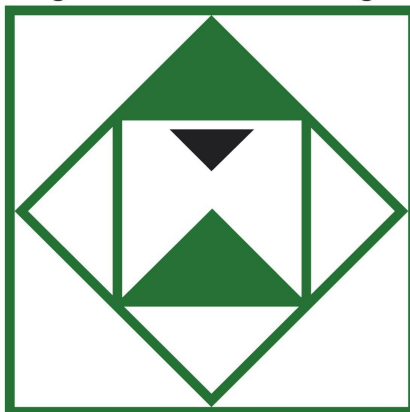


Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali

*Servizio Governo dell'integrazione socio sanitaria e  
delle politiche per la non autosufficienza*

Regione Emilia-Romagna



Programma  
Casa Amica

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

Attività anno 2009

ottobre 2010

## INDICE

Premessa	pag. 3
1. L'attività complessiva svolta dai Centri provinciali nel corso del 2009	pag. 4
2. Gli interventi di adattamento domestico finanziati con FRNA - La consulenza fornita dai CAAD	pag. 6
3. Le prestazioni dirette ai cittadini – tipologia e modalità di intervento	pag. 8
4. I cittadini che si sono rivolti ai Centri provinciali	pag. 11

Il rapporto è stato redatto dal Servizio Governo dell'integrazione socio sanitaria e delle 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 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 necessitano 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 ad agosto 2010)**

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 Palazzina di Via Giuseppe Luosi, 122 41100 MODENA
BOLOGNA	<u>Sportello Informativo:</u> C/o CRH - Comune di Bologna - Via della Grada, 2/2 40122 Bologna <u>Consulenze tecniche:</u> 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
FORLÌ	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 2009

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, artigiano, 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. Queste attività hanno raggiunto il massimo sviluppo nel corso del 2008, che è stato un anno cruciale, dopo il consolidamento dell'organizzazione dei CAAD, per favorire la conoscenza del servizio in tutto il territorio regionale e creare una rete di relazioni e collaborazioni, in particolare 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) e con le associazioni degli amministratori condominiali.

Anche nel corso del 2009 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, ma è stata data priorità alla promozione di un nuovo strumento operativo

(introdotto dalla DGR 1206/2007), che offre l'opportunità di adattare gli alloggi dei cittadini tramite il Fondo per la non autosufficienza, attraverso una serie di iniziative rivolte ai servizi socio-sanitari.

