



Assessorato promozione delle politiche sociali e di integrazione  
per l'immigrazione, volontariato, associazionismo e terzo settore



**WELFARE**

La Regione per le persone

# ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI

Sistema **IASS** regionale  
(Integrazione Applicativi Sportello Sociale)

**ANNO 2013**



Per la stesura del report hanno collaborato:

**Eleonora Verdini**, *Responsabile Servizio sistema informativo sanità e politiche sociali - Regione Emilia Romagna;*

**Maura Forni**, *Responsabile Servizio coordinamento politiche sociali e socio-educative. Programmazione e sviluppo del sistema dei servizi - Regione Emilia Romagna;*

**Milena Michielli**, *Servizio sistema informativo sanità e politiche sociali - Regione Emilia Romagna;*

**Francesca Ragazzini**, *Servizio coordinamento politiche sociali e socio-educative. Programmazione e sviluppo del sistema dei servizi - Regione Emilia Romagna;*

**Giulia Previatti** – *Servizio sistema informativo sanità e politiche sociali - Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.*

*Un ringraziamento a tutti i referenti degli Sportelli Sociali territoriali che alimentano il sistema IASS.*

## **Rilevazione della domanda espressa dai cittadini agli Sportelli Sociali**

Lo Sportello Sociale fornisce informazioni sulle risorse locali e sulle prassi per accedervi in modo da offrire un aiuto per la corretta utilizzazione dei servizi sociali da parte dei cittadini. L'attività di questi punti unitari di accesso e orientamento è raccolta nel Sistema informativo regionale degli Sportelli Sociali (IASS), formalizzato dalla circolare regionale n. 4/2012 che consente di ottenere, con criteri omogenei, una banca dati delle richieste sottoposte agli operatori di Sportello e di conoscere l'esito del contatto per un'analisi più approfondita dei bisogni espressi dai cittadini.

L'analisi che segue si riferisce alla rilevazione dell'attività dell'anno 2013 per i comuni collegati allo IASS<sup>1</sup>.

Il sistema di rilevazione regionale, a fine 2013, è a regime in 34 distretti sui 38 totali ed è finalizzato sia all'analisi delle caratteristiche dell'utenza che accede agli Sportelli Sociali e delle modalità di accesso, che alla domanda espressa dai cittadini e dei principali esiti dell'accesso stesso.

La rilevazione delle informazioni è caratterizzata da quattro aree di interesse:

1. Contatto
2. Anagrafica delle persone interessate
3. Domande espresse
4. Esito dell'accesso

## 1. Contatti

I **contatti** rappresentano gli accessi registrati agli Sportelli da parte dei soggetti segnalanti, persone che si sono rivolte allo Sportello Sociale secondo le modalità previste per richiedere un servizio o un'informazione per se stessi (il soggetto interessato è il segnalante nel 65% dei casi) o per altri (il soggetto interessato è una persona diversa dal segnalante nel 20% dei casi; il restante 15% rappresenta la percentuale del soggetto interessato "Non Dichiarato").

Per convenzione, per ogni persona che si rivolge allo Sportello deve essere registrato un contatto al quale fanno capo le diverse domande rivolte all'operatore e, solo se la stessa persona accede allo Sportello in giornate diverse si registrano contatti diversi<sup>2</sup>.

Nel 2013, i contatti allo Sportello Sociale in regione Emilia-Romagna sono 203.043<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Per facilitare la lettura dei risultati si è scelto di effettuare un'aggregazione territoriale per ambito distrettuale di rilevazione.

<sup>2</sup> In banca dati ci sono delle eccezioni a questa regola e in diversi casi, una stessa persona ha avuto più contatti registrati nello stesso giorno. È possibile intercettare l'anomalia quando il codice fiscale viene rilevato e registrato: le informazioni vengono così aggregate in un solo record di contatto. Le diverse organizzazioni degli sportelli sul territorio prevedono, però, che non sia sempre obbligatorio rilevare il codice fiscale della persona interessata che richiede informazioni o servizi. I distretti di Fidenza e Carpi in particolare non usano rilevare l'informazione pertanto, per evitare un conteggio sovrastimato dei contatti, si è provveduto ad un ricalcolo del numero dei contatti per questi due distretti:  $CONTATTI\ DISTRETTUALI\ STIMATI = contatti\ regionali\ con\ Codice\ Fiscale\ rilevato / Domande\ regionali\ con\ Codice\ Fiscale\ rilevato * domande\ distrettuali\ con\ Codice\ Fiscale\ non\ rilevato$ .

<sup>3</sup> La presenza, nel documento, di totali di contatti a volte diversi rispetto alle schede effettivamente trasmesse nel periodo considerato (si passa da 204.944 contatti reali a 203.043 contatti stimati) è inevitabile in alcune analisi per permettere una lettura comparata a livello distrettuale dei dati inseriti a sistema.

## ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI

**Anno 2013**

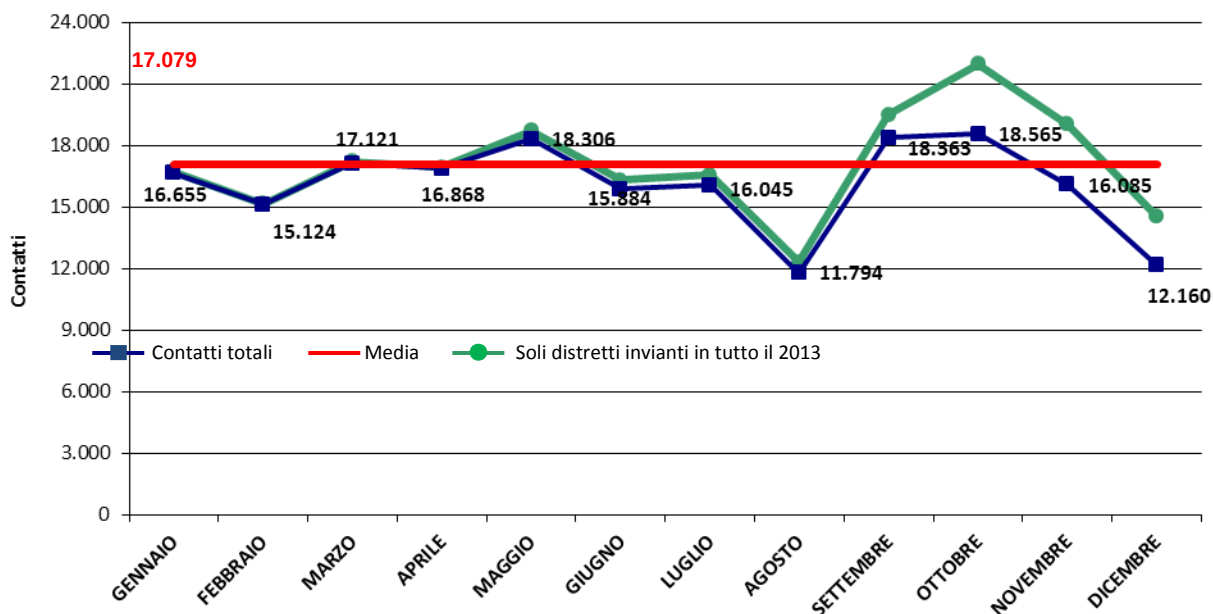
**Tabella 1 - Contatti registrati agli Sportelli Sociali per distretto - Anno 2013**

