

Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali

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



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

Attività anno 2013

settembre 2014

INDICE

Premessa	pag. 3
1. L'attività complessiva svolta dai Centri provinciali nel corso del 2009	pag. 4
2. Le prestazioni dirette ai cittadini – tipologia e modalità di intervento	pag. 9
3. I cittadini che si sono rivolti ai Centri provinciali	pag. 13

Il rapporto è stato redatto dal **Servizio integrazione socio sanitaria e politiche per la non autosufficienza**

dott.ssa Barbara Schiavon: bschiavon@regione.emilia-romagna.it

referente per i Centri Provinciali di informazione e consulenza sull'adattamento dell'ambiente domestico

Premessa

I **Centri provinciali per l'adattamento dell'ambiente domestico** per le persone anziane e con disabilità (CAAD) hanno iniziato la loro attività nel 2005 in ogni provincia della Regione Emilia-Romagna, completando una rete articolata di servizi di informazione e consulenza, che garantisce due livelli di intervento:

- § **il primo livello, svolto dai Centri provinciali**, a disposizione per l'accesso diretto soprattutto da parte dei cittadini che chiedono informazioni e consulenza;
- § **il secondo livello**, che comprende un'azione svolta dai **due Centri regionali** (il "**Centro Regionale Ausili**" di Bologna e il "**Centro 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.

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.

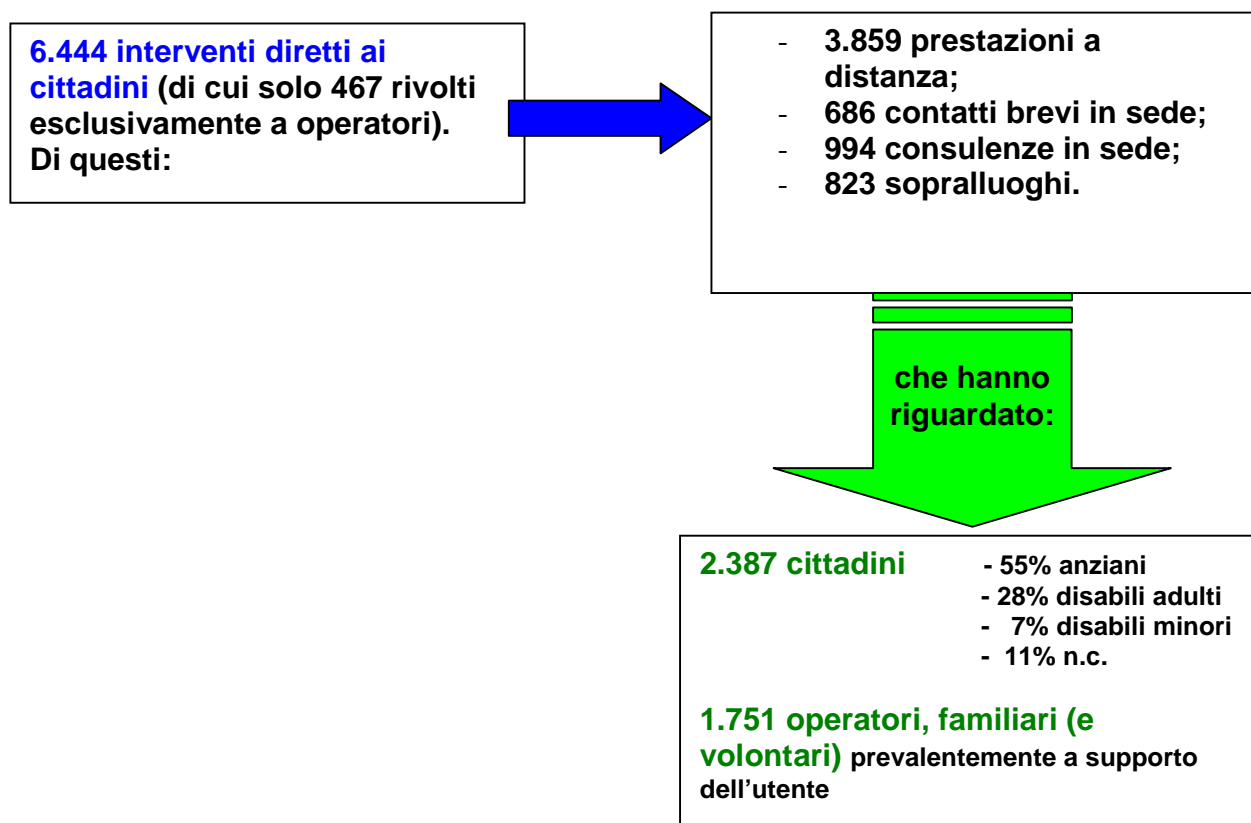
In particolare negli ultimi anni questa funzione informativa di base viene svolta dagli sportelli sociali, punti di contatto, informazione, orientamento e accesso ai servizi territoriali alla persona, e sociali in genere, attivi in tutto il territorio regionale.