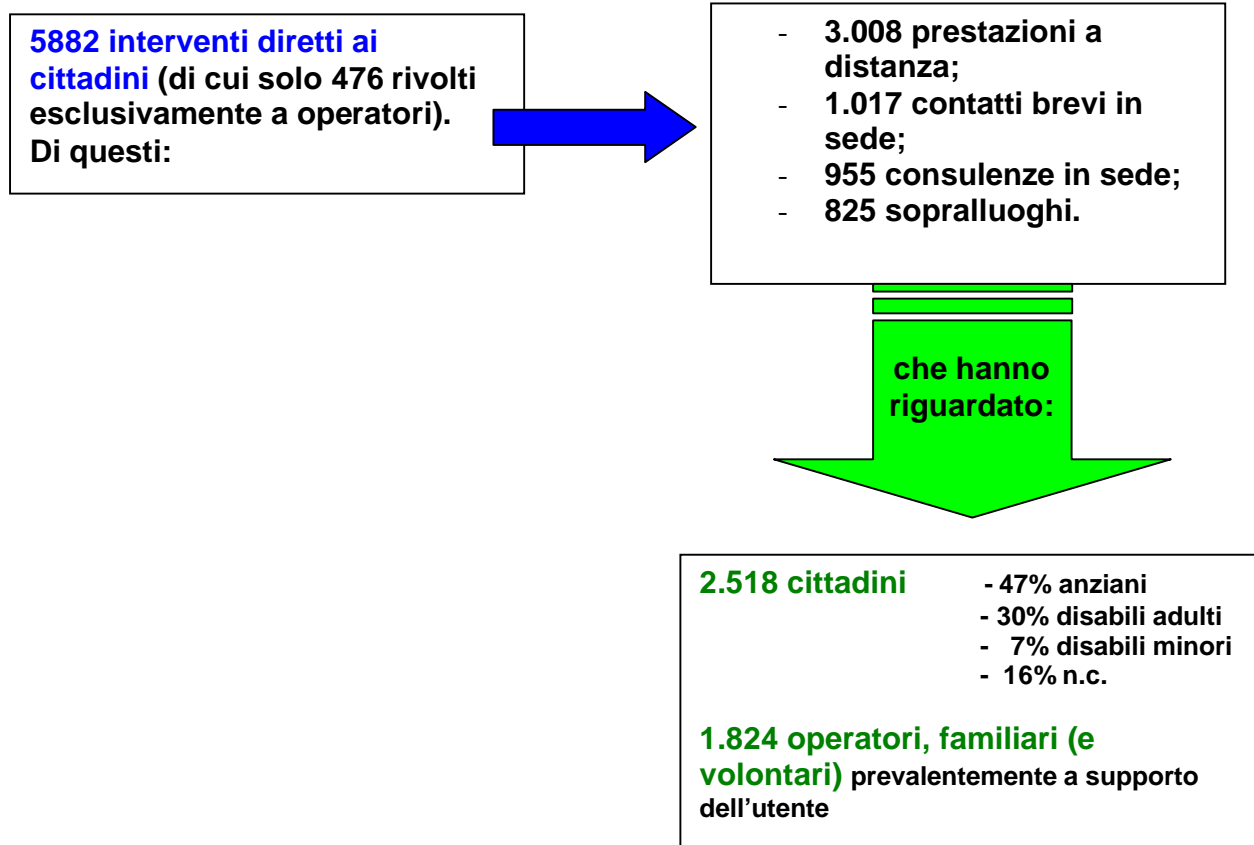
Nel corso del 2009 i CAAD hanno continuato a ricevere il supporto dei due Centri di riferimento regionale il "Centro Regionale Ausili" di Bologna e il "Centro Regionale di Informazione su Accessibilità e Barriere Architettoniche" di Reggio Emilia, specialmente attraverso la consulenza riguardante le situazioni di maggiore complessità, il supporto tecnico tramite strumenti informatici o multimediali (sistema informativo e portale internet dei CAAD, banche dati, ecc.), le mostre permanenti di strumentazioni, attrezzature, prodotti e soluzioni.

Da parte dei Centri di riferimento regionale è stato inoltre svolto un lavoro di coordinamento che ha coinvolto i tecnici progettisti (ingegneri, architetti, geometri) di tutti i CAAD, per approfondire problematiche comuni riguardanti la progettazione tecnica e, attraverso la definizione di linee guida condivise, contribuire all'omogeneizzazione della qualità dei servizi offerti su tutto il territorio.

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](http://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.

Il portale si pone diversi obiettivi: favorire la diffusione delle informazioni ai cittadini relative al programma regionale Casa Amica, che presenta in modo unificato tutte le risorse e le opportunità per rendere la casa accessibile alle persone anziane e con disabilità; promuovere in particolare il servizio di ogni Centro provinciale, facendo conoscere le diverse e specifiche iniziative svolte nel rispettivo territorio, ma anche agevolare lo scambio di esperienze e informazioni tra i Centri Provinciali e tra questi e i Centri regionali di 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. Gli interventi di adattamento domestico finanziati con FRNA - La consulenza fornita dai CAAD

Con l'approvazione il 30 luglio 2007, degli indirizzi attuativi del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (DGR 1206), è stata introdotta una novità assoluta, che coinvolge i CAAD in modo importante.

Tra le opportunità più innovative offerte dal Fondo regionale, è previsto infatti il finanziamento di interventi di adattamento dell'ambiente domestico per sostenere la vita a domicilio delle persone non autosufficienti (l'attuazione è regolamentata nell' allegato 5 della delibera regionale).

Il percorso di erogazione di contributi per adattare gli alloggi finanziati dal Fondo per la Non autosufficienza, prevede un ruolo fondamentale e cruciale dei CAAD, affidando loro la funzione di consulenza tecnica ai servizi socio-sanitari e di indirizzo progettuale ai professionisti privati che realizzano l'intervento specifico di adattamento dell'abitazione della persona non autosufficiente.

Nel corso del 2008 e del 2009 tutti i CAAD supportati dal Servizio regionale, dal CRA e dal CRIBA, hanno collaborato, assumendo nei territori un ruolo guida, con gli Uffici di Piano, i servizi territoriali socio-sanitari e gli Enti gestori del FRNA, per predisporre protocolli operativi locali che rendessero operativo il processo di erogazione dei contributi per l'adattamento domestico previsti dal Fondo. In alcune zone il regolamento applicativo è stato definito a livello provinciale per garantire omogeneità di applicazione da parte di tutti i distretti, in questo caso il ruolo di coordinamento è stato svolto dalla Conferenza territoriale socio-sanitaria e lo strumento è stato condiviso tra tutti i distretti, richiedendo quindi tempi più lunghi.