Provincia / CTSS	Ambito Distrettuale	Contatti (n.)	Contatti (%)	Stato di avanzamento
CTSS Piacenza	050 - Città di Piacenza	6.172	3,01	In trasmissione
	051 - Levante	294	0,14	Trasmette da Marzo 2013
	052 - Ponente	7.418	3,62	In trasmissione
<b>Tot. Prov. Piacenza</b>		<b>13.884</b>	<b>6,77</b>	
CTSS Parma	004 - Parma	-	-	Trasmette dal 2014
	005 - Fidenza*	6.804	3,95	In trasmissione
	006 - Valli Taro e Ceno	-	-	Trasmette dal 2014
	007 - Sud-Est	9.732	4,75	In trasmissione
<b>Tot. Prov. Parma</b>		<b>16.536</b>	<b>8,70</b>	
CTSS Reggio Emilia	008 - Montecchio Emilia	2.915	1,42	In trasmissione
	009 - Reggio Emilia	3.781	1,84	In trasmissione
	010 - Guastalla	2.327	1,14	Trasmette da Agosto 2013
	011 - Correggio	1.410	0,69	In trasmissione
	012 - Scandiano	4.175	2,04	In trasmissione
	013 - Castelnovo Ne' Monti	2.955	1,44	In trasmissione
<b>Tot. Prov. Reggio Emilia</b>		<b>17.563</b>	<b>8,57</b>	
CTSS Modena	014 - Carpi*	3.198	1,86	In trasmissione
	015 - Mirandola	4.154	2,03	In trasmissione
	016 - Modena	4.878	2,38	In trasmissione
	017 - Sassuolo	295	0,14	Trasmette da Ottobre 2013
	018 - Pavullo nel Frignano	-	-	Trasmette dal 2014
	019 - Vignola	16.167	7,89	In trasmissione
	044 - Castelfranco Emilia	730	0,36	In trasmissione
<b>Tot. Prov. Modena</b>		<b>29.422</b>	<b>14,65</b>	
CTSS Bologna	020 - Casalecchio di Reno	7.619	3,72	In trasmissione
	021 - Porretta Terme	1.685	0,82	In trasmissione
	022 - San Lazzaro di Savena	9.610	4,69	In trasmissione
	025 - Pianura Est	18.088	8,83	In trasmissione
	026 - Pianura Ovest	3.786	1,85	In trasmissione
	027 - Città di Bologna	24.053	11,74	In trasmissione
CTSS Imola	023 - Imola	10.338	5,04	In trasmissione
<b>Tot. Prov. Bologna</b>		<b>75.179</b>	<b>36,68</b>	
CTSS Ferrara	030 - Ovest	4.584	2,24	In trasmissione
	031 - Centro-Nord	466	0,23	In trasmissione
	032 - Sud-Est	10.875	5,31	In trasmissione
<b>Tot. Prov. Ferrara</b>		<b>15.925</b>	<b>7,77</b>	
CTSS Ravenna	035 - Ravenna	4.285	2,09	In trasmissione
	036 - Lugo	3.975	1,94	Trasmette da Luglio 2013
	037 - Faenza	-	-	Trasmette dal 2014
<b>Tot. Prov. Ravenna</b>		<b>8.260</b>	<b>4,03</b>	
CTSS Forlì	038 - Forlì	25.464	12,42	In trasmissione
CTSS Cesena	039 - Cesena - Valle del Savio	170	0,08	Trasmette da Luglio 2013
	049 - Rubicone	294	0,14	In trasmissione
<b>Tot. Prov. Forlì-Cesena</b>		<b>25.928</b>	<b>12,65</b>	
CTSS Rimini	040 - Rimini	183	0,09	Trasmette da Novembre 2013
	041 - Riccione	163	0,08	In trasmissione
<b>Tot. Prov. Rimini</b>		<b>346</b>	<b>0,17</b>	
<b>Tot. Regione Emilia-Romagna</b>		<b>203.043</b>	<b>100</b>	

Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Uno sguardo d'insieme al ricorso da parte dei cittadini allo Sportello Sociale può essere fatta per mese di accesso valutando il trend nell'anno 2013.

Grafico 1 - Contatti registrati agli Sportelli Sociali per mese di registrazione - Anno 2013



Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

NOTA: Grafico prodotto sui Contatti reali (lo stesso grafico prodotto sui contatti totali stimati non cambia l'andamento della curva).

Complessivamente, in Regione Emilia Romagna la **media dei contatti mensili** registrati agli Sportelli Sociali durante il 2013, è pari a **17.079** (+32% rispetto al 2012).

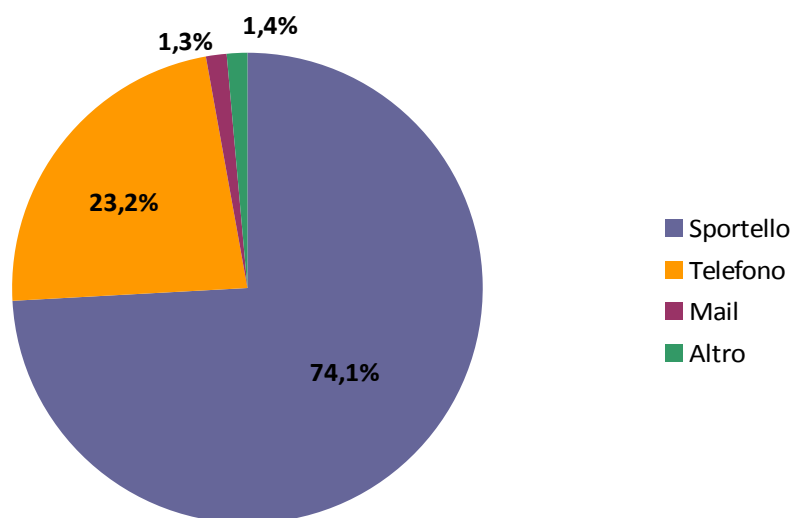
Dall'analisi del grafico emerge che i contatti totali si distribuiscono in maniera uniforme in tutto l'anno 2013 ad eccezione di picchi negativi rispetto alla media, in agosto e dicembre, e di un picco positivo in ottobre. Mentre per i mesi di agosto e dicembre il discostamento dalla media si può attribuire ad un "effetto ferie" il picco di ottobre non ha una giustificazione evidente. Dal momento che alcuni distretti hanno cominciato ad usare IASS in corso d'anno, si decide di ripetere l'analisi comprendendo i soli distretti che inviano i dati per l'intero anno 2013. Affiora a questo punto una sola differenza: mentre sono confermati i picchi dovuti all'"effetto ferie", sparisce il picco di ottobre, segno che la differenza notata in precedenza era frutto di un'adesione dei nuovi distretti a IASS nell'ultimo trimestre nell'anno.

### 1.1. CHI SI RIVOLGE ALLO SPORTELLO SOCIALE

“Allo Sportello Sociale spetta il compito di compilare una scheda di accesso che contiene un set minimo di informazioni sull’utente e sulla richiesta, e di avviare eventualmente alle fasi di valutazione e presa in carico che saranno svolte dalle strutture professionali integrate.” (DGR. 432/08 *Programma Regionale di promozione e sviluppo degli Sportelli Sociali*).

Le persone che si rivolgono allo Sportello Sociale hanno la possibilità di entrarvi in contatto personalmente o scegliendo alternative quali il telefono, la mail, o altre ancora.

Grafico 2 - Modalità di contatto allo Sportello Sociale – Anno 2013



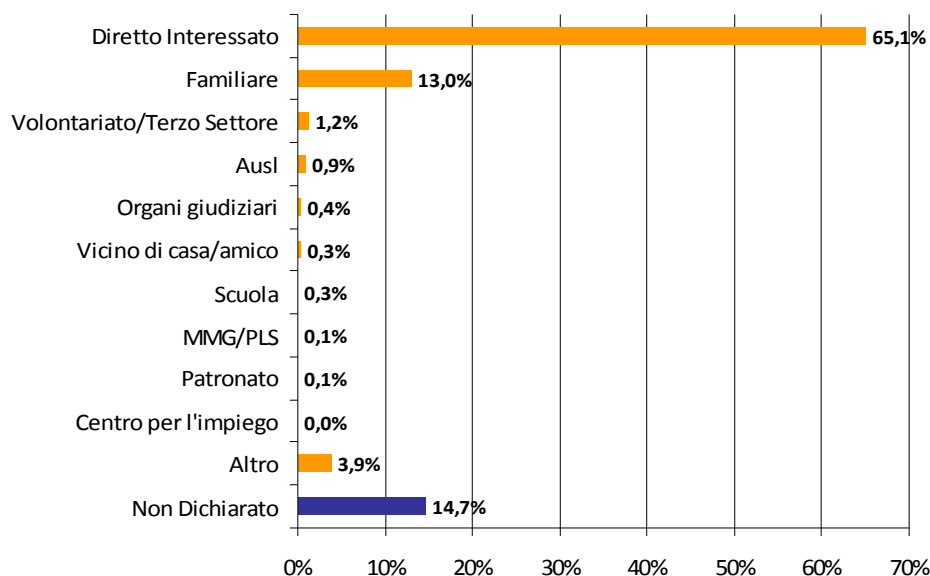
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Nel 2013, così come nel 2012, la modalità di contatto più utilizzata è quella diretta (74,1%), per cui le persone si rivolgono fisicamente allo Sportello di riferimento nel proprio territorio, segue il contatto mediante telefonata (23,2%).

La persona che entra in contatto con lo Sportello è definita Soggetto Segnalante: può avanzare una domanda o esprimere un bisogno proprio o di terzi.

Rispetto al 2012, nel 2013 è diminuita di circa 4 punti la percentuale di “Non Dichiarato” tra i soggetti segnalanti, segno che i dati raccolti diventano sempre più completi; il 65% delle persone si rivolge allo Sportello per proprie richieste di servizi, mentre il 13% per un familiare.

Grafico 3 – Soggetto segnalante che si rivolge allo Sportello Sociale - Anno 2013



Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Incrociando il dato sulla modalità di contatto con il soggetto segnalante si evidenzia che i diretti interessati prediligono sicuramente rivolgersi personalmente allo Sportello (85%) mentre i familiari fanno più ricorso al telefono (telefono=39% vs Sportello=60%). Chi utilizza maggiormente telefono e mail invece sono gli altri Enti/servizi (contatto tramite telefono per ASL=59%, Volontariato=93%, Scuola=77%, Patronato=55%); fa eccezione il Centro per l'impiego (Sportello=72% vs telefono=24%).



