emilia sono riportate nella successiva tabella 1.

I destinatari delle iniziative sono stati: operatori dei servizi sociali e sanitari, tecnici della progettazione, alcune iniziative inoltre sono state rivolte al mondo delle associazioni, del volontariato e a utenti e familiari.

Tabella 1- Iniziative formative svolte dai CAAD nel 2018

CAAD	Oggetto dell'attività	Titolo	Destinatari	numero partecipanti
Parma	Corso	Il CAAD e le sue funzioni Funzione del CAAD nella rete dei Servizi	Operatori sanitari e sociali	30
Parma	Corso	Formazione volontari Servizio Civile Compiti e funzioni del CAAD	Volontari servizio Civile	10
Reggio Emilia	Seminario organizzato dall'AIMA	Caffè alzheimer Informazioni sul servizio CAAD e normativa	Famiglie	10
Reggio Emilia	Seminario organizzato dal laboratorio di cittadinanza	Come stare bene in casa propria Gli incidenti domestici e le mansioni del CAAD	Famiglie	10
Reggio Emilia	Seminario organizzato dal Comune di Castelnovo ne' Monti	Il benessere ambientale in termini di vivibilità La domotica, facilitatore dell'ambiente domestico	Tecnici	10
Reggio Emilia	Seminario organizzato da AUSL di Bologna e ASPHI	La tecnologia a supporto del lavoro di cura sistema per la teleassistenza dentro e fuori l'ambiente domestico	Operatori sanitari, famiglie, associazioni	130

Il sito internet 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.

Nei corso del 2018 gli accessi al sito sono stati 12.371 e le pagine scaricate 28.872.

Dal momento dell'attivazione del sito (2013) sono 150mila le pagine visitate, 60.400 accessi, 46mila le diverse persone che lo hanno visitato.

Le sezioni maggiormente consultate del sito sono quelle relative alla legislazione/contributi, alle news, alla formazione, agli altri centri italiani che operano su tematiche similari, la sezione dedicata ai temi e agli ambienti tipici dell'adattamento domestico.

Da rilevare tuttavia una certa difficoltà ad implementare le pagine più squisitamente tecnico-progettuali per la mancanza di circolazione di documentazione in materia, sia disponibile in rete che autoprodotta dai CAAD provinciali.

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

Risultano iscritte 1.026 persone, i numeri editi nel 2018 sono stati 9 e le notizie inviate 9.

Dall'avvio del servizio, nel 2006, sono stati prodotti 96 numeri per complessive 1.124 notizie dedicate ai seguenti temi: servizi e politiche per la non autosufficienza, dati e ricerche, ausili e tecnologie, livelli essenziali di assistenza, politiche ed iniziative nelle regioni italiane in tema di accessibilità in casa, corsi convegni e aggiornamento bibliografico, domotica, politiche abitative.

Nel sito è disponibile l'archivio dei numeri inviati <http://www.retecaad.it/archivionewsletter>.

Da tempo è attiva una fattiva collaborazione con l'altro sito italiano specializzato su questi temi, gestito dalla associazione Abitare&Anziani di Roma, che riprende sistematicamente le notizie di fonte CAAD.

Nel corso del 2018 al fine di promuovere i Centri di informazione e consulenza sono usciti nel 2018 complessivamente 26 tra articoli e notizie sulle attività del CAAD.

Negli anni sono oltre 120 i contributi disponibili dedicati alla rete, raccolti in una apposita sezione del sito denominata **"Dicono di noi"** http://www.retecaad.it/dicono_di_noi.

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

I Centri provinciali hanno effettuato nel corso dell'anno **un numero complessivo di 6.785 interventi**, che hanno riguardato come vedremo 2.494 persone anziane e con disabilità e 1.518 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 2018 il dato è in crescita con 327 interventi in più dopo un biennio di stabilizzazione dell'erogazione delle prestazioni. Anche gli utenti aumentano di 122 unità. Quindi complessivamente l'attività si amplia e coinvolge più cittadini.