1. L'attività complessiva svolta dai Centri Provinciali nel corso del 2013

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 2013 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.

Il portale www.retecaad.it, rinnovato in modo sostanziale nel corso del 2013, fornisce una visione complessiva e integrata di tutta la rete regionale, comprendente i Centri di primo e secondo livello: per ogni Centro provinciale, vengono riportate caratteristiche, organizzazione dello specifico servizio, articolazione territoriale per il primo accesso. Il tema dell'adattamento dell'ambiente domestico viene trattato a 360 gradi con diverse sezioni di approfondimento dedicate ad esempio a: i diversi ambienti della casa e le problematiche legate all'autonomia; tutta la normativa attinente i contributi e le agevolazioni; iniziative formative, corsi e convegni collegati al tema. La newsletter del portale informa costantemente sulle novità collegate all'adattamento domestico e alla non autosufficienza più in generale.

Anche nel 2013 sono continuate le varie azioni informative per promuovere il servizio di consulenza dei singoli CAAD nei territori di riferimento.

I Centri, oltre ai canali di più semplice informazione (bollettini informativi; volantini; newsletter periodiche, ecc.), hanno utilizzato anche strumenti più impegnativi e di maggior approfondimento come corsi, seminari e incontri con valenza sia informativa che formativa (vedi successiva tabella 1), coinvolgendo operatori della rete dei servizi socio-sanitari, ma anche tecnici della progettazione (architetti, ingegneri, geometri) sia del settore privato, che del servizio pubblico (appartenenti agli ACER e ai Comuni), studenti universitari e di altre scuole, ma anche docenti (vedi per esempio i docenti della Scuola Edile di Reggio Emilia) e professionisti praticanti (per esempio geometri del Collegio di Parma). Alcune iniziative inoltre sono state rivolte al mondo delle associazioni, del volontariato e ai 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) e con le associazioni degli amministratori condominiali.

Alcuni CAAD vengono anche invitati a portare la loro esperienza più specifica sul tema dell'adattamento domestico e dell'accessibilità all'interno di eventi formativi ed informativi, anche di respiro internazionale, organizzati da altri soggetti su temi strategici più generali (vedi successiva tabella 2).

Tabella 1- Iniziative formative svolte dai CAAD nel 2013

CAAD	Oggetto dell'attività	Titolo	Destinatari	numero partecipanti
Parma	Incontro organizzativo 6^ edizione del corso "Progettare per tutti"	"Progettare per tutti" 6^ edizione	Rappresentanti Ordini e Collegi professionali	8
Parma	Incontro di formazione	Il sostegno consapevole alla disabilità	Volontari Servizio Civile a supporto dei Progetti dell'Agenzia Disabili del Comune di Parma	6
Parma	Incontro di formazione	Strumenti e tecnologie presenti e future nel sostegno domiciliare – Ruolo del CAAD	Operatori e Assistenti Sociali USL Distretto di Fidenza (PR)	25
Parma	Incontro di formazione	Applicazioni della domotica per un uso assistivo – Ruolo del CAAD	Studenti dei corsi universitari in Infermieristica e Fisioterapia c/o Ospedale Maggiore di PR	30
Parma	Incontro di formazione con accreditamento CF	Ruolo, competenze e modalità operative del CAAD – accesso ai contributi regionali L.R. 29/97	Personale socio- educativo-assistenziale del Servizio Integrazione Scolastica del Comune di Parma	22
Parma	Lezioni di formazione	"L'adattamento domestico in relazione alle disabilità fisiche" "La progettazione accessibile" "La domotica nell'adattamento domestico"	Praticanti Geometri per l'Esame di Stato per l'abilitazione di categoria	45 45 45
Parma	Incontro formativo	"Contributi, soluzioni e ausili per la gestione della vita quotidiana" – "Barriere architettoniche: soluzioni e progettazione per tutti" - "Tecnologie assistive e domotica"	Operatori socio sanitari del Distretto di Fidenza	20
Parma	Incontro formativo 1^ giornata	L'autonomia nell'ambiente domestico di disabili e anziani	Assistenti Sociali e personale tecnico e amministrativo del Comune di Parma	53
Parma	Incontro formativo 2^ giornata	L'autonomia nell'ambiente domestico di disabili e anziani	Assistenti Sociali e personale tecnico e amministrativo del Comune di Parma	45