## 2. Le persone interessate

Le **persone interessate**<sup>4</sup> ovvero i “portatori di bisogno” sono i soggetti per cui viene presentata una domanda allo Sportello Sociale. Per ogni persona possono essere registrate diverse domande nello stesso giorno (nello stesso contatto) o nel tempo (contatti diversi per la stessa persona).

Nel 2013 le persone interessate per cui è stata presentata una richiesta allo Sportello Sociale sono state 108.948<sup>5</sup>.

**Tabella 2 – Le persone interessate per cui viene registrata almeno una domanda per distretto - Anno 2013**

Provincia / CTSS	Ambito Distrettuale	N. persone interessate	N. Domande espresse
CTSS Piacenza	050 - Città di Piacenza	3.744	8.864
	051 - Levante	274	368
	052 - Ponente	3.470	8.040
<b>Tot. Prov. Piacenza</b>		<b>7.488</b>	<b>17.272</b>
CTSS Parma	005 - Fidenza*	3.778	8.096
	007 - Sud-Est	3.218	10.159
<b>Tot. Prov. Parma</b>		<b>6.996</b>	<b>18.255</b>
CTSS Reggio Emilia	008 - Montecchio Emilia	1.852	3.819
	009 - Reggio Emilia	3.034	4.309
	010 - Guastalla	1.086	2.997
	011 - Correggio	1.188	1.780
	012 - Scandiano	2.370	4.278
	013 - Castelnovo Ne' Monti	1.335	3.096
<b>Tot. Prov. Reggio Emilia</b>		<b>10.865</b>	<b>20.279</b>
CTSS Modena	014 - Carpi*	1.777	3.807
	015 - Mirandola	2.567	4.421
	016 - Modena	3.952	5.093
	017 - Sassuolo	205	306
	019 - Vignola	8.789	17.688
	044 - Castelfranco Emilia	619	787
<b>Tot. Prov. Modena</b>		<b>17.909</b>	<b>32.102</b>
CTSS Bologna	020 - Casalecchio di Reno	4.370	9.192
	021 - Porretta Terme	984	2.282
	022 - San Lazzaro di Savena	4.249	12.791
	025 - Pianura Est	8.865	19.693
	026 - Pianura Ovest	1.961	4.620
	027 - Città di Bologna	15.800	31.226
CTSS Imola	023 - Imola	5.043	11.661
<b>Tot. Prov. Bologna</b>		<b>41.272</b>	<b>91.465</b>
CTSS Ferrara	030 - Ovest	2.988	5.373
	031 - Centro-Nord	455	503
	032 - Sud-Est	5.108	10.890
<b>Tot. Prov. Ferrara</b>		<b>8.551</b>	<b>16.766</b>
CTSS Ravenna	035 - Ravenna	3.507	5.629
	036 - Lugo	2.417	4.534
<b>Tot. Prov. Ravenna</b>		<b>5.924</b>	<b>10.163</b>
CTSS Forlì	038 - Forlì	9.255	26.344
CTSS Cesena	039 - Cesena - Valle del Savio	165	194
	049 - Rubicone	263	322

<sup>4</sup> Le persone interessate sono il risultato della somma tra le persone identificate da Codice Fiscale e quelle non identificate da Codice Fiscale. Le persone interessate non identificate da Codice Fiscale sono state stimate, a livello distrettuale, mediante proporzione. La stima ha preso in considerazione il numero di persone complessive nel distretto identificate da Codice Fiscale, il numero di domande complessive distrettuali relative a persone identificate da Codice Fiscale, ed il numero di domande complessive nel distretto relative a persone non identificate (senza Codice Fiscale).

<sup>5</sup> In Regione Emilia Romagna il codice fiscale è un dato rilevato nel 78% dei casi (se escludiamo i distretti di Carpi e Fidenza che non lo rilevano in assoluto la percentuale sale all'83%), pertanto si può calcolare la media delle domande presentate per ogni persona nell'anno.

## ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI

**Anno 2013**

<b>Tot. Prov. Forlì-Cesena</b>		<b>9.683</b>	<b>26.860</b>
CTSS Rimini	040 - Rimini	179	183
	041 - Riccione	117	177
<b>Tot. Prov. Rimini</b>		<b>296</b>	<b>360</b>
<b>Tot. Regione Emilia-Romagna</b>		<b>108.984</b>	<b>233.522</b>

Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

(\*): Utenti stimati sulla base della media regionale tra gli utenti identificabili da Codice Fiscale e le domande presentate da questi.

Per capire l'importanza che lo Sportello assume sul territorio per i suoi residenti, calcoliamo il tasso di accesso, ovvero il numero di persone interessate ogni 100 abitanti.

Analizzando i numeri si può notare che l'incidenza regionale annua è pari al **3,13%** (3 persone ogni 100 ab.); nel 2012 si attestava al 3,02%<sup>6</sup>.

**Tabella 3 - Tasso di accesso delle persone interessate per distretto per 100 abitanti - Anno 2013**

Provincia / CTSS	Ambito Distrettuale	Persone Interessate	Residenti dei comuni dei distretti che inviano i dati	Tasso di accesso %
CTSS Piacenza	050 - Città di Piacenza	3.744	103.610	3,61
	051 - Levante	274	46.246	0,59
	052 - Ponente	3.470	75.968	4,57
<b>Tot. Prov. Piacenza</b>		<b>7.488</b>	<b>225.824</b>	<b>3,32</b>
CTSS Parma	005 – Fidenza*	3.778	102.764	3,68
	007 - Sud-Est	3.218	76.014	4,23
<b>Tot. Prov. Parma</b>		<b>6.996</b>	<b>178.778</b>	<b>3,91</b>
CTSS Reggio Emilia	008 - Montecchio Emilia	1.852	62.636	2,96
	009 - Reggio Emilia	3.034	223.835	1,36
	010 - Guastalla	1.086	72.896	1,49
	011 - Correggio	1.188	56.829	2,09
	012 - Scandiano	2.370	81.129	2,92
	013 - Castelnovo Ne' Monti	1.335	14.883	8,97
<b>Tot. Prov. Reggio Emilia</b>		<b>10.865</b>	<b>512.208</b>	<b>2,12</b>
CTSS Modena	014 – Carpi*	1.777	105.251	1,69
	015 - Mirandola	2.567	87.219	2,94
	016 - Modena	3.952	186.040	2,12
	017 - Sassuolo	205	19.325	1,06
	018 - Pavullo nel Frignano			
	019 - Vignola	8.789	90.741	9,69
	044 - Castelfranco Emilia	619	38.938	1,59
<b>Tot. Prov. Modena</b>		<b>17.909</b>	<b>527.514</b>	<b>3,39</b>
CTSS Bologna	020 - Casalecchio di Reno	4.370	110.895	3,94
	021 - Porretta Terme	984	57.366	1,72
	022 - San Lazzaro di Savena	4.249	76.842	5,53
	025 - Pianura Est	8.865	157.355	5,63
	026 - Pianura Ovest	1.961	82.720	2,37
	027 - Città di Bologna	15.800	385.329	4,10
	023 - Imola	5.043	133.408	3,78
<b>Tot. Prov. Bologna</b>		<b>41.272</b>	<b>1.003.915</b>	<b>4,11</b>
CTSS Ferrara	030 - Ovest	2.988	79.081	3,78
	031 - Centro-Nord	455	35.860	1,27
	032 - Sud-Est	5.108	95.523	5,35
<b>Tot. Prov. Ferrara</b>		<b>8.551</b>	<b>210.464</b>	<b>4,06</b>
CTSS Ravenna	035 - Ravenna	3.507	201.730	1,74
	036 - Lugo	2.417	103.969	2,32

<sup>6</sup> Il tasso di accesso è sottostimato per gli ambiti distrettuali che non hanno iniziato a trasmettere da inizio anno ( *Levante, Guastalla, Sassuolo, Lugo, Cesena-Valle del Savio, Rimini*), visto che i dati non coprono l'intero anno.

## ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI

**Anno 2013**

	037 - Faenza			
<b>Tot. Prov. Ravenna</b>		<b>5.924</b>	<b>305.699</b>	<b>1,94</b>
CTSS Forlì	038 - Forlì	9.255	118.652	7,80
CTSS Cesena	039 - Cesena - Valle del Savio	165	116.289	0,14
	049 - Rubicone	263	74.147	0,35
<b>Tot. Prov. Forlì-Cesena</b>		<b>9.683</b>	<b>309.088</b>	<b>3,13</b>
CTSS Rimini	040 - Rimini	179	146.943	0,12
	041 - Riccione	117	63.239	0,19
<b>Tot. Prov. Rimini</b>		<b>296</b>	<b>210.182</b>	<b>0,14</b>
<b>Tot. Regione Emilia-Romagna</b>		<b>108.984</b>	<b>3.483.672</b>	<b>3,13</b>

Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

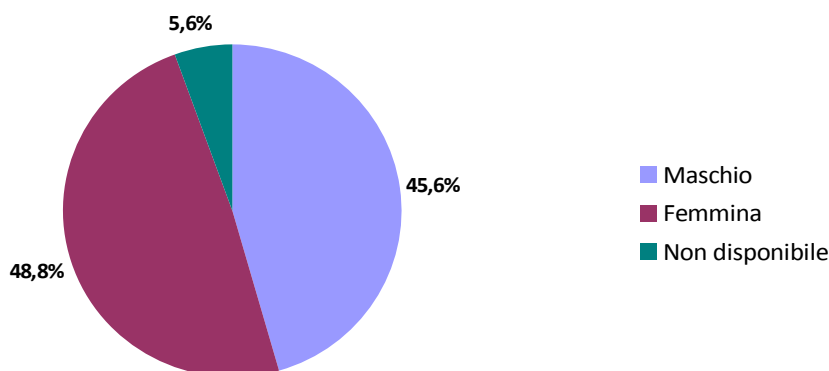
(\*): Nella colonna Residenti sono presenti i residenti dei soli Comuni che hanno trasmesso i dati.