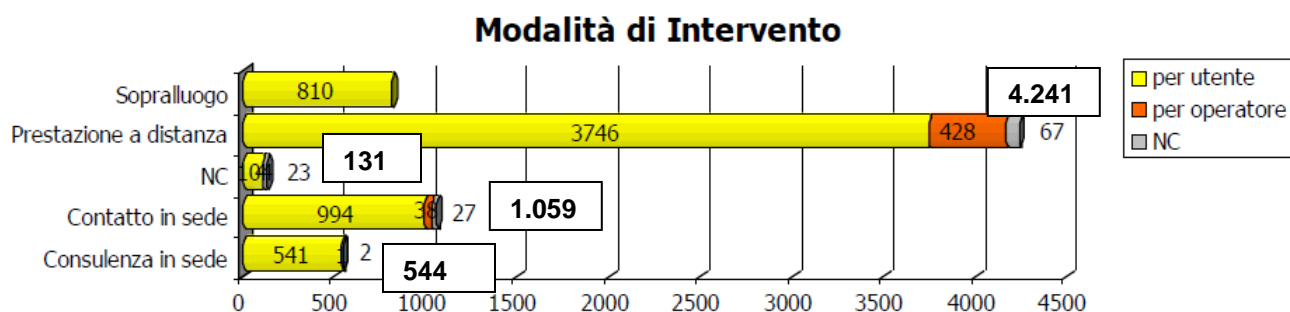
In base alle modalità di svolgimento, gli interventi dei Centri provinciali si possono dividere in quattro macro-categorie: **prestazioni a distanza** tramite telefono, fax o posta elettronica; **contatti brevi** (della durata massima di 15 minuti) **presso la sede del Centro**; **consulenze presso la 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 2018 è rappresentato dalle **prestazioni erogate a distanza**, complessivamente **4.241** (vedi grafico 1), seguite da **1.059 contatti di durata breve** e da **544 consulenze**, che sono state erogate esclusivamente ai cittadini presso i Centri, mentre in **810** casi è stata necessaria una valutazione tramite **sopralluogo a domicilio**.

L'aumento degli interventi riguarda soprattutto le prestazioni a distanza, ma anche le consulenze mentre sono in flessione di poche unità contatti brevi e sopralluoghi.

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 2018



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.

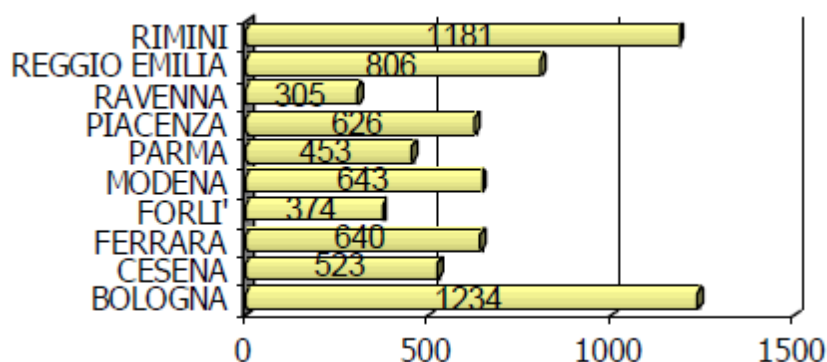
Altro elemento che differenzia significativamente le modalità di erogazione delle prestazioni è quello legato all'articolazione territoriale dei Centri provinciali molto diversificata: spesso il primo filtro e l'informazione di base dei cittadini vengono garantite da punti di accesso decentrati, come 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 anche in modo altalenante 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, o di situazioni contingenti, tipo l'assenza temporanea di qualche operatore solo parzialmente compensata.

Per il 2018 il dato in aumento degli interventi non interessa tutti i CAAD, anzi alcuni di essi registrano un dato in calo: Reggio Emilia (- 232); Piacenza (- 70); Forlì (- 24); Ravenna (- 16).

