

PRESENTAZIONE DATI SPORTELLO CENTRO RISORSE HANDICAP / GEN – GIU 2006 (E RAFFRONTO AL 2005)

Riportiamo di seguito alcuni dati relativi al servizio informahandicap Centro Risorse Handicap del Comune di Bologna, gestito dalla Cooperativa Accaparlante.

I dati si riferiscono al primo semestre del 2006, raffrontato allo stesso periodo del 2005.

CONTATTI GENERALE CRH	2006		2005		Δ 2006/2005
Sportello Viale Vicini	474	65,9%	590	74,0%	-19,7%
Sportello telefonico c/o CDH	245	34,1%	207	26,0%	+18,4%
TOTALE	719		797		-9,8%

Va notata innanzitutto una lieve flessione del numero di utenti allo sportello (-9,8%), probabilmente legata all'attivazione nel settembre 2005 dello sportello CAAD per ausili e autonomia domestica, che pur essendo presso il CRH non rientra in queste statistiche (cfr. oltre le considerazioni sugli argomenti delle richieste).

Lo sportello CAAD, nella sua attività di carattere informativo, rappresenta una sorta di "specializzazione" della funzione informativa relativa ad ausili, adattamenti, tecnologie, barriere.

CONTATTI GENERALE CRH +CAAD	2006		2005		Δ 2006/2005
CRH	719	81,8%	797	100,0%	-19,7%
CAAD	150	17,2%	-	-	-
TOTALE	869		797		+8,3%

Considerando complessivamente i dati dei due sportelli si ha un aumento complessivo di utenza dell' 8,3%

CONTATTI GENERALE		
Sportello Viale Vicini	474	65,9%
Sportello telefonico c/o CDH	245	34,1%
TOTALE	719	

Il servizio informahandicap prevede 9 ore (60%) di sportello "fisico" presso la sede del Coordinamento Servizi Sociali del Comune e 6 ore (40%) di sportello esclusivamente telefonico presso la sede del CDH. I dati sui contatti evidenziano nel 2006 una sensibile risalita dell'utenza che si rivolge allo sportello telefonico CDH (che cresce di quasi il 20% in termini assoluti pur nel calo dell'utenza), a danno dello sportello di Viale Vicini; quest'ultimo rimane comunque preferito, dato che l'utenza si rivolge ad esso in quantità più che proporzionale ai rispettivi orari di apertura.

CONTATTI	2006		2005		Δ 2006/2005
Sportello	84	11,7%	135	16,9%	-37,8%
Telefono	386	53,7%	412	51,7%	-6,3%
Mail	169	23,5%	201	25,2%	-15,9%
Fax	2	0,3%	0	0,0%	n.d.
Dato non disponibile	78	10,8%	49	6,1%	59,2%

Il mezzo privilegiato di approccio allo sportello, in misura lievemente maggiore che nel 2005 in termini relativi, risulta il telefono, che supera il 50% del totale. Seguono posta elettronica e accesso fisico allo sportello (entrambi in calo), mentre del tutto marginale è l'approccio via fax. Cresce sensibilmente il numero di richieste per le quali non è possibile dalla scheda di rilevazione reperire il mezzo di contatto.

PRECEDENTI CONTATTI	2006		2005		Δ 2006/2005
Primo contatto	398	55,4%	308	38,6%	29,2%
Già utente CRH	158	22,0%	239	30,0%	-33,9%
Dato non disponibile	163	22,7%	250	31,4%	-34,8%

Il 2006 vede un forte incremento dei nuovi utenti rispetto a quelli “acquisiti”, con i primi che rappresentano oltre la metà dell’utenza; viene così smentita la previsione di un crescente equilibrio tra i due tipi di utenza, in conseguenza del consolidamento del servizio e dell’allargamento del pubblico che ha già fruito dello sportello. Si dimostra così una buona capacità dello sportello di rinnovare la propria utenza, “agganciando” bisogni reali della cittadinanza. Diminuiscono inoltre i casi in cui non è possibile definire se l’utente è o meno al primo contatto con il CRH.

TIPO UTENTE	2006		2005		Δ 2006/2005
Disabile	167	23,2%	211	26,5%	-20,9%
Familiare	294	40,9%	312	39,1%	-5,8%
EELL Operatore	18	2,5%	42	5,3%	-57,1%
EELL Funzionario/Amministr.	21	2,9%	38	4,8%	-44,7%
Ass/Coop Operatore	30	4,2%	36	4,5%	-16,7%
Ass/Coop socio	9	1,3%	10	1,3%	-10,0%
Volontario	2	0,3%	15	1,9%	-86,7%
Insegnante	7	1,0%	6	0,8%	16,7%
Studente	6	0,8%	15	1,9%	-60,0%
Altro	52	7,2%	28	3,5%	85,7%
Dato non disponibile	113	15,7%	84	10,5%	34,5%

Disabili e loro familiari, ovvero quella che si può considerare la “utenza finale” del servizio, coprono il 64% circa delle richieste, con un lievissimo calo percentuale rispetto al 2005. Tra le altre categorie si riscontrano cali più marcati per le categorie di volontari, studenti e appartenenti agli Enti Locali, mentre cresce, oltre ai dati non disponibili, la categoria “altro”, in cui spiccano amministratori di condominio e vicini di casa di persone con disabilità (specie per richieste legate all’ambito delle barriere architettoniche).