Pur essendo tutti i CAAD già dal 2008 preparati e disponibili a fornire questa specifica consulenza, anche nel corso del 2009 sono stati chiamati dai servizi socio-sanitari ad operare concretamente su un numero di casi di persone non autosufficienti molto limitato rispetto alle possibilità offerte dalla programmazione economica distrettuale del Fondo regionale per la non autosufficienza.

Per l'anno 2009 ben 31 distretti avevano infatti previsto di destinare complessivamente più di 1 milione di Euro dal FRNA, i percorsi di adattamento domestico finanziati nel 2009 risultano invece solo limitatamente aumentati e diffusi rispetto al 2008, primo anno di avvio dell'esperienza: in totale sono stati realizzati 69 percorsi in 18 ambiti distrettuali (nel 2008, 12 ambiti distrettuali avevano finanziato complessivamente 54 progetti).

Permangono quindi delle forti criticità rispetto all'utilizzo di tale opportunità che risulta ancora parzialmente e scarsamente utilizzata.

Anche se solo in due province (Piacenza e Reggio Emilia) non è stato erogato alcun contributo diretto ai cittadini, in altri territori gli interventi finanziati da FRNA hanno comunque riguardato un numero limitatissimo di casi (Ravenna, Forlì-Cesena, Parma) mentre nelle restanti province (Bologna, Modena, Rimini e soprattutto Ferrara) i percorsi di adattamento domestico finanziati con FRNA, pur con numeri ancora contenuti rispetto alle potenzialità di utilizzo, sono comunque decollati anche con la prospettiva di un significativo sviluppo nel corso del 2010.

Il ritardo generalizzato nell'attivazione di questi percorsi in tutto il territorio regionale, ma soprattutto in alcuni ambiti distrettuali, è dovuto non solo agli aspetti procedurali come la definizione dei regolamenti applicativi territoriali, ma probabilmente anche da una certa fatica da parte dei servizi stessi ad utilizzare questo nuovo strumento, proprio per la sua forte innovatività rispetto agli interventi tradizionali di cura e assistenza.

Nonostante le numerose iniziative rivolte ai servizi socio-sanitari da parte dei Centri provinciali per promuovere l'opportunità di adattare gli alloggi dei cittadini con il Fondo per la non autosufficienza, rimane infatti la difficoltà da parte di alcuni servizi a prendere in considerazione nella valutazione dei bisogni della persona anziana o disabile, anche i problemi legati alla condizione dell'abitazione e quindi, a riconoscere le problematiche dell'accessibilità nel domicilio, come bisogno da affrontare nella definizione del Progetto assistenziale individualizzato per la persona.

**Tabella 2 Attività promozionali dei percorsi di adattamento domestico FRNA svolte dai CAAD nel 2009**

Tipo iniziativa	CAAD	Destinatari
Incontro	Bologna	Distretto di san Lazzaro: operatori sportelli sociali, assistenti sociali
Corso di formazione		AUSL di Bologna: operatori socio-sanitari
Incontri	Parma	Distretti di Parma e Fidenza: assistenti sociali e commissione gravissime disabilità acquisite
Corso di formazione	Cesena	Operatori sociali e sanitari dei due distretti
Incontri	Reggio Emilia	Responsabili di: Uffici di Piano di tutti i distretti, Dipartimento di riabilitazione, attività socio-sanitarie della direzione AUSL
Corso di formazione		Assistenti sociali, fisioterapisti, tecnici progettisti, infermieri, referenti amministrativi
Corso di formazione	Modena	Distretti di Carpi e Mirandola: tecnici progettisti, fisioterapisti, educatori area disabili, responsabili attività assistenziali area anziani, responsabile area domiciliare ASP, assistente sociale e responsabile cure primarie, medico prescrittore protesica AUSL; responsabile servizio infermieristico domiciliare; operatore sportello sociale
Incontri	Piacenza	Distretti di Piacenza : operatori servizi sociali e assistenti sociali
Corso di formazione		Ponente (Castel San Giovanni) : operatori servizi sociali e assistenti sociali
Incontri	Ravenna	Area anziani: assistenti sociali, famiglie e utenti. Operatori équipe distrettuali
Incontro formativo	Rimini	Assistenti sociali dei servizi territoriali (Servizio Assistenza anziani; Unità operativa assistenza riabilitativo-protesica e handicap mentale) della provincia di Rimini
Incontri	Ferrara	3 distretti: responsabili servizi sociali territoriali e degli Uffici di Piano, assistenti sociali, responsabili di area anziani e disabili e delle Unità di valutazione