(\*\*): Utenti stimati sulla base della media regionale degli utenti identificabili da Codice Fiscale e la media delle domande presentate.

### 2.1 Caratteristiche demografiche delle persone interessate

Analizziamo le caratteristiche demografiche delle persone interessate che hanno presentato almeno una domanda allo Sportello<sup>7</sup> nel corso del 2013.

**Grafico 4 - Utenti suddivisi per sesso – Anno 2013**

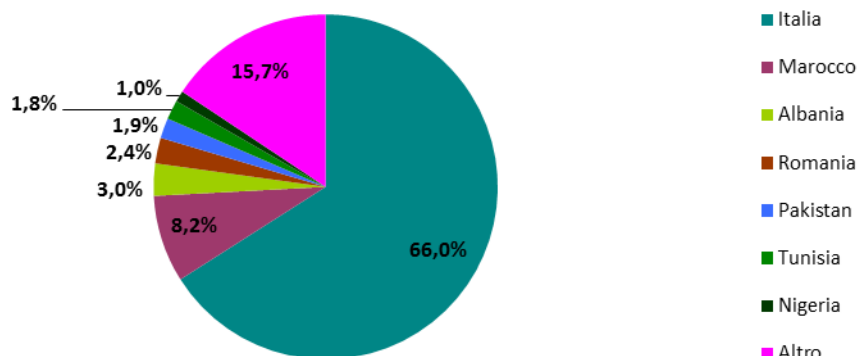


Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Il 2,5% dei cittadini italiani residenti in Regione ha avuto almeno un contatto con lo Sportello Sociale nel corso del 2013 e rappresentano il 66% dell'utenza totale degli Sportelli sul territorio regionale. Gli utenti con cittadinanza straniera che si rivolgono allo Sportello coprono il 7,3% degli stranieri residenti in Regione: rispetto alla popolazione residente, in termini relativi, ci sono più cittadini stranieri che si rivolgono allo Sportello rispetto agli italiani, anche se questi ultimi rappresentano i 2/3 dell'utenza totale degli Sportelli Sociali in regione nel 2013.

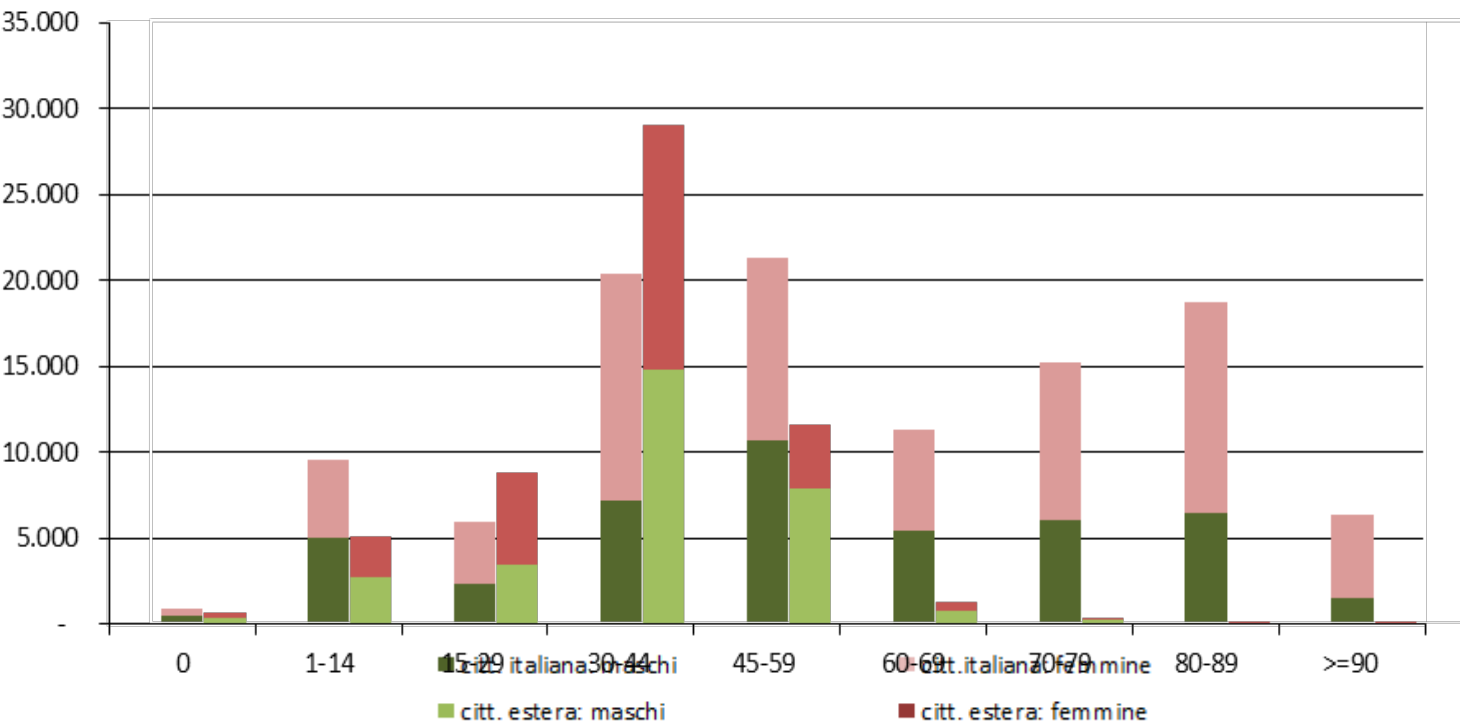
<sup>7</sup> La valutazione è fatta considerando i soli dati registrati durante il contatto; i dati non noti sono pari al 15,8% sulla cittadinanza, al 9,4% sul sesso, al 16,3% sull'età.

Grafico 5 – Utenti suddivisi per cittadinanza<sup>8</sup> – Anno 2013



Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Entrando nel dettaglio e guardando alla cittadinanza delle persone interessate straniere residenti in regione, rispetto al 2012 sono aumentati i cittadini marocchini (8,2% nel 2013, 7% nel 2012) e i cittadini pakistani (1,9% nel 2013, 1,1% nel 2012) mentre sono leggermente diminuiti i cittadini rumeni (2,4% nel 2013, 2,7% nel 2012).



Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

<sup>8</sup> Percentuali ricalcolate redistribuendo la quota di Non disponibile

L'età media<sup>9</sup> delle persone interessate si attesta a 49 anni, mentre l'età mediana (l'età centrale della distribuzione) è di 46 anni; rispetto al 2012 entrambe si abbassano di 1 anno. Dai dati raccolti si deduce una interessante analisi condotta creando due gruppi di cittadinanza, italiana e straniera, da considerare separatamente ma in modo comparato<sup>10</sup>: le persone interessate di sesso femminile sono il 59% del gruppo dei cittadini italiani, e il 47% di quello dei cittadini stranieri.

I cittadini italiani utenti dello Sportello hanno un'età media di 55,7 anni ma tendono a fare ricorso allo Sportello ad ogni età; diversamente, gli stranieri che chiedono informazioni o servizi sono decisamente più giovani avendo un'età media di 35,5 anni e il 97% ha meno di 60 anni quando si manifesta come persona interessata: in particolare il 51% ha un'età compresa nella fascia 30-44.