Invece i CAAD che aumentano maggiormente il volume di attività sono nell'ordine: Ferrara (+ 202); Cesena (+ 182); Modena (+ 102); Rimini (+ 91); Parma (+ 49); Bologna (+ 41).

Grafico 2 Interventi complessivi per provincia - Anno 2018



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

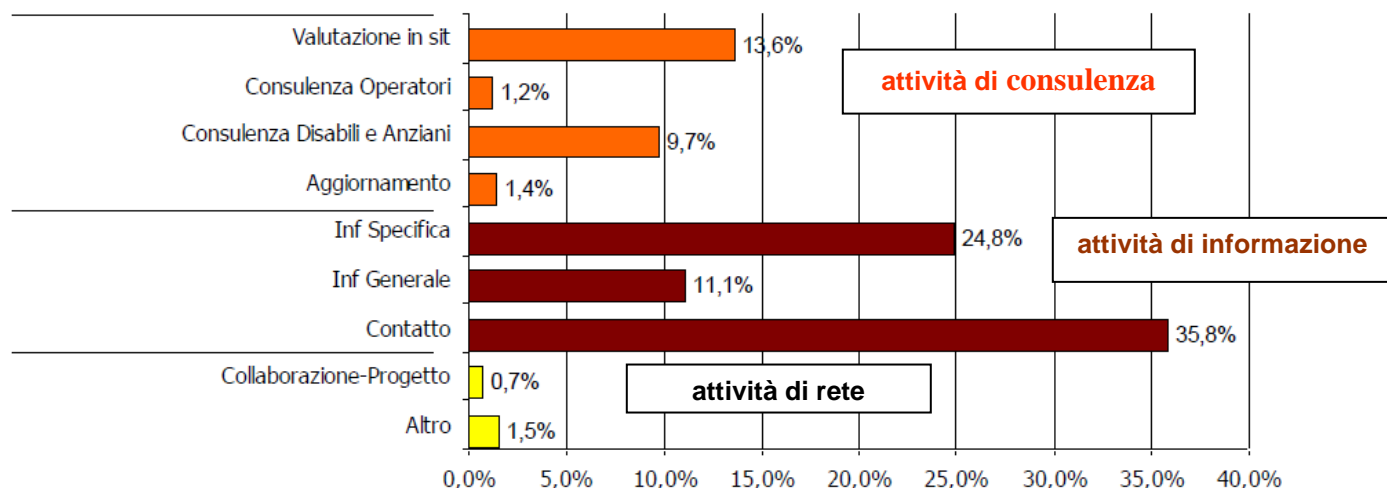
registrate sotto la voce “contatto”.

Sotto la voce “valutazione in situazione” sono registrate prestazioni svolte tramite sopralluoghi al domicilio delle persone, che nel 2018 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.

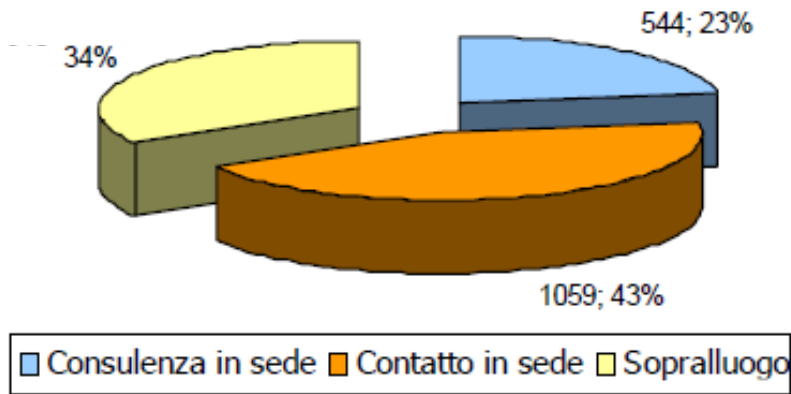
Grafico 3 Tipologia delle prestazioni erogate - Anno 2018



A conferma di quanto descritto sopra, nel 2018 la distribuzione delle diverse modalità di intervento relative ai **2.413 interventi complessivi svolti con la presenza fisica delle persone** (vedi grafico 4), si modifica con un moderato ampliamento della fetta dedicata alle consulenze più approfondite in sede rispetto ai contatti più veloci seppur svolti presso la sede dei Centri.