Parma	Corso di formazione con accreditamento CF	"Progettare per tutti" 6^ Edizione - 6 incontri -	Tecnici comunali e progettisti Ordini Architetti e Ingegneri e Collegio dei Geometri e dei Geometri laureati della provincia di Parma	28 28 28 28 28
Parma	Presentazione dei progetti ultimati e consegna degli attestati del Corso di formazione	"Progettare per tutti" 6^ Edizione	Tecnici comunali, progettisti e rappresentanti Ordini Architetti e Ingegneri e Collegio dei Geometri e dei Geometri laureati della provincia di Parma	42
Reggio Emilia	Formazione tecnica professionale sul tema del benessere ambientale e dell'accessibilità domestica – Creazione di capitolato	Accessibilità domestica	Docenti Scuola Edile	45 ore di formazione e affiancamento a docenti della scuola edile
Bologna	Seminario Associazione "Andare a Veglia"	La nostra casa ci è amica? Il CAAD di Bologna	Operatori socio-sanitari, volontari, utenti anziani	32
Bologna	Incontro informativo presso il Comune di Bologna	Gli sportelli sociali e il CAAD di Bologna	Operatori sportelli sociali	18
Cesena	8 Incontri con gli studenti delle scuole medie del distretto ASL su Barriere Architettoniche e Ausili per l'autonomia in collaborazione col reparto di riabilitazione dell'ospedale di Cesenatico	Prevenzione agli incidenti stradali	studenti delle scuole medie del distretto ASL	320
Cesena	2 Incontri in collaborazione con l'Associazione CAIMA (Alzheimer) su Ausili e Adattamento ambiente domestico	Ausili e Adattamento domestico per malati di Alzheimer	Famigliari di persone con malattia di Alzheimer	60

Tabella 2- Partecipazione ad incontri formativi nel 2013

CAAD	Titolo evento	Destinatari	Titolo intervento CAAD
Piacenza	L'amministratore di sostegno nel Distretto di Piacenza - percorso formativo per amministratori di sostegno all'interno del progetto sociale "Al tuo Fianco".	Amministratori di sostegno o persone interessate a diventare amministratori	Il lavoro di rete fra istituzioni e privato sociale: lo sportello Informahandicap (presentato anche il servizio CAAD)
Piacenza	Corso per avvocati amministratori di sostegno organizzato dalla Camera Civile di Piacenza	Avvocati amministratori di sostegno o interessati a diventare amministratori	Benefici e servizi a favore di disabili e anziani (è stato presentato anche il servizio CAAD)
Piacenza	Percorso di formazione per caregivers di pazienti affetti da SLA organizzato dall'Ausl di Piacenza all'interno del Programma Attuativo della Regione Emilia-Romagna per l'assistenza domiciliare ai malati di SLA	Familiari malati SLA	Ausili e adattamento domestico
Parma	Progetto "A ruota libera" Fondazione Cesare Serono	Tecnici comunali addetti agli spazi pubblici e alla predisposizione di percorsi accessibili	L'accessibilità per tutti come valore aggiunto alla città
Parma	Elcanet European Project Passepartout	Assistenti sociali, operatori socio sanitari, ecc.	Strumenti e tecnologie presenti e future nel sostegno domiciliare
Reggio Emilia	CAFFE' ALZHEIMER	Partecipanti al progetto "caffè incontro" - Sede di Bagnolo in Piano	Il servizio CAAD - competenze e caratteristiche
Reggio Emilia	Università Popolare di Quattro Castella - Incontro con la cittadinanza	Incontro aperto alla cittadinanza di Quattro Castella	Il Centro adattamento ambiente domestico - info sul servizio
Reggio Emilia	Progetto All inclusive	Incontri con le associazioni della disabilità, e il centro servizi per il volontariato	Presentazione del servizio CAAD e CRIBA e collaborazione su attività
Bologna	Foritaal 2013 Ancona 23-24-25 ottobre	Operatori socio-sanitari e tecnici- dirigenti istituzionali 60 persone	Investire sull'autonomia fa risparmiare? Costi sociali e adattamento domestico
Bologna	PteExpo 2013 14-16 maggio	Operatori sanitari Operatori sociali Utenti e famiglie	Stand promozione CAAD

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

I Centri provinciali hanno effettuato nel corso dell'anno **un numero complessivo di 6.444 interventi**, che hanno riguardato come vedremo 2.387 persone anziane e con disabilità e 1.751 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. 16).

Il 2013 è l'anno in cui si registra il numero massimo di interventi annuali dalla nascita dei CAAD, con una crescita molto importante di 656 interventi rispetto al 2012, superiore al 10%.