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

I Centri provinciali hanno effettuato nel corso dell'anno un numero complessivo di 5.882 interventi, 156 in più rispetto al 2008 che hanno riguardato come vedremo 2.518 persone anziane e con disabilità e 1.824 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. 13).

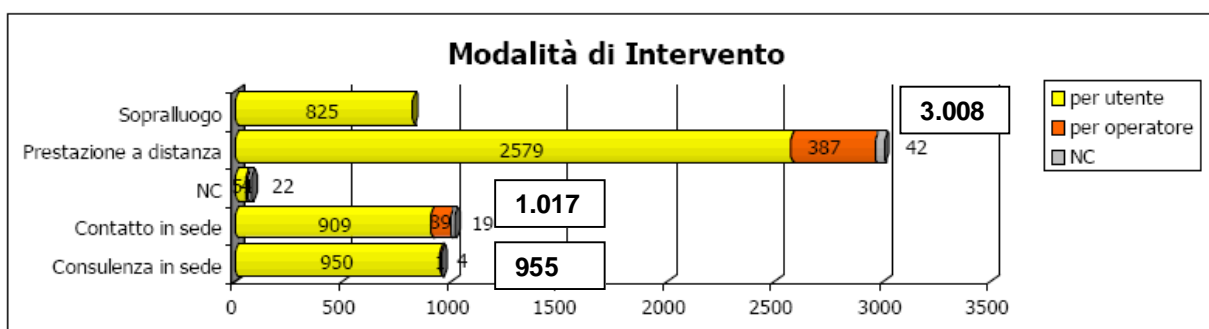
Tali dati da un lato ci dicono che il volume di attività dei CAAD si è ormai assestato ad un livello che raggiunge quasi i 6.000 interventi, mentre per quanto riguarda l'utenza, rispetto al 2008 viene registrato un aumento di circa 300 persone anziane e disabili che hanno fruito del servizio dei CAAD, segno che questa importante quantità di lavoro di informazione e consulenza è andato a beneficio di un numero significativamente maggiore di 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.

La quantità maggiore degli interventi svolta dai Centri nel 2009 è rappresentata dalle prestazioni erogate a distanza, complessivamente 3.008 (vedi grafico 3); seguono le consulenze (n. 955) e i contatti di durata breve (n. 1.017) presso i Centri, mentre in 825 casi è stata necessaria una valutazione tramite sopralluogo a domicilio.

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 3 Dettaglio modalità di intervento - Anno 2009**



Dai dati complessivi divisi per provincia (vedi grafico 4), emergono grosse differenze nella quantità di interventi svolti dai diversi Centri provinciali.

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.



Per cercare di favorire una impostazione operativa omogenea e uniformare l'utilizzo del "Data Base", sono stati svolti specifici approfondimenti insieme agli operatori. Esso ha portato a condividere insieme delle "linee guida" per l'utilizzo degli strumenti di registrazione delle attività, comprendenti anche un glossario interpretativo delle specifiche definizioni delle prestazioni.

Al di là degli sforzi di "omogeneizzazione regionale", permangono delle differenze dovute non tanto a diversità di utilizzo del sistema informativo, quanto a prassi operative che inevitabilmente rispecchiano le peculiarità di ogni équipe locale.

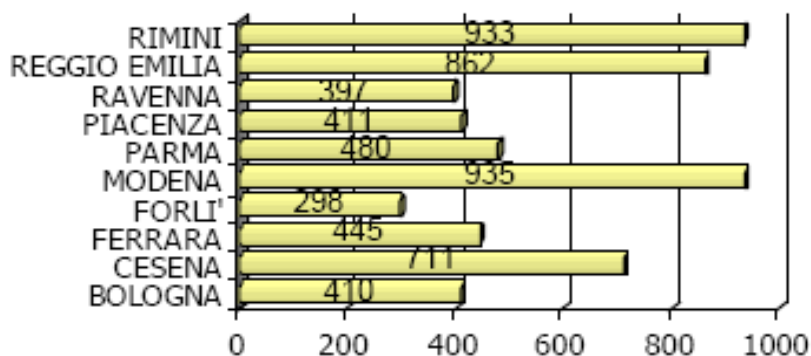
I dati quindi non sono confrontabili in termini di efficienza del servizio del singolo CAAD per vari motivi. Inanzitutto per le notevoli differenze della dimensione territoriale di ogni provincia e del relativo bacino di utenza (popolazione residente).