Tabella 4 - Età Media e Mediana delle persone interessate per distretto - Anno 2013

Provincia / CTSS	Ambito Distrettuale	Tutti gli utenti IASS		Cittadini Stranieri utenti IASS		Cittadini Italiani utenti IASS	
		Età media	Età mediana	Età media	Età mediana	Età media	Età mediana
CTSS Piacenza	050 - Città di Piacenza	54,9	50	39,5	38	64,3	67
	051 - Levante	58,5	56	37,3	38	65,3	74
	052 - Ponente	57,4	61	64,7	68	61,4	68
<b>Tot. Prov. Piacenza</b>		<b>56,4</b>	<b>55</b>	<b>38,0</b>	<b>38</b>	<b>62,5</b>	<b>68</b>
CTSS Parma	005 - Fidenza	47,4	41	36,7	36	64,7	68
	007 - Sud-Est	51,8	48	39,1	39	57,2	58
<b>Tot. Prov. Parma</b>		<b>49,8</b>	<b>44</b>	<b>37,4</b>	<b>37</b>	<b>59,6</b>	<b>62</b>
CTSS Reggio Emilia	008 - Montecchio Emilia	48,9	45	38,9	39	53,1	52
	009 - Reggio Emilia	57,7	55	36,3	37	66,1	75
	010 - Guastalla	44,1	43	38,5	39	48,2	47
	011 - Correggio	45,8	43	37,8	39	50,2	48
	012 - Scandiano	53,0	52	34,4	38	57,7	58
	013 - Castelnovo Ne' Monti	56,3	59	36,4	37	60,4	72
<b>Tot. Prov. Reggio Emilia</b>		<b>51,7</b>	<b>48</b>	<b>37,1</b>	<b>38</b>	<b>57,4</b>	<b>57</b>
CTSS Modena	014 - Carpi	46,3	44	39,7	39	50,4	49
	015 - Mirandola	52,7	49	39,5	39	59,0	59
	016 - Modena	45,9	49	15,2	7	59,5	73
	017 - Sassuolo	53,0	51	39,4	39	58,8	59
	019 - Vignola	31,3	32	25,0	28	35,6	36
	044 - Castelfranco Emilia	46,0	40	38,6	34	51,4	44
<b>Tot. Prov. Modena</b>		<b>39,2</b>	<b>40</b>	<b>28,7</b>	<b>34</b>	<b>45,3</b>	<b>46</b>
CTSS Bologna	020 - Casalecchio di Reno	55,2	50	38,6	39	63,7	69
	021 - Porretta Terme	55,8	50	40,4	40	64,6	68
	022 - San Lazzaro di Savena	57,7	58	39,2	37	62,8	66
	025 - Pianura Est	49,0	47	35,6	37	51,8	54
	026 - Pianura Ovest	58,9	55	38,5	38	65,5	72
	027 - Città di Bologna	55,9	53	36,7	37	65,6	72
CTSS Imola	023 - Imola	52,6	48	39,9	39	57,7	55
<b>Tot. Prov. Bologna</b>		<b>54,5</b>	<b>51</b>	<b>37,5</b>	<b>38</b>	<b>61,1</b>	<b>65</b>
CTSS Ferrara	030 - Ovest	46,8	43	38,7	38	56,2	53
	031 - Centro-Nord	59,3	62	33,2	35	61,4	65
	032 - Sud-Est	41,9	40	39,3	39	44,5	42
<b>Tot. Prov. Ferrara</b>		<b>43,7</b>	<b>41</b>	<b>39,1</b>	<b>39</b>	<b>48,1</b>	<b>44</b>
CTSS Ravenna	035 - Ravenna	57,1	57	35,6	36	64,1	74
	036 - Lugo	38,3	39	33,9	37	44,5	45
<b>Tot. Prov. Ravenna</b>		<b>49,2</b>	<b>45</b>	<b>34,7</b>	<b>36</b>	<b>57,6</b>	<b>61</b>
CTSS Forlì	038 - Forlì	39,4	39	30,2	33	43,8	45
CTSS Cesena	039 - Cesena - Valle del Savio	57,4	52	38,0	39	69,5	77

<sup>9</sup> Calcolata sui valori noti: 83,7% dei contatti totali IASS 2013

<sup>10</sup> Per avere un ritratto il più verosimile possibile delle persone interessate, l'analisi è stata condotta sui soli record con i dati sulla cittadinanza, l'età e il sesso disponibili (166.282)

Provincia / CTSS	Ambito Distrettuale	Tutti gli utenti IASS		Cittadini Stranieri utenti IASS		Cittadini Italiani utenti IASS	
	049 - Rubicone	59,9	59	40,2	38	66,8	74
<b>Tot. Prov. Forlì-Cesena</b>		<b>40,0</b>	<b>39</b>	<b>39,4</b>	<b>33</b>	<b>44,5</b>	<b>46</b>
CTSS Rimini	040 - Rimini	54,4	50	43,4	43	60,7	57
	041 - Riccione	46,3	44	32,4	34	49,5	48
<b>Tot. Prov. Rimini</b>		<b>50,5</b>	<b>46</b>	<b>41,0</b>	<b>39</b>	<b>55,4</b>	<b>50</b>
<b>Tot. Regione Emilia-Romagna</b>		<b>49</b>	<b>46</b>	<b>35,5</b>	<b>37</b>	<b>55,7</b>	<b>57</b>

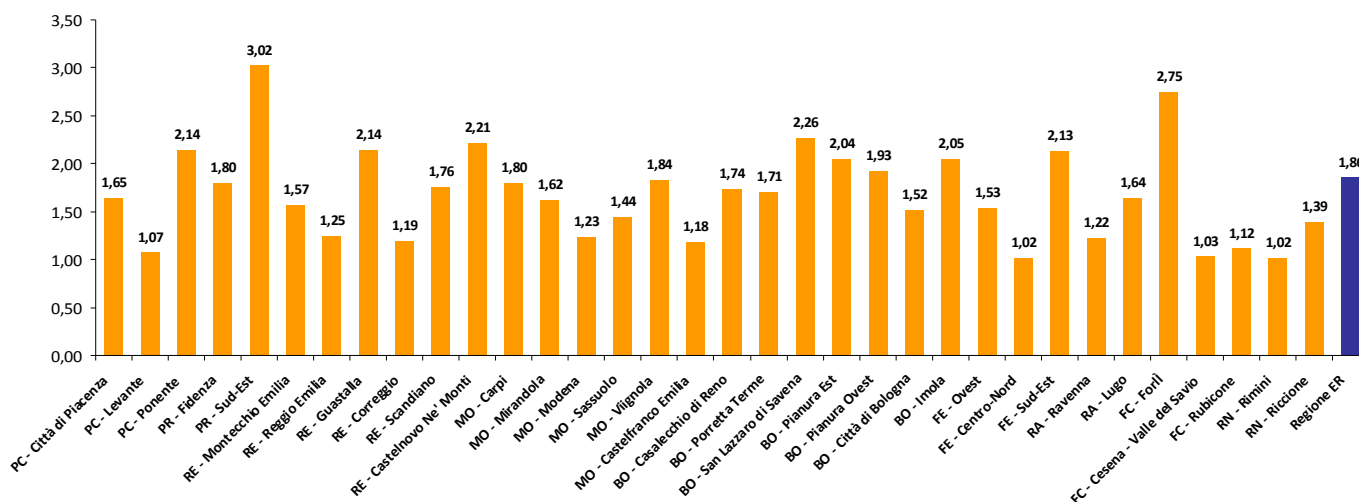
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Le province di Modena, Ferrara e Forlì-Cesena hanno gli utenti IASS di cittadinanza italiana e straniera più giovani, mentre le età medie più alte sono state rilevate nei distretti del territorio di Piacenza.

## 2.2 Frequenza di contatto delle persone interessate

La **frequenza media annuale dei contatti per ogni persona interessata** esprime il numero medio di contatti avuti con lo Sportello per cui sono state registrate delle richieste di bisogno nel corso dell'anno. Come già puntualizzato nella sezione riguardante i contatti, se una stessa persona accede allo Sportello in giornate diverse vengono registrati contatti diversi, mentre se accede più volte nella stessa giornata viene registrato un solo contatto. Ne consegue che tale dato può essere utilizzato per misurare la frequenza con cui le persone si sono recate agli Sportelli Sociali durante il periodo di interesse.

Grafico 7 – Frequenza media annuale di contatti per utente suddiviso per distretto - Anno 2013



Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Nota: per i distretti di Carpi e Fidenza il numero di persone interessate è stimato sulla base della media regionale degli utenti identificabili da Codice Fiscale.

