

PRESENTAZIONE DATI SPORTELLO CENTRO RISORSE HANDICAP / GEN – GIU 2007 (E RAFFRONTO AL 2006)

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 2007, raffrontato allo stesso periodo del 2006.

CONTATTI GENERALE CRH	2007		2006		Δ 2007/2006
Sportello Viale Vicini	536	68,7%	474	65,9%	+13,1%
Sportello telefonico c/o CDH	244	31,3%	245	34,1%	-0,4%
TOTALE	780		719		+8,5%

Si apprezza una crescita complessiva del numero di utenti allo sportello (+8,5%), totalmente dovuta all'incremento dello sportello di Viale Vicini, mentre lo sportello telefonico rimane stabile.

CONTATTI GENERALE CRH +CAAD	2007		2006		Δ 2007/2006
CRH	780	78,6%	719	82,7%	+8,5%
CAAD	212	21,4%	150	17,3%	+48,0%
TOTALE	992		869		+14,1%

Lo sportello CAAD, attivato nel settembre 2005, nella sua attività di carattere informativo, rappresenta una sorta di "specializzazione" della funzione informativa relativa ad ausili, adattamenti, tecnologie, barriere.

Nel 2007, gli utenti dello sportello CAAD aumentano in misura maggiore che quelli del CRH, costituendo oltre il 20% dei contatti complessivi del sistema CRH-CAAD e contribuendo a un incremento complessivo degli utenti del sistema che supera il 14%.

CONTATTI GENERALE	2007	
Sportello Viale Vicini	536	68,7%
Sportello telefonico c/o CDH	244	31,3%
TOTALE	780	

Il servizio informahandicap prevede 9 ore (60%) di sportello "fisico" presso la sede del Coordinamento Servizi Sociali del Comune in Viale Vicini, e 6 ore (40%) di sportello esclusivamente telefonico presso la sede del CDH. I dati sui contatti evidenziano nel 2007, come già negli anni scorsi ma in misura ancor più netta, una preferenza per lo sportello di Viale Vicini, cui l'utenza si rivolge in quantità più che proporzionale ai rispettivi orari di apertura (sfiorando il 70%) del totale.

CONTATTI	2007		2006		Δ 2007/2006
Sportello	103	13,2%	84	11,7%	22,6%
Telefono	470	60,3%	386	53,7%	21,8%
Mail	167	21,4%	169	23,5%	-1,2%
Fax	0	0,0%	2	0,3%	-100%
Dato non disponibile	40	5,1%	78	10,8%	-48,7%

Il mezzo privilegiato di approccio allo sportello è sempre più il telefono, che supera il 60% del totale dei contatti. Seguono posta elettronica, in lieve calo, e accesso fisico allo sportello che riscontra invece una crescita, mentre si

annullano i contatti via fax. Sostanzialmente dimezzate le richieste per le quali non è possibile dalla scheda di rilevazione reperire il mezzo di contatto.

PRECEDENTI CONTATTI	2007		2006		Δ 2007/2006
Primo contatto	489	62,7%	398	55,4%	22,9%
Già utente CRH	199	25,5%	158	22,0%	25,9%
Dato non disponibile	92	11,8%	163	22,7%	-43,6%

Nella prima metà del 2007 si rafforza la prevalenza dei nuovi utenti (oltre il 60%) rispetto a quelli “acquisiti” (che pure crescono del 25% in termini assoluti), e si conferma dunque la capacità dello sportello di rinnovare la propria utenza. Spicca la netta riduzione dei casi in cui non è possibile definire se l’utente sia o meno al primo contatto con il CRH.

TIPO UTENTE	2007		2006		Δ 2007/2006
Disabile	214	27,4%	167	23,2%	28,1%
Familiare	327	41,9%	294	40,9%	11,2%
EELL Operatore	42	5,4%	18	2,5%	133,3%
EELL Funzionario/Amministr.	19	2,4%	21	2,9%	-9,5%
Ass/Coop Operatore	34	4,4%	30	4,2%	13,3%
Ass/Coop socio	19	2,4%	9	1,3%	111,1%
Volontario	1	0,1%	2	0,3%	-50,0%
Insegnante	5	0,6%	7	1,0%	-28,6%
Studente	12	1,5%	6	0,8%	100,0%
Altro	47	6,0%	52	7,2%	-9,6%
Dato non disponibile	60	7,7%	113	15,7%	-46,9%

Prosegue la tendenza all’aumento del peso delle richieste di disabili e loro familiari, ovvero quella che si può considerare la “utenza finale” del servizio, che sfiorano il 70% del totale. Tra gli altri tipi di utenza, si conferma come “terza forza” la categoria “altro” (specie amministratori di condominio e amici di persone con disabilità), trovano un forte rimbalzo positivo operatori di Enti Locali, soci di Associazioni e studenti, e ancora una volta le richieste non inquadrare in nessuna categoria si riducono a quasi la metà del 2006.