Dopo il calo che era iniziato nel 2010, dal 2012 si era registrata un'inversione di tendenza con un numero di interventi che era ritornato ad un numero sovrapponibile a quello del 2009, ma comunque il livello raggiunto nel corso degli anni non aveva mai superato i 6.000 interventi.

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.

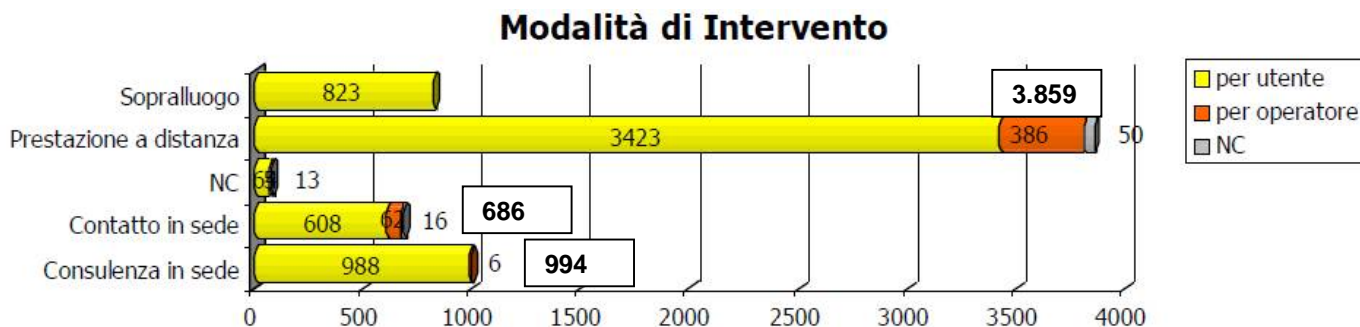
La quantità maggiore degli interventi svolta dai Centri nel 2013 è rappresentata dalle **prestazioni erogate a distanza**, complessivamente **3.859** (vedi grafico 1), seguite dalle **994 consulenze**, che sono state erogate esclusivamente ai cittadini e dai **contatti di durata breve (n. 686)** presso i Centri, mentre in **823** casi è stata necessaria una valutazione tramite **sopralluogo a domicilio**.

Analizzando nel dettaglio l'aumento delle prestazioni rispetto allo scorso anno, crescono in modo consistente (+ 504) le prestazioni svolte a distanza, ma anche in proporzioni importanti, più del 10%, le consulenze più approfondite in sede CAAD (+ 97) e i sopralluoghi presso l'abitazione delle persone (+ 82), i contatti in sede veloci sono invece l'unica tipologia in calo.

Questo cambiamento nell'articolazione delle prestazioni: aumento di quelle più complesse e calo dei contatti informativi, è quasi sicuramente imputabile all'incremento dell'attività di primo filtro informativo, anche su tematiche inerenti l'adattamento domestico, svolta dagli sportelli sociali in tutto il territorio regionale. Il CAAD è portato quindi ad occuparsi maggiormente della consulenza tecnica più specialistica.

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 ad essere limitato: permane la connotazione dei Centri quali veri e propri sportelli specialistici al servizio dei cittadini.

Grafico 1 Dettaglio modalità di intervento - Anno 2013



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.

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, 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.

Nel 2013 la distribuzione provinciale degli interventi rispetto al 2012 si mantiene abbastanza stabile, con alcune variazioni del numero di interventi per ciascun CAAD, ma anche delle tendenze in calo ed in crescita: l'unico CAAD che continua la sua sostanziale stabilità, in leggera crescita nel numero di interventi erogati è quello Reggio Emilia, sede anche del CRIBA, centro di secondo livello.

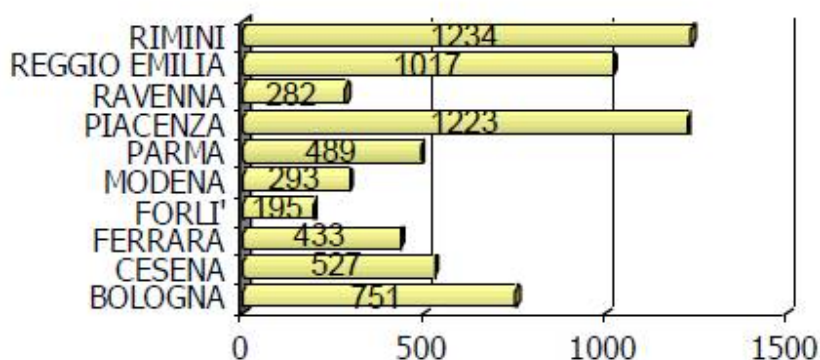
Continua l'elevato aumento, che nel 2012 era stato esponenziale, registrato nel CAAD di Piacenza (+ 240 interventi), in continuità anche l'aumento di Rimini (+ 173 interventi), e in crescita rispetto all'anno prima quello del CAAD di Bologna, sede anche del CRA, centro di secondo livello (+ 108 interventi),

Ravenna continua a recuperare moderatamente la dimensione dell'attività (+ 41 interventi), mentre Modena cresce di pochissimo (+ 21) senza riavvicinarsi alle dimensioni che aveva nel 2011 (508 interventi).