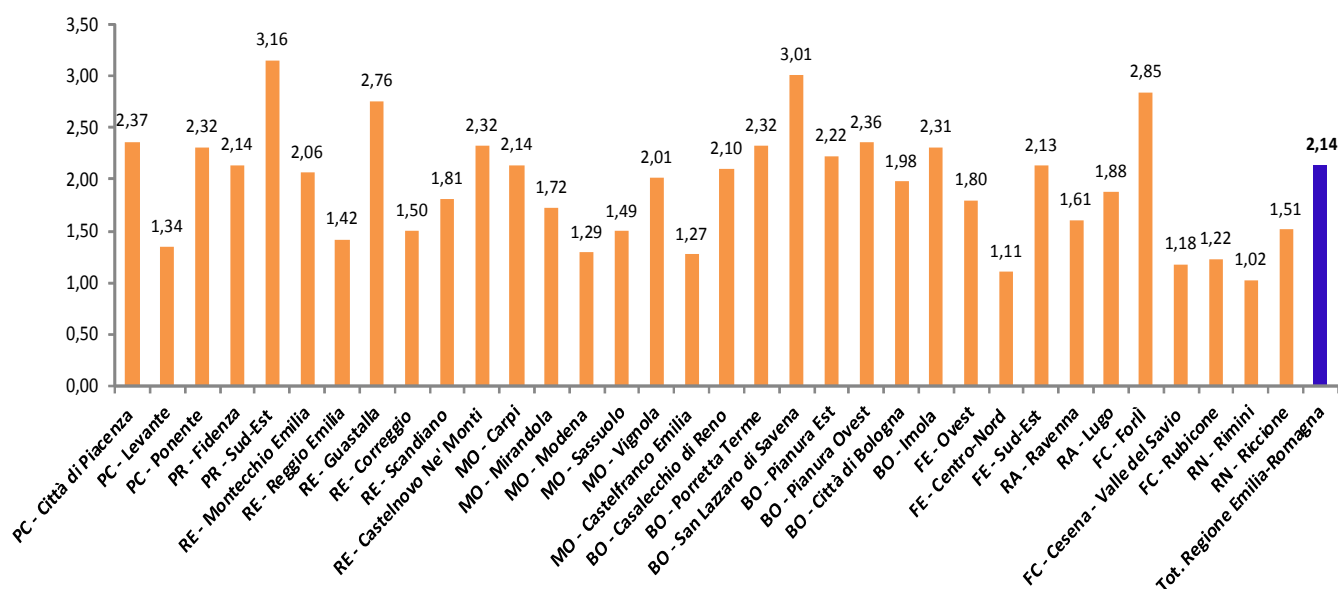
A **livello regionale** si registra una **frequenza media annuale** di quasi **2 contatti (1,86) per persona interessata**, nel 2012 era di 1,79.

### 3. Le Domande Espresse

L'accesso attraverso lo Sportello Sociale è l'inizio del percorso che il cittadino fa nel sistema dei servizi, per questo è estremamente importante che la domanda sia registrata correttamente e che, se necessario, attraverso lo Sportello Sociale si dia avvio alla valutazione del bisogno e dell'eventuale presa in carico. Le **domande espresse** registrate agli Sportelli Sociali nel corso del 2013 sono state 233.522, il 22,5% in più rispetto al 2012 (mediamente 2,14 domande espresse per persona interessata, e 1,15 per contatto).

La **frequenza media annuale di domande espresse** è pari a **2,14** per persona interessata, ma sovrapponendo il grafico della media dei contatti con la media di domande per persona si notano risultati differenti per distretto (grafico 10).

Grafico 8 - Frequenza media annuale di domande espresse per utente suddiviso per distretto - Anno 2013



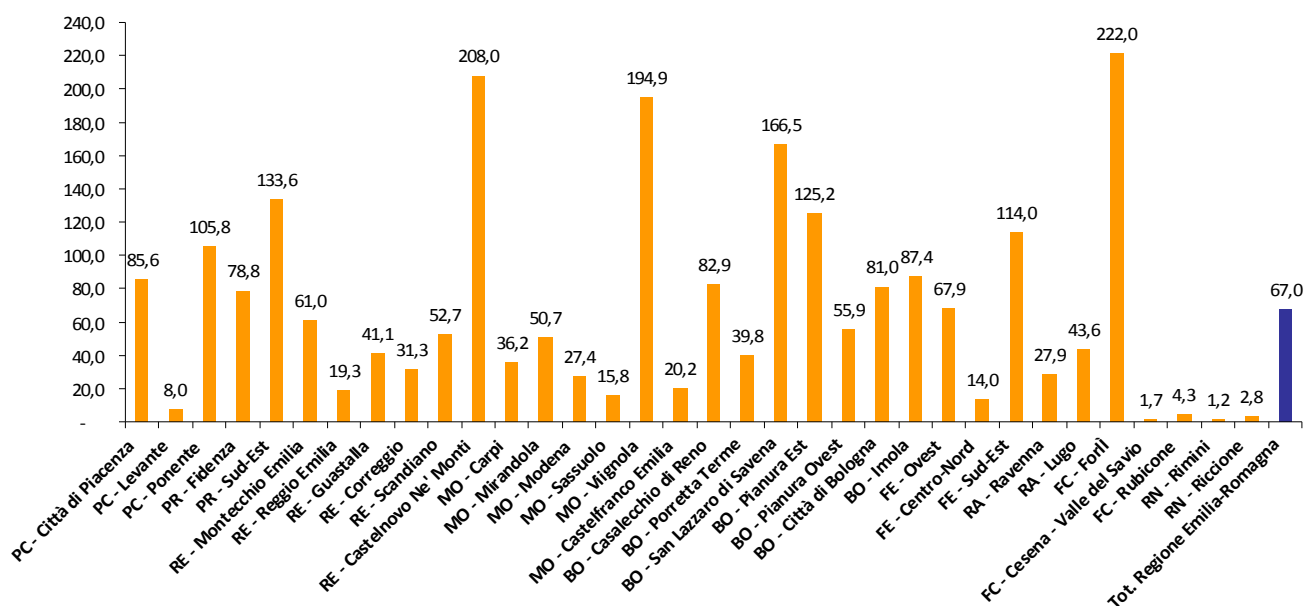
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Il **tasso annuale di domande** pervenute per 1.000 abitanti è stato calcolato sui residenti dei soli Comuni che trasmettono i dati e, a livello regionale, ammonta a 67 domande espresse ogni 1.000 residenti (in leggero aumento rispetto al 66,6 dell'anno precedente).

Molte sono le differenze se si analizza il dato per distretto: le diverse modalità organizzative sono presumibilmente la causa principale della disomogeneità (presenza di Sportelli tematici oltre agli Sportelli Sociali, o di Sportelli Sociali integrati ad altri servizi e Sportelli sul territorio).

I distretti contrassegnati dal tasso di domanda più alto in regione sono Forlì, Castelnuovo ne' monti, Vignola e San Lazzaro che si discostano nettamente in positivo rispetto al tasso regionale. I più bassi, se escludiamo i distretti che non hanno trasmesso continuativamente nel 2013, sono Ferrara centro-nord, Reggio Emilia e Castelfranco Emilia.

Grafico 9 - Tasso di domande pervenute per 1.000 abitanti residenti\* per distretto - ANNO 2013

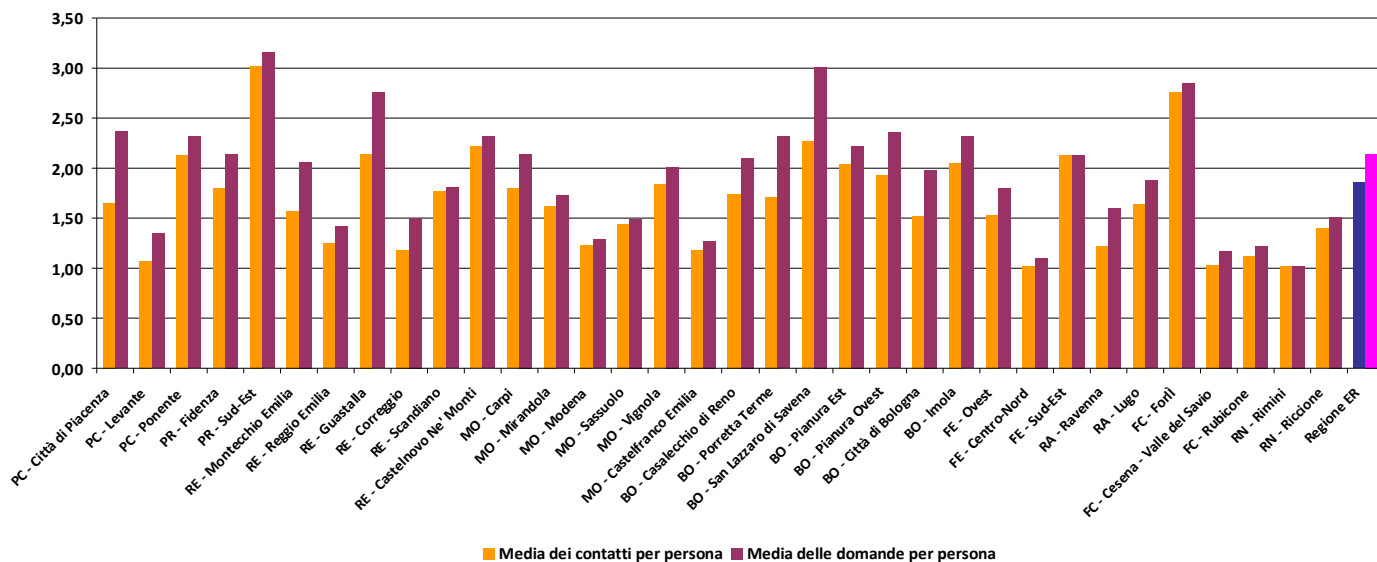


Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

\*Residenti dei comuni che trasmettono dati attraverso IASS

Per uno studio completo, è utile analizzare il dato sulla media delle domande espresse rapportato ai contatti medi nell'anno.