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

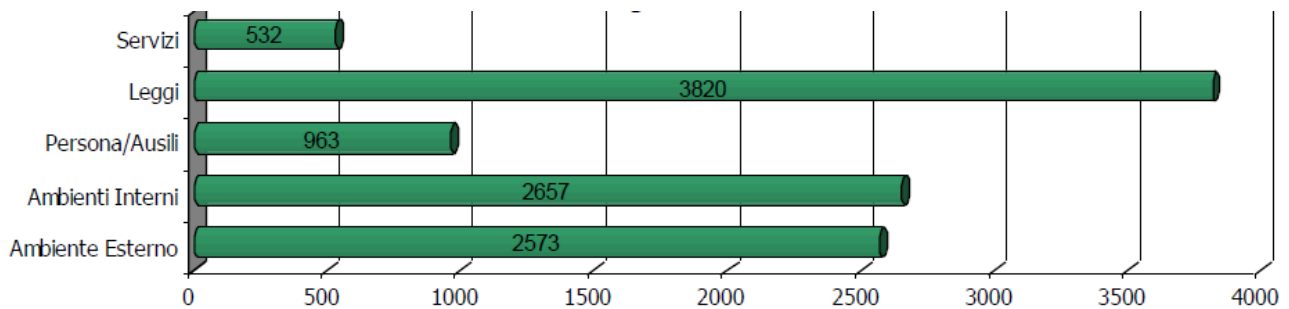
provinciali - Anno 2018



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 2018 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. In queste tre aree si rileva una significativa crescita.

Richieste minori e con un dato in calo 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 2018*



*dato non disponibile per Piacenza

4. I cittadini che si sono rivolti ai Centri provinciali

Nel corso dell'anno 2018 il numero di **accessi (6.195) 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 2.494**, in aumento di 122 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 **5.115* accessi di operatori, familiari e molto più raramente volontari**. (*dato non disponibile per Piacenza)

In questo caso le **diverse persone coinvolte, risultano 1.518***, 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. (*dato non disponibile per Piacenza)

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. 7).

a) le persone anziane e con disabilità

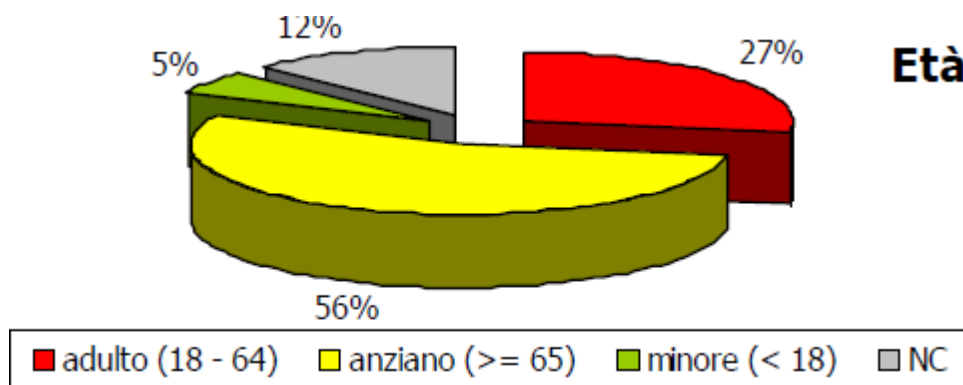
Le statistiche relative alle caratteristiche anagrafiche e al tipo di disabilità sono state elaborate sui **2.494 cittadini che si sono rivolti ai Centri**.

Confrontando i dati dei cittadini che si sono rivolti al servizio dal 2007 al 2018 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 2018 è stata rilevata l'età dell' 88% delle **persone** (vedi grafico 6): quelle **anziane** calano leggermente di 2 punti percentuali.