Invertono la tendenza del 2012 con una crescita nel 2013 il CAAD di Ferrara (+ 45 interventi) e in misura ancora più notevole Cesena (+159), mentre Forlì continua il suo calo in misura ancora più consistente (- 73 interventi)

L'unico CAAD ad invertire la tendenza rispetto al 2012 in modo negativo è Parma (- 36 interventi).

Grafico 2 Interventi complessivi per provincia - Anno 2013



Se analizziamo più nel dettaglio gli interventi (vedi grafico 3), possiamo confermare che nel corso degli anni l'articolazione della tipologia delle prestazioni erogate si è stabilizzata, di anno in anno infatti la distribuzione degli interventi per le diverse tipologie è sostanzialmente sovrapponibile.

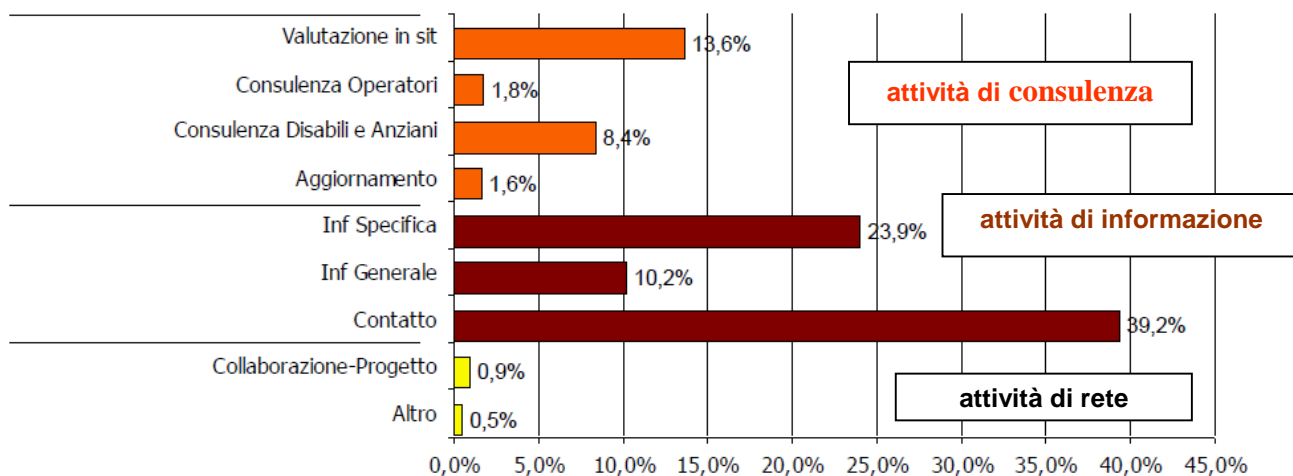
Prevale l'erogazione di prestazioni di tipo informativo che vanno da un livello generale ad uno più specifico, e che comportano un diverso impegno in termini di tempo: le voci informazione generica e specifica hanno infatti una durata media di almeno 30 minuti, mentre le prestazioni che hanno una durata 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.

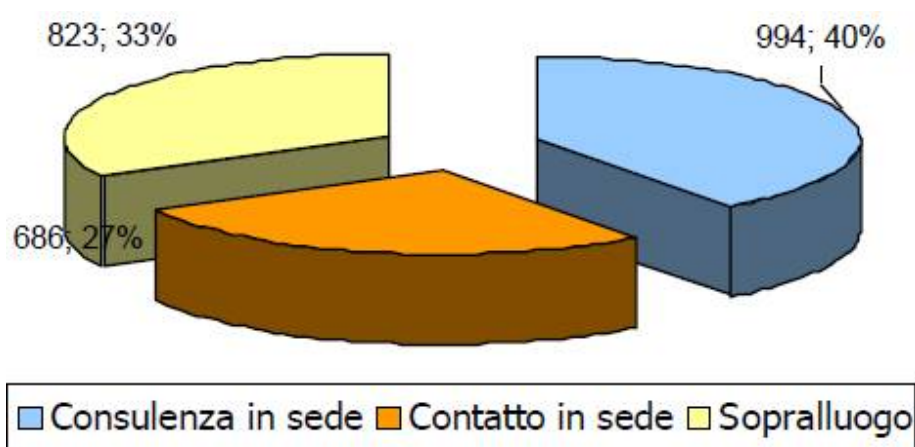
L'attività di rete riguarda in generale i rapporti e le collaborazioni con la rete dei servizi e dei soggetti istituzionali con cui il CAAD collabora, in particolare Enti Locali e Aziende USL incide, come negli scorsi anni, in modo assolutamente residuale.