DISABILE E SERVIZI	2007		2006		Δ 2007/2006
In carico ai servizi	10	1,3%	5	0,7%	100,0%
Non in carico ai servizi	6	0,8%	11	1,5%	-45,4%
Dato non disponibile	764	97,9%	703	97,8%	8,7%

Il dato sull’essere in carico ai servizi sociali dell’utente cui è riferita la richiesta, che si è iniziato a rilevare nel 2004, permane registrato in un numero limitatissimo di casi (circa il 2% del totale), il che vanifica l’attendibilità di eventuali analisi sui di esso compiute.

SETTORE RICHIESTA (principale)	2007		2006		Δ 2007/2006
	N.	%	N.	%	
Ausili e tecnologie	51	6,5%	48	6,7%	6,2%
Agevolazioni fiscali	116	14,9%	57	7,9%	103,5%
Barriere architettoniche	75	9,6%	112	15,6%	-33,0%
Informazione/documentazione	32	4,1%	27	3,8%	18,5%
Lavoro e Formazione professionale	50	6,4%	41	5,7%	21,9%
Metropoli / Lista mail	114	14,6%	117	16,3%	-2,6%
Previdenza	54	6,9%	40	5,6%	35,0%
Riabilitazione	17	2,2%	6	0,8%	183,3%
Scuola	11	1,4%	8	1,1%	37,5%
Servizi socio-assistenziali	14	1,8%	40	5,6%	-65,0%
Sport	8	1,0%	0	0,0%	n.d.
Terzo settore	14	1,8%	11	1,5%	27,2%
Trasporti	154	19,7%	133	18,5%	15,8%
Turismo/Cultura/Spettacolo	55	7,1%	58	8,1%	-5,1%
Altro	14	1,8%	10	1,4%	40,0%
Dato non disponibile	1	0,1%	11	1,5%	-90,9%

La già citata apertura di uno sportello CAAD di informazione su ausili e autonomia domestica aveva ridefinito nel 2006 le priorità nelle richieste dell'utenza per lo sportello CRH, ridimensionando le richieste relative ad ausili, barriere architettoniche e (in parte) trasporti, ossia i bisogni intercettati dal CAAD. Il ridimensionamento nel 2007 tocca soprattutto le barriere, mentre gli ausili rimangono sostanzialmente in linea con l'aumento complessivo dell'utenza e i trasporti addirittura la sopravanzano, confermandosi la principale categoria di richieste.

Da segnalare il boom di richieste per le agevolazioni fiscali, che sorpassano come seconda categoria le richieste di Metropoli e lista mail, mentre l'aumento di richieste relative alla riabilitazione compensa la riduzione di quelle riferite ai servizi sociali, comunque entro livelli assoluti piuttosto limitati. Più significativo l'incremento delle richieste relative al lavoro, sia come ricerca di opportunità professionali che come richiesta di chiarimenti sui permessi lavorativi legati alla disabilità. Anche sul piano del settore, lo sportello riesce nel 2007 a minimizzare le richieste non classificate.

TIPO RISPOSTA (principale)	2007		2006		Δ 2007/2006
	N.	%	N.	%	
Informazione immediata	662	84,9%	463	64,4%	42,9%
Rinvio ad altro ufficio	28	3,6%	34	4,7%	-17,6%
Invio documentazione	53	6,8%	51	7,1%	3,9%
Ritelefono il CRH	3	0,4%	2	0,3%	50%
Dato non disponibile	34	4,4%	169	23,5%	-79,8%

Nella prima metà del 2007 si inverte la riduzione di risposte immediate riscontrata nel 2006, e in quasi l'85% dei casi lo sportello riesce a rispondere sul momento alle esigenze dell'utenza. Netto anche qui il calo dei dati non disponibili.

PROVENIENZA	2007						2006						Δ 2007/2006	
	N.	%	EFFETTIVO		PROIEZIONE		N.	%	EFFETTIVO		PROIEZIONE		N.	AGGREG.
Bologna	511	65,5%	576	73,8%	74,1%	83,5%	406	56,5%	460	64,0%	71,1%	80,6%	25,8%	25,2%
Provincia Bologna	65	8,3%			9,4%		54	7,5%			9,5%		20,3%	
Altro	114	14,6%	204	26,2%	16,5%	16,5%	111	15,4%	259	36,0%	19,4%	19,4%	2,7%	-21,2%
Dato non disponibile	90	11,5%					148	20,6%					-39,2%	

Le richieste 2007 provengono per oltre il 65% dal Comune di Bologna, territorio alla cui cittadinanza si rivolge direttamente il servizio, con una crescita sul 2006 di più del 25%; se si include la Provincia, il dato sale al 74%,

anch'esso in crescita rispetto al 2006. Dal momento che le richieste da fuori Provincia rimangono sostanzialmente stabili, diminuiscono soprattutto le richieste per le quali non è possibile individuare la provenienza, il che (come già per tutte le riduzioni dei "dati non disponibili" fin qui citate) testimonia della crescente capacità degli operatori di allacciare una relazione con l'utente anche in base al suo contesto di vita.

In analogia a quanto effettuato negli scorsi anni, viene mantenuta la proiezione dei dati mancati sulla base di quelli acquisiti, che conferma l'incremento del radicamento territoriale a Bologna e Provincia, il quale così calcolato supera l'83%.

N.B. Vengono rinviate a fine 2007 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