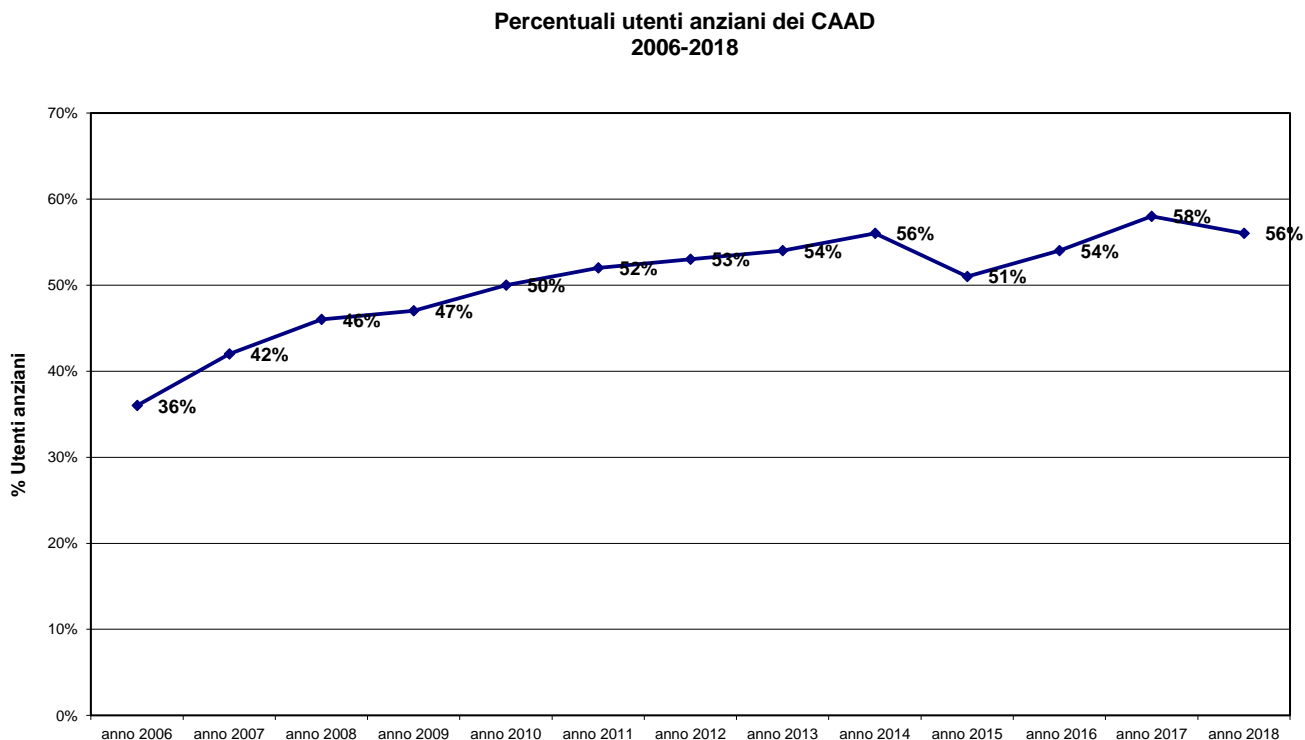
Grafico 6 Età e delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2018



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%). E' in leggero il calo del 2018 (56%) ma non significativo considerando la fetta in crescita di 4 punti degli utenti per cui l'età non è conosciuta.