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.

**Grafico 4 Interventi complessivi per provincia - Anno 2009**



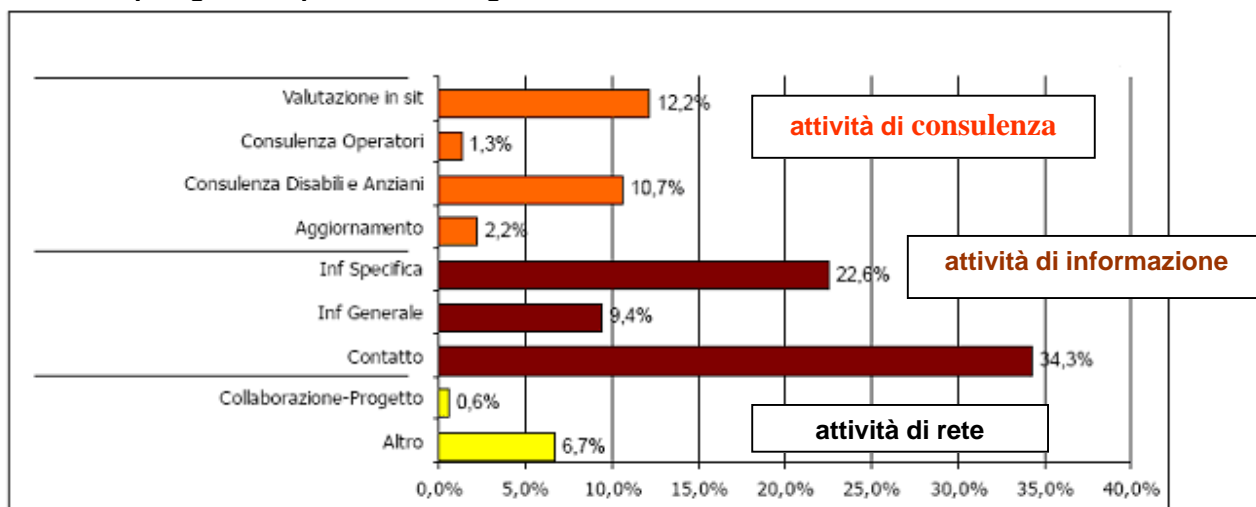
Se analizziamo più nel dettaglio gli interventi (vedi grafico 5), vediamo che, come gli anni scorsi, hanno comportato prevalentemente l'erogazione di prestazioni di tipo informativo che vanno da un livello generale ad uno più specifico, e che comportano un diverso impegno in termini di tempo: le voci 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.

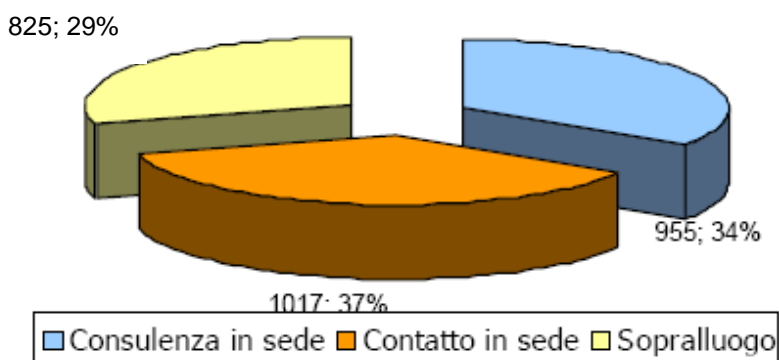
**Grafico 5 Tipologia delle prestazioni erogate - Anno 2009**



Le modalità di intervento relative ai 2.797 interventi complessivi svolti con la presenza fisica delle persone sono così ripartite (vedi grafico 6): è bastato prevalentemente un contatto veloce presso la sede dei Centri (37%), per il 34% dei casi l'intervento si è svolto tramite consulenze più approfondite, mentre nel 29% dei casi tramite sopralluoghi effettuati al domicilio dei cittadini.