Grafico 3 Tipologia delle prestazioni erogate - Anno 2013



Le modalità di intervento relative ai **2.503 interventi complessivi svolti con la presenza fisica delle persone** rimangono sono ripartite in modo quasi identico negli ultimi tre anni (vedi grafico 4), si tratta per il 27% dei casi di contatti veloci presso la sede dei Centri, che registrano un lieve calo, il 40% degli interventi si è svolto tramite consulenze più approfondite, mentre il 33% tramite sopralluoghi effettuati al domicilio dei cittadini.

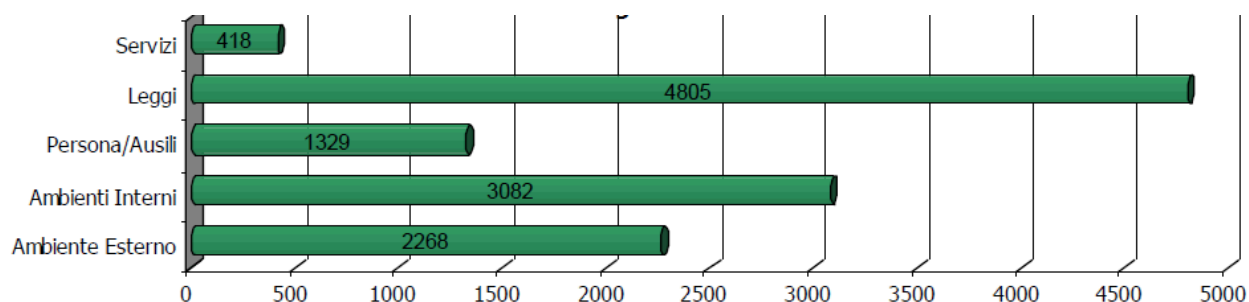
Grafico 4 Interventi complessivi svolti in sede (contatti e consulenze) e tramite sopralluogo dai Centri provinciali - Anno 2013



Anche gli ambiti di intervento (grafico 5) vedono un tipo di distribuzione per area che si è mantenuta invariata nel corso degli anni. Da precisare che un intervento può riguardare più aree/ambiti. Continua infatti a prevalere nettamente l'interesse per la normativa specifica in materia ed i relativi diritti riconosciuti ai cittadini, e in modo importante anche per le problematiche relative all'accessibilità non solo interna, ma anche esterna all'ambiente domestico.

Richieste minori, ma comunque significative riguardano anche il settore degli ausili per l'autonomia personale, (strumenti per facilitare le attività della vita quotidiana, la comunicazione, il sollevamento e il trasferimento della persona, per la riabilitazione, sistemi di comando ambientale). Gli interventi che riguardano le opportunità che vengono offerte dai servizi continuano a essere molto limitati.

Grafico 5 Ambito degli interventi - Anno 2013



3. I cittadini che si sono rivolti ai Centri provinciali

Nel corso dell'anno 2013 si sono registrati complessivamente **5.906 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 2.387**.

Oltre alle persone anziane e disabili sono stati registrati altri **4.941 accessi di operatori, familiari e molto più raramente volontari**. In questo caso le **diverse persone coinvolte, risultano 1.751**, cioè circa un terzo, a dimostrare che per loro gli accessi ripetuti sono stati più frequenti, rispetto a quelli degli utenti anziani e disabili.

E' ormai consolidato il fatto che nella maggior parte dei casi queste persone hanno avuto funzioni di accompagnamento, aiuto e supporto alla persona anziana o disabile, che è risultata nella maggior parte dei casi l'utente finale dell'intervento. Se paragoniamo infatti questo numero consistente di operatori, familiari e, in misura minore, volontari coinvolti, con il numero limitato di interventi rivolto esclusivamente ad operatori, slegati da qualsiasi caso specifico, (vedi di grafico 1 a pag. 8).