DISABILE E SERVIZI	2006		2005		Δ 2006/2005
In carico ai servizi	5	0,7%	3	0,4%	66,7%
Non in carico ai servizi	11	1,5%	8	1,0%	37,5%
Dato non disponibile	703	97,8%	786	98,6%	-10,6%

Il dato sull’essere in carico ai servizi sociali dell’utente cui è riferita la richiesta, che si è iniziato a rilevare nel 2004, a causa della sua sensibilità viene definito solo in un numero estremamente limitato di casi, sebbene in lieve crescita rispetto al 2005, e la sua attendibilità ne risulta sostanzialmente annullata.

SETTORE RICHIESTA (principale)	2006		2005		Δ 2006/2005
Ausili e tecnologie	48	6,7%	65	8,2%	-26,2%
Agevolazioni fiscali	57	7,9%	26	3,3%	119,2%
Barriere architettoniche	112	15,6%	151	18,9%	-25,8%
Informazione/documentazione	27	3,8%	51	6,4%	-47,1%
Lavoro e Formazione professionale	41	5,7%	38	4,8%	7,9%
Metropoli / Lista mail	117	16,3%	86	10,8%	36,0%
Previdenza	40	5,6%	31	3,9%	29,0%
Riabilitazione	6	0,8%	9	1,1%	-33,3%
Scuola	8	1,1%	9	1,1%	-11,1%
Servizi socio-assistenziali	40	5,6%	33	4,1%	21,2%
Sport	0	0,0%	2	0,3%	-100,0%
Terzo settore	11	1,5%	11	1,4%	0,0%
Trasporti	133	18,5%	170	21,3%	-21,8%
Turismo/Cultura/Spettacolo	58	8,1%	87	10,9%	-33,3%
Altro	10	1,4%	16	2,0%	-37,5%
Dato non disponibile	11	1,5%	12	1,5%	-8,3%

La già citata apertura di uno sportello CAAD di informazione su ausili e autonomia domestica ha ridefinito le priorità nelle richieste dell'utenza per lo sportello CRH. Vengono infatti molto ridimensionate le categorie degli ausili, delle barriere e in parte dei trasporti, ossia i bisogni che vengono intercettati dal CAAD. I trasporti restano comunque in testa alle richieste (specie a seguito dell'attivazione di forme di vigilanza elettronica sul traffico a Bologna e alle richieste attinenti da parte di chi dispone di un contrassegno handicap), seguiti da richieste di abbonamento a lista mail e newsletter *Metropoli* e, nonostante tutto, dalle barriere architettoniche. Da notare la crescita di richieste relative a previdenze economiche e servizi socio-assistenziali.

TIPO RISPOSTA (principale)	2006		2005		Δ 2006/2005
Informazione immediata	463	64,4%	739	92,7%	-37,3%
Rinvio ad altro ufficio	34	4,7%	14	1,8%	142,9%
Invio documentazione	51	7,1%	13	1,6%	292,3%
Ritelefono il CRH	2	0,3%	6	0,8%	-66,7%
Dato non disponibile	169	23,5%	25	3,1%	576,0%

Si riscontra un sensibile calo delle risposte immediate, in parte per l'aumento degli invii di documentazione (specialmente legato a notizie segnalate tramite la lista mail, per le quali si rinvia a documentazione ulteriore disponibile su richiesta) ma soprattutto per la crescente assenza di indicazioni sulle schede di rilevazione.

PROVENIENZA	2006						2005						Δ 2006/2005	
	N.	%	EFFETTIVO		PROIEZIONE		N.	%	EFFETTIVO		PROIEZIONE		N.	AGGREG.
Bologna	406	56,5%	460	64,0%	71,1%	80,6%	406	50,9%	451	56,6%	71,5%	79,4%	0,0%	2,0%
Provincia Bologna	54	7,5%			9,5%		45	5,6%			7,9%		20,0%	
Altro	111	15,4%	259	36,0%	19,4%	19,4%	117	14,7%	346	43,4%	20,6%	20,6%	-5,1%	-25,1%
Dato non disponibile	148	20,6%						229			28,7%			

Le richieste 2006 provengono per oltre la metà dal Comune di Bologna, territorio alla cui cittadinanza si rivolge direttamente il servizio; se si include la Provincia, il dato sale al 64%, in sensibile crescita rispetto al 2005 (va rilevato che le richieste dalla provincia crescono di ben il 20% in termini assoluti). Diminuiscono soprattutto le richieste per le quali non è possibile individuare la provenienza, il che testimonia della capacità degli operatori di allacciare una relazione con l'utente anche in base al suo contesto di vita.

Dal momento che comunque i dati non disponibili ammontano ancora al 20% circa, viene mantenuta la proiezione dei dati mancati sulla base di quelli acquisiti, che indica un lieve incremento del radicamento territoriale, in linea con l'aumento percentuale delle richieste da Bologna e provincia riscontrato negli ultimi anni.

N.B. Vengono rinviate a fine 2006 le analisi sull'andamento complessivo dei contatti del servizio (comprensivi di utenti lista mail e Metropoli, visitatori del sito web www.handybo.it, ecc.).

A cura di Massimiliano Rubbi – Centro Risorse Handicap Comune di Bologna