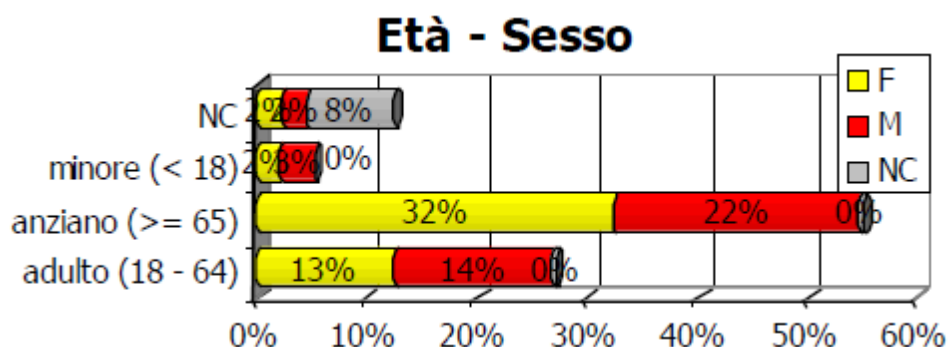
Parallelamente negli anni sono stati in costante progressivo calo minori ed adulti, anche se nell'ultimo triennio rimane sostanzialmente invariata la relativa percentuale.

Grafico 7



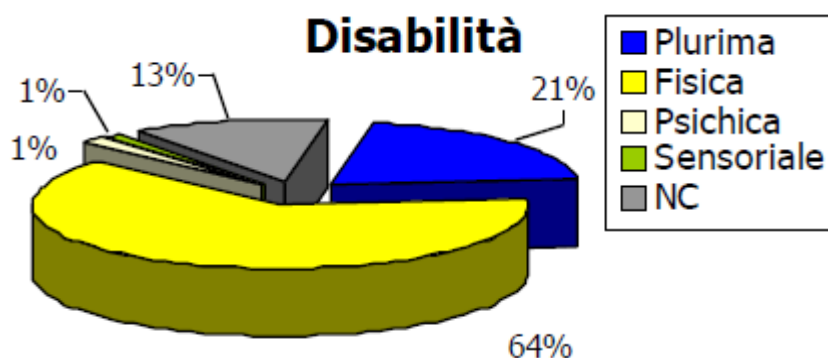
Il dato relativo al genere conferma quello dell'anno precedente: prevale l'accesso al servizio delle donne (49%) rispetto a quello degli uomini (43%), anche se crescono i casi in cui il genere non è stato rilevato. Permane comunque negli anni la prevalenza di maschi in età adulta e di femmine in età anziana.

Grafico 8 Età e sesso delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2018



Anche per quanto riguarda la tipologia di disabilità i dati nel corso degli anni rimangono praticamente invariati (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 2018*



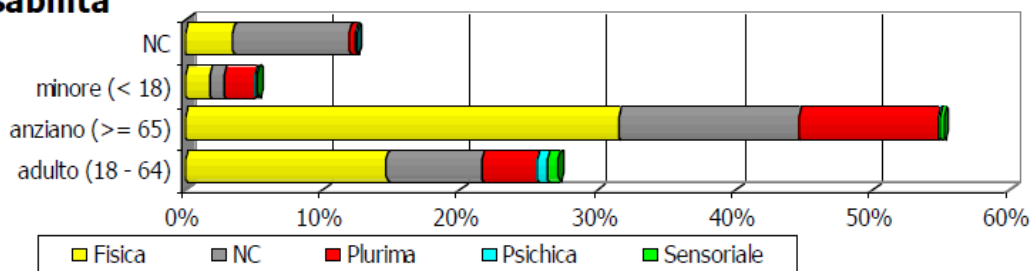
*dato non disponibile per Piacenza

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.

Da rilevare l'assenza totale 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 2018*

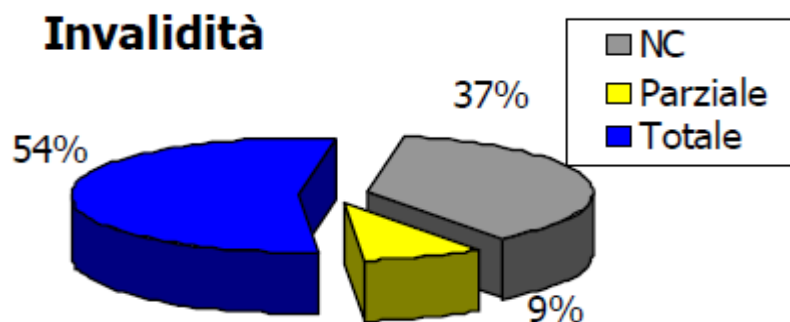
Età - Disabilità



*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, più dell'anno precedente il 37% non si è riusciti a rilevare il dato, mentre continua ad essere molto limitato (9%) il numero dei casi in cui l'invalidità civile risulta parziale, quindi inferiore al 100%.