Rispetto al 2008 si registrano lievissime modifiche sulla la ripartizione a vantaggio dei sopralluoghi e delle consulenze in sede, segno che il cittadino e i familiari continuano ad utilizzare molto frequentemente i Centri per avere velocemente delle informazioni nella materia dell'adattamento domestico, anche se tendono a crescere, superando il 60% gli interventi che comportano un'analisi dettagliata della condizione della persona, spesso anche nello specifico contesto abitativo.

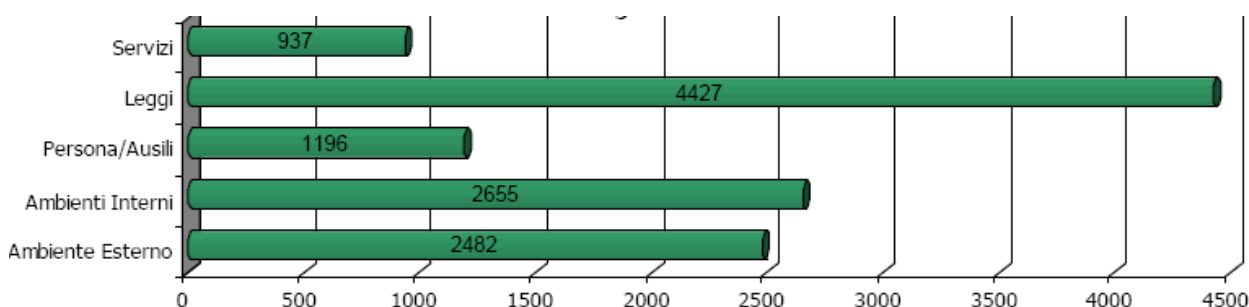
**Grafico 6 Interventi complessivi svolti in sede (contatti e consulenze) e tramite sopralluogo dai Centri provinciali - Anno 2009**



Anche per quanto riguarda gli ambiti di intervento (grafico 7) non si registra alcuna variazione significativa rispetto agli anni precedenti: continuano a riguardare in prevalenza la normativa e confermano l'interesse prevalente per le leggi specifiche in materia ed i relativi diritti riconosciuti ai cittadini, ma si riferiscono in modo molto consistente anche alle 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 7 Ambito degli interventi - Anno 2009**



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

Nel corso dell'anno 2009 si sono registrati complessivamente 5.314 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 2.518.

Oltre alle persone anziane e disabili sono stati registrati altri 4.386 accessi di operatori, familiari e molto più raramente volontari. In questo caso le diverse persone coinvolte, risultano 1.824, cioè meno della metà, a dimostrare che per loro gli accessi ripetuti sono stati più frequenti, rispetto a quelli degli utenti anziani e disabili.

Se paragoniamo 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 3 a pag. 8), possiamo dedurre 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.

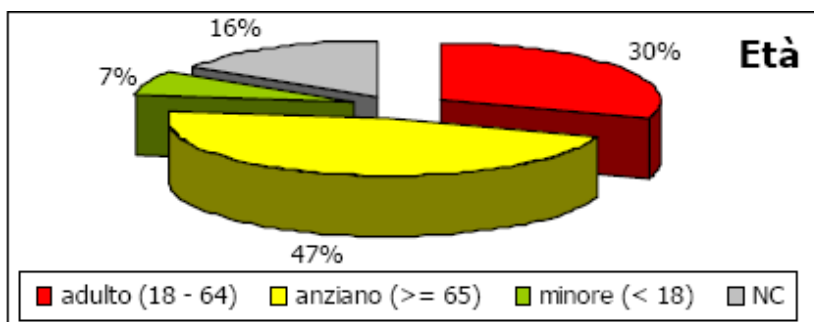
##### a) le persone anziane e con disabilità

Le statistiche relative alle caratteristiche anagrafiche e al tipo di disabilità sono state elaborate sui 2.518 cittadini che si sono rivolti ai Centri.

Confrontando i dati dei cittadini che si sono rivolti al servizio nel 2007, 2008 e nel 2009, vedremo di seguito come le caratteristiche demografiche (età, sesso) e di condizione fisica (disabilità, invalidità) sono praticamente rimaste invariate: segno che il target di riferimento dei CAAD ha ormai acquisito un profilo stabile e preciso. Mentre quasi tutte le variabili presentano una distribuzione quasi sovrapponibile nell'ultimo triennio, interessante 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.