Grafico 10 – Frequenze medie annuali di contatti e di domande espresse per utente a confronto per distretto - Anno 2013



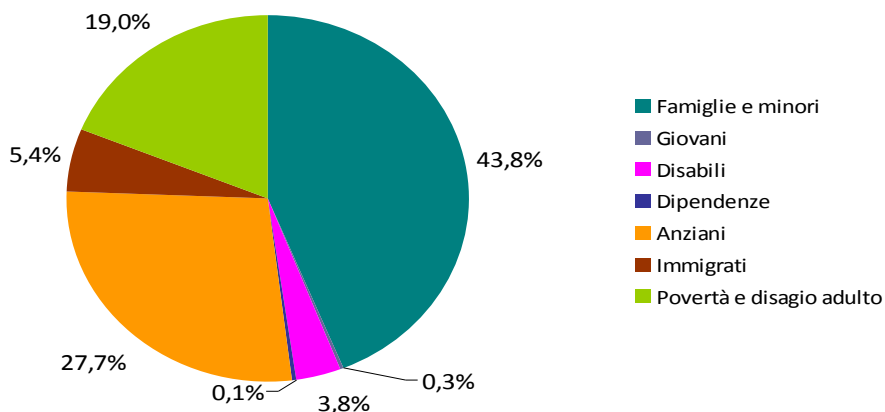
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Come era prevedibile, ad ogni contatto c'è mediamente più di una domanda presentata per la persona interessata. Il numero di domande medio è nettamente maggiore rispetto al numero dei contatti medi in particolare nei distretti di Città di Piacenza, Guastalla, Porretta Terme e San Lazzaro di Savena. Per i distretti di Ferrara Sud-Est e Rimini la media delle domande combacia con la media dei contatti nell'anno.



Tra le informazioni che vengono raccolte dal sistema IASS c'è anche il Target di appartenenza dell'utente o per ciclo di vita (minori, giovani, anziani) o per condizione prevalente (disabile, immigrato, ecc.). All'operatore è chiesto di selezionare il target di appartenenza secondo il criterio della prevalenza, ovvero avendo preventivamente definito quale sia la condizione che in maniera prevalente influisce sul bisogno espresso dall'utente e sulla conseguente risposta<sup>11</sup>.

Grafico 11 - Domande pervenute suddivise per Target - Anno 2013



Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Famiglia e minori, anziani e povertà e disagio adulto sono le categorie per la quali le persone si rivolgono allo Sportello Sociale per il 90% dei casi. È interessante, a questo punto, capire la distribuzione delle età e della cittadinanza per i target<sup>12</sup>.

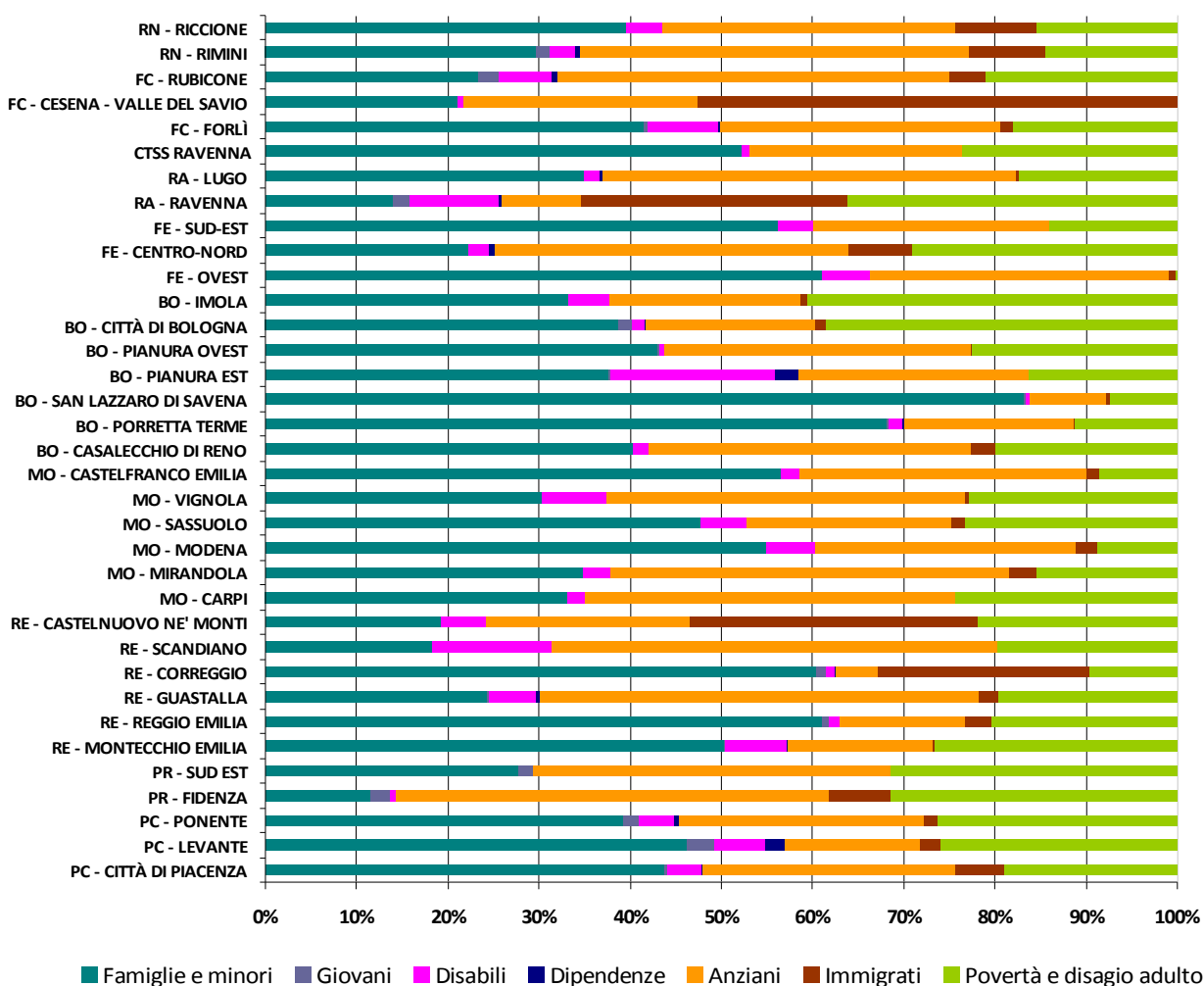
Per i cittadini italiani il target più segnalato è quello inerente gli Anziani (53%), seguito al 32% da Famiglia e minori e al 20% da Povertà e disagio adulto. Anche il target disabili, sebbene non abbia le frequenze delle categorie appena citate, copre il 5% delle domande espresse.

Diversamente, il target delle persone di cittadinanza non italiana nel 64% dei casi è Famiglia e minori, per il 17% è Povertà e disagio adulto, il 16% Immigrati. I restanti target sono pressoché residuali.

<sup>11</sup> Allegato tecnico Circolare n. 4/2012

<sup>12</sup> Delle 233.522 domande pervenute, possiamo analizzare l'età e la cittadinanza delle persone interessate per l'83% dei casi (194.077) per le quali disponiamo delle informazioni necessarie.

Grafico 12 – Distribuzione delle domande pervenute per distretto - Anno 2013



Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

In linea con la media regionale, nella maggior parte degli ambiti distrettuali le domande pervenute riguardano i target famiglie e minori, anziani e povertà/disagio adulto. L’eterogeneità tra i distretti è attribuibile alle diverse scelte organizzative fatte dai distretti inerenti i servizi di competenza degli Sportelli Sociali e le eventuali integrazioni con Sportelli tematici.

Tabella 5 – Domande pervenute per tipologia di bisogno ordinate per maggior numero di richieste - Anno 2013

Domande Espresse	Totale	%	% cumulata
Fruizione di interventi di sostegno economico (buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto, ecc)	77.890	33,35	33,35
Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)	58.681	25,13	58,48
Altro (comprese certificazioni ISE/ISEE)	16.630	7,12	65,60
Sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, ecc.)	15.820	6,77	72,37
Attività di sostegno e cura al domicilio (Assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc)	15.440	6,61	78,98
Servizi di supporto (mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.)	14.740	6,31	85,29
Ospitalità in strutture residenziali	7.653	3,28	88,57
Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale	5.272	2,26	90,83
Nidi/servizi integrativi prima infanzia	4.452	1,91	92,74
Regolarizzazione documenti per soggiorno in Italia	4.400	1,88	94,62
Aiuto per inserimento lavorativo	3.797	1,63	96,25