Grafico 11 Certificazione di invalidità civile delle persone che si sono rivolte ai provinciali nel 2018*



*dato non disponibile per Piacenza

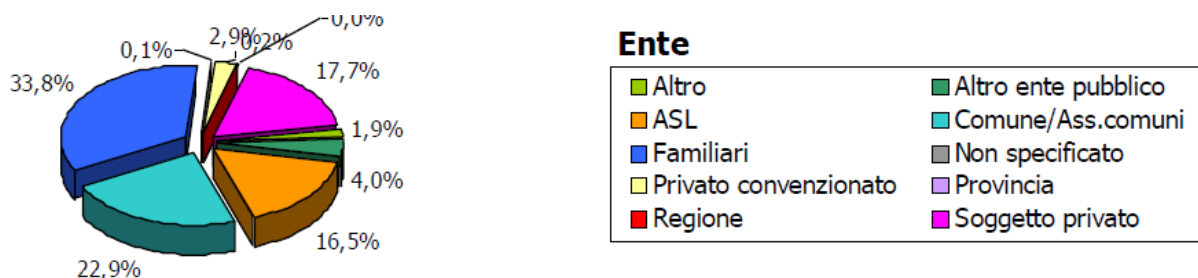
b) gli operatori, i familiari (e i volontari)

I 5.115 accessi da parte di persone diverse dagli utenti disabili ed anziani presso i Centri hanno riguardato il 33,8 % 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/Unioni di Comuni, che rappresentano il 22,9% (vedi grafico 12) e con le AUSL (16,5%) insieme ad altri enti pubblici (4%).

Aumenta l'accesso da parte dei soggetti privati (anche convenzionati) che già era cresciuto nel 2017: accedono ai Centri complessivamente nel 20,6 % 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 2018*



*dato non disponibile per Piacenza

Nel grafico 13 viene analizzato più in dettaglio il settore di appartenenza, il 22,9% del grafico 11 riferito agli operatori dei Comuni è inserito in prevalenza nell'area sociale, ma anche in quella **tecnica**.

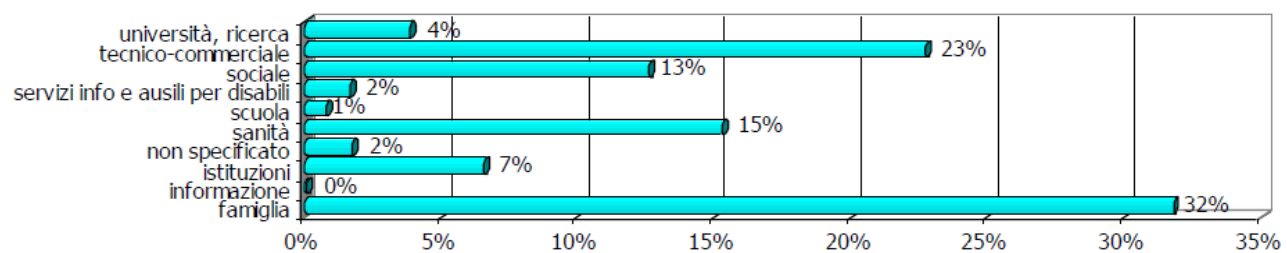
I Centri vengono infatti contattati dai tecnici e funzionari degli Enti Locali che hanno funzioni di progettazione, realizzazione, verifica e controllo nel settore dell'edilizia abitativa.

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: 15% 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 2018*



*dato non disponibile per Piacenza