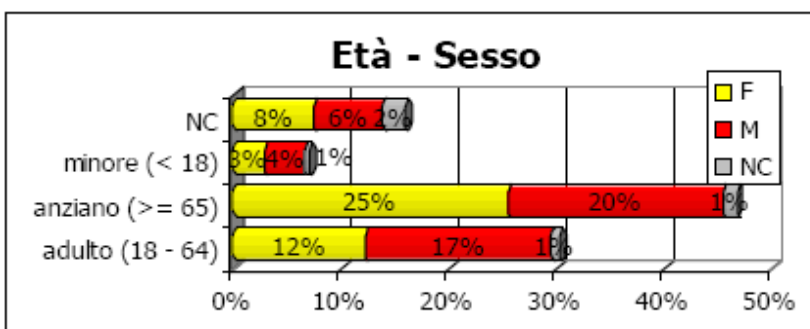
E' stata rilevata l'età dell' 84% delle persone (vedi grafico 8): quelle anziane rappresentano il numero maggiore di utenti (47%) e crescono in modo significativo e costante nell'ultimo triennio (nel 2006 erano il 36% del 2006 e nel 2007 il 42%, nel 2008 il 46%).

**Grafico 8 Età e delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2009**



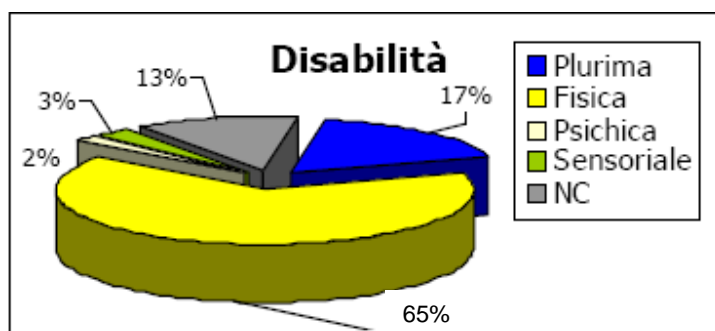
Come vediamo dal grafico 9 hanno avuto accesso al servizio quasi in modo equivalente sia le femmine (48%) che i maschi (47%), il 5% dei casi in cui non è stato rilevato il sesso sposterebbe infatti di poco la distribuzione. Le percentuali sono praticamente sovrapponibili a quelle rilevate nel 2007 e 2008. 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 9 Età e sesso delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2009**



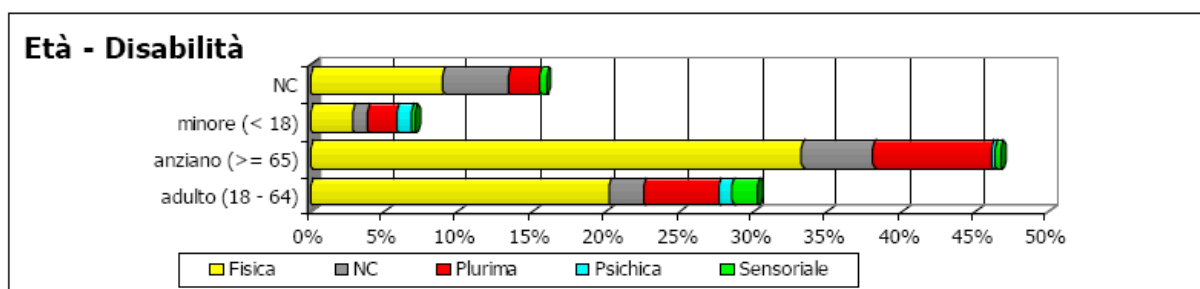
Anche per quanto riguarda la tipologia di disabilità i dati sono praticamente quasi identici al 2007 e 2008 (vedi grafico 10); un limitatissimo numero di casi presenta disabilità psichica o sensoriale, emerge una netta prevalenza di accesso al servizio (65%) da parte di persone con disabilità puramente fisica e una fetta non trascurabile del 17% che presenta una disabilità plurima.