a) le persone anziane e con disabilità

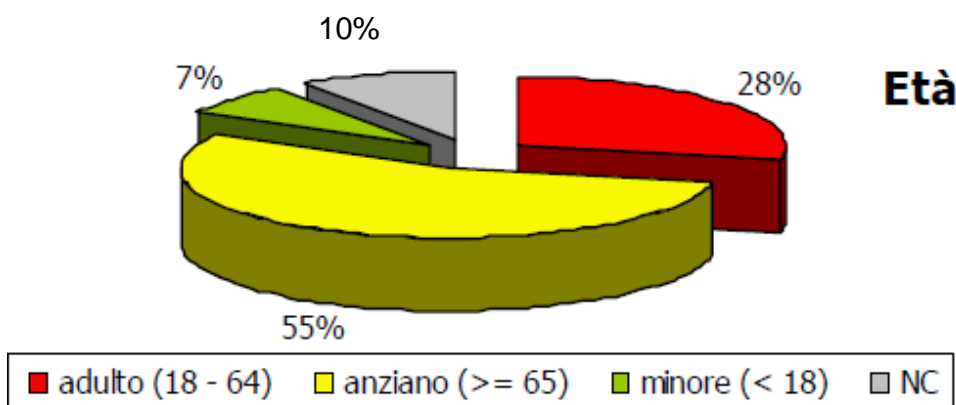
Le statistiche relative alle caratteristiche anagrafiche e al tipo di disabilità sono state elaborate sui **2.387 cittadini che si sono rivolti ai Centri**.

Confrontando i dati dei cittadini che si sono rivolti al servizio dal 2007 al 2012 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.

Come circa ogni anno, stata rilevata l'età del 90% delle **persone** (vedi grafico 6): quelle **anziane crescono ancora di due punti percentuali e rappresentano il numero maggiore di utenti (55%)**. **Da evidenziare il dato di crescita costante negli anni** (nel 2006 gli anziani erano il 36% , nel 2007 il 42%, nel 2008 il 46%, nel 2009 il 47%, nel 2010 il 50%, nel 2011 il 52%, nel 2012 il 53%): in 7 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. Parallelamente sono in costante progressivo calo minori ed adulti.

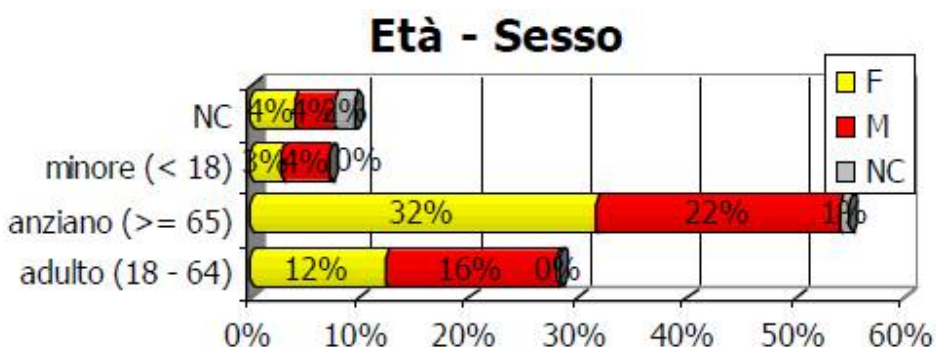
Grafico 6 Età e delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2013



Continuano ad accedere maggiormente al servizio le donne (51%) rispetto ai maschi (46%), dato pressoché invariato dal 2010.

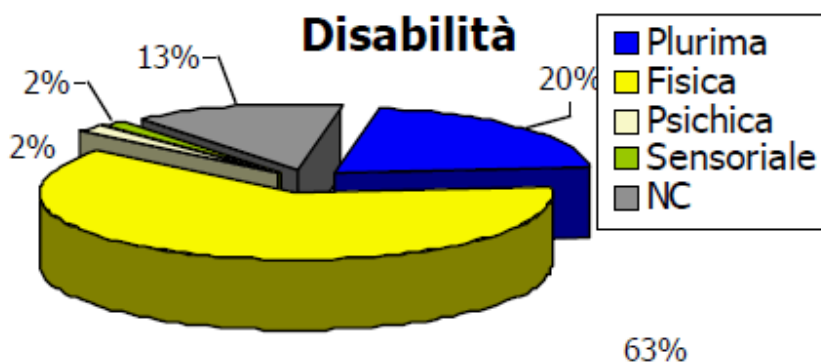
Continuano a prevalere i maschi in età adulta e le femmine in età anziana.

Grafico 7 Età e sesso delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2013



Anche per quanto riguarda la tipologia di disabilità i dati sono praticamente quasi sovrapponibili a quelli degli anni precedenti (vedi grafico 8); un limitatissimo numero di casi presenta disabilità psichica o sensoriale (restano come lo scorso anno al 4% complessivo), **emerge una netta prevalenza di accesso al servizio (63%) da parte di persone con disabilità puramente fisica** e una fetta non trascurabile del 20% che presenta una disabilità plurima, che rimane sostanzialmente invariata negli ultimi anni.