**Grafico 10 Tipologia di disabilità delle persone che si sono rivolte ai provinciali nel 2009**



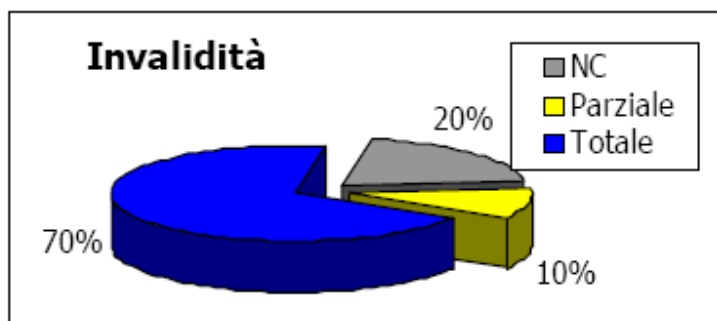
Se analizziamo la tipologia di disabilità in base all'età (vedi grafico 11, anche questo sovrapponibile a quello del 2007 e del 2008) notiamo come siano predominanti in tutte le fasce d'età (compreso la fetta di accessi per cui non è stata registrata l'età) problemi esclusivamente fisici, tranne nella 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 11 Età e tipologia di disabilità delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2009**



Anche in merito al grado di invalidità i dati sono quasi identici al 2007 e 2008: la stragrande maggioranza degli accessi ai Centri riguarda persone con certificazione di invalidità civile totale (vedi grafico 12), quindi con una percentuale del 100% che può essere accompagnata anche dal diritto all'indennità di accompagnamento, nel 20% dei casi non si è riusciti a rilevare il dato, mentre per un numero limitato che riguarda il 10% dei casi l'invalidità civile risulta parziale, quindi inferiore al 100%.

**Grafico 12 Certificazione di invalidità civile delle persone che si sono rivolte ai provinciali nel 2009**

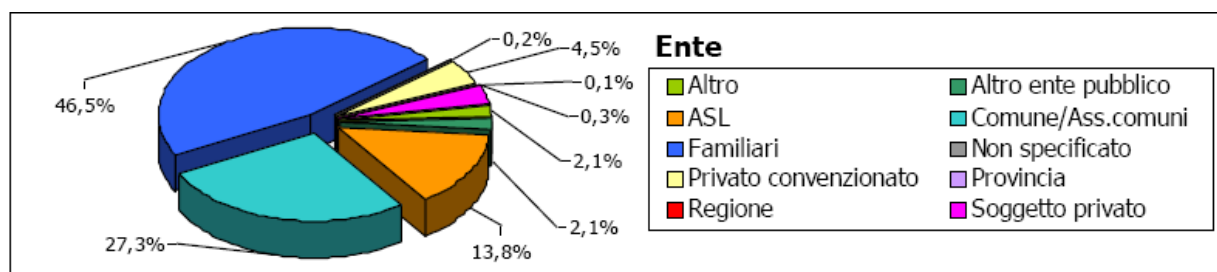


**b) gli operatori, i familiari (e i volontari)**

I 4.386 accessi da parte di persone diverse dagli utenti disabili ed anziani presso i Centri hanno riguardato il 46,5% dei casi familiari (in limitati casi si tratta di volontari), percentuale in diminuzione di oltre 12 punti rispetto al 2008, anno in cui era cresciuta significativamente, nella restante parte dei casi operatori in prevalenza appartenenti ai servizi pubblici, in particolare ai Comuni, che rappresentano oltre il 27% (vedi grafico 13). La vocazione dei Centri quali sportelli a servizio prevalente del cittadino quindi anche dei familiari dei disabili che lo sostengono nel percorso viene confermata nel 2009, anche se aumenta significativamente l'accesso ai CAAD da parte degli operatori dei Comuni ( del 7% ) e delle AUSL ( del 5% ), probabilmente con l'aumentare delle richieste di consulenza sui casi a seguito dell'avvio dei nuovi percorsi di adattamento domestico previsti dal Fondo Regionale per la Non Autosufficienza.

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 13 Operatori e familiari che si sono rivolti ai Centri provinciali nel 2009**



Nel grafico 14 viene analizzato più in dettaglio il settore di appartenenza, quel 27,3% riferito agli operatori dei Comuni è inserito in prevalenza nell'area sociale, ma anche in quella tecnica, 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 e in crescita quello degli operatori del settore sanitario che si rivolgono ai Centri che rappresentano quasi l'11 % del totale.

La discrepanza di alcuni punti percentuali fra i dati relativi ai familiari del grafico 13 e 14, probabilmente è dovuta 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 14 Settore di appartenenza degli operatori (sono compresi i familiari) che si sono rivolti ai Centri provinciali nel 2009**