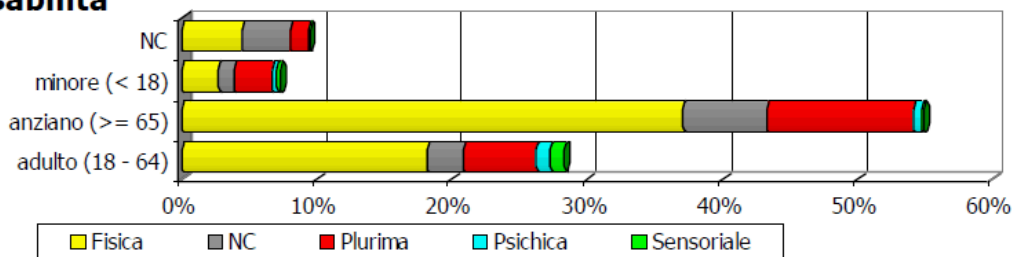
Grafico 8 Tipologia di disabilità delle persone che si sono rivolte ai provinciali nel 2013



Se analizziamo la tipologia di disabilità in base all'età (vedi grafico 9, anche questo sovrapponibile a quello degli anni precedenti) 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 prevalgono le situazioni di disabilità plurima, dato comunque incerto considerato che i casi con età sconosciuta potrebbero riguardare anche minori).

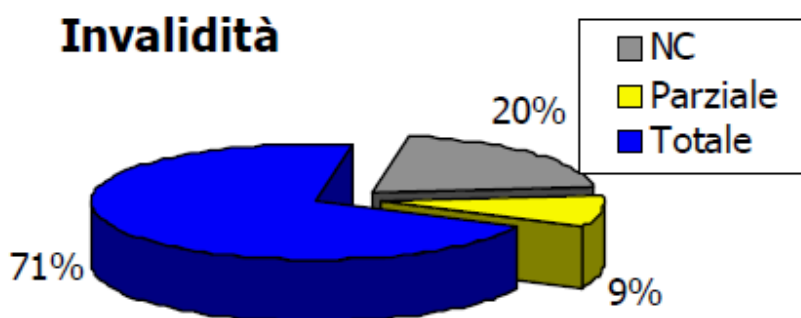
Grafico 9 Età e tipologia di disabilità delle persone che si sono rivolte ai Centri provinciali nel 2013

Età - Disabilità



Anche in merito al grado di invalidità i dati si distribuiscono nello stesso modo nel corso degli anni: **la stragrande maggioranza degli accessi ai Centri riguarda persone con certificazione di invalidità civile totale** (vedi grafico 10), 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 continua ad essere molto limitato e fermo al 9%, come lo scorso anno il numero dei casi l'invalidità civile risulta parziale, quindi inferiore al 100%.

Grafico 10 Certificazione di invalidità civile delle persone che si sono rivolte ai provinciali nel 2013



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

I 5.906 accessi da parte di persone diverse dagli utenti disabili ed anziani presso i Centri hanno riguardato il 43,5% dei casi familiari (dato in crescita, in limitati casi si tratta di volontari), nella restante parte dei casi operatori in prevalenza appartenenti ai servizi pubblici, in particolare ai Comuni, che rappresentano il 17,7%, in leggero calo ma compensato dal corrispondente aumento di altri enti pubblici (vedi grafico 11) e AUSL (12,8%).

I soggetti privati accedono nel 18,1 % dei casi, dato in lieve diminuzione.

La vocazione dei Centri quali sportelli a servizio prevalente del cittadino quindi anche dei familiari dei disabili che lo sostengono nel percorso non cambia negli anni e viene ulteriormente confermata.

Come accennato prima, queste persone hanno avuto funzioni di accompagnamento, aiuto e supporto alla persona anziana o disabile, che è risultata nella maggior parte dei casi l'utente finale dell'intervento.

Grafico 11 Operatori e familiari che si sono rivolti ai Centri provinciali nel 2013



Nel grafico 12 viene analizzato più in dettaglio il settore di appartenenza, il 17,7% 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 appartengono sicuramente anche la maggior parte degli accessi da parte sei soggetti privati **Minore risulta l'accesso di altre categorie, solo gli operatori del settore sanitario hanno un peso significativo: 13% 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 11 e 12, 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 12 Settore di appartenenza degli operatori (sono compresi i familiari) che si sono rivolti ai Centri provinciali nel 2013