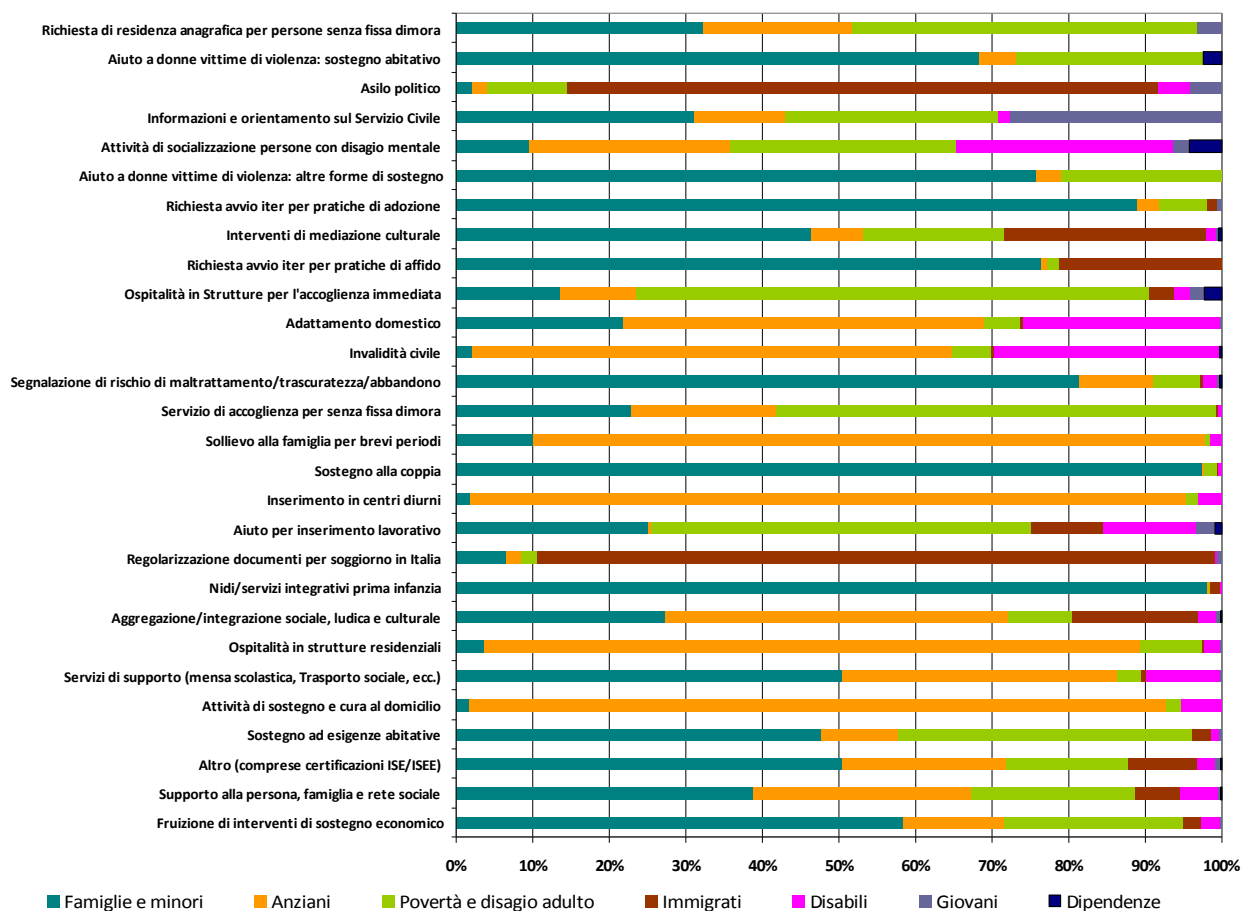
## ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI

**Anno 2013**

Inserimento in centri diurni	2.161	0,93	97,18
Sostegno alla coppia (sostegno alla genitorialità, mediazione familiare in caso di separazione)	1.401	0,6	97,78
Sollievo alla famiglia per brevi periodi	1.261	0,54	98,32
Servizio di accoglienza per senza fissa dimora o persone con disagio per attività di ascolto, mensa, igiene, distribuzione beni di prima necessità, ecc)	783	0,34	98,66
Segnalazione di rischio di maltrattamento/trascuratezza/abbandono	750	0,32	98,98
Invalità civile	531	0,23	99,21
Adattamento domestico	528	0,23	99,44
Ospitalità in Strutture per l'accoglienza immediata (strutture attrezzate per nomadi, dormitori, centri a bassa soglia)	272	0,12	99,56
Richiesta avvio iter per pratiche di affido	249	0,11	99,67
Interventi di mediazione culturale	246	0,11	99,78
Richiesta avvio iter per pratiche di adozione	172	0,07	99,85
Aiuto a donne vittime di violenza: altre forme di sostegno(economico, lavorativo, psicologico..)	120	0,05	99,90
Attività di socializzazione persone con disagio mentale	95	0,04	99,94
Informazioni e orientamento sul Servizio Civile	58	0,02	99,96
Asilo politico	48	0,02	99,98
Aiuto a donne vittime di violenza: sostegno abitativo	41	0,02	100,00
Richiesta di residenza anagrafica per persone senza fissa dimora	31	0,01	100,00
<b>Tot. Regione Emilia-Romagna</b>	<b>233.522</b>	<b>100</b>	

Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

**Grafico 13 – Distribuzione delle domande pervenute suddivise per target - ANNO 2013**



Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

In tabella 6 sono state evidenziate le celle che hanno rappresentato le differenze numeriche significative di domande espresse per target rispetto al 2012.

ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI

Anno 2013

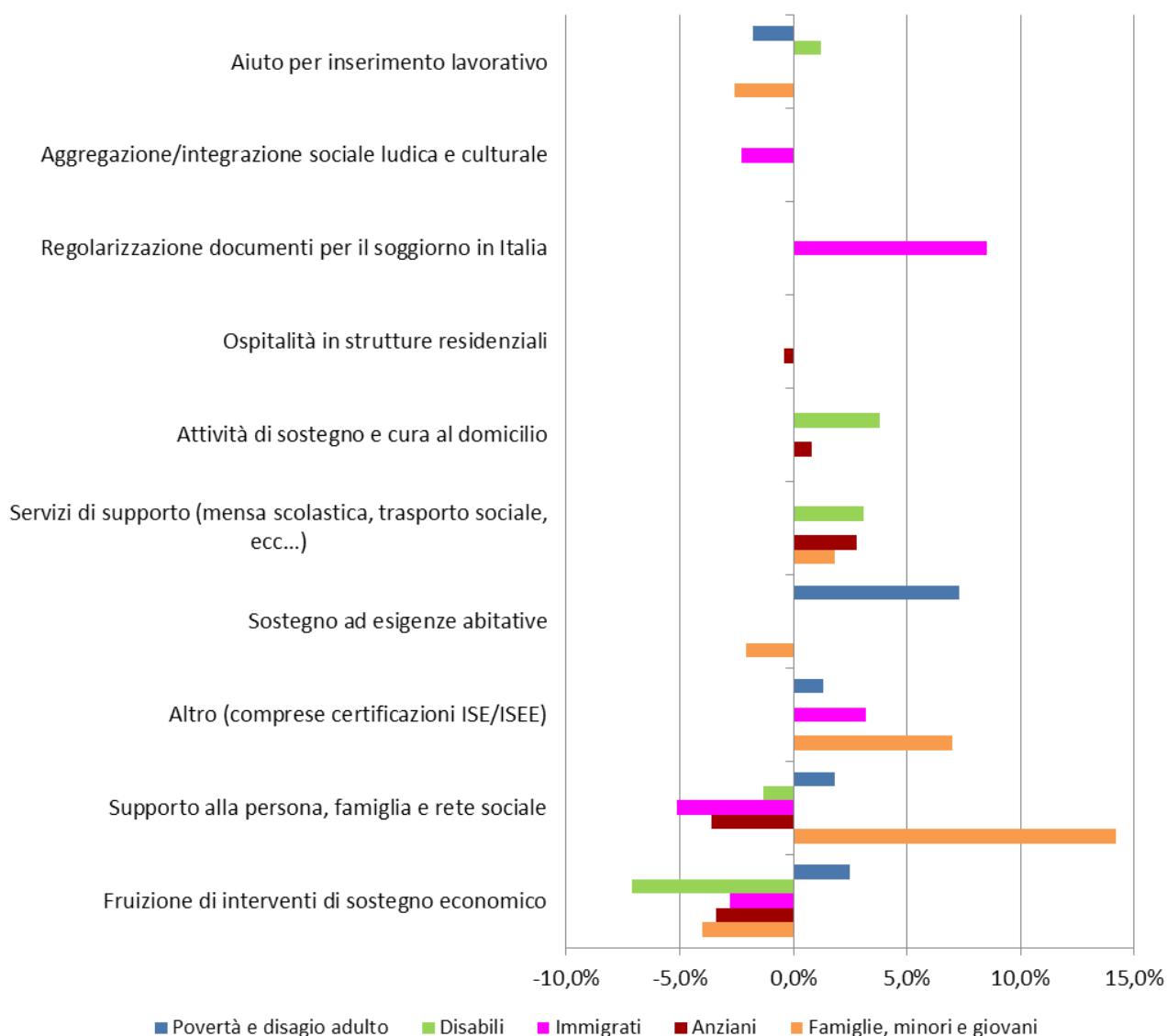
Tabella 6 – Domande pervenute suddivise per target - ANNO 2013

Domanda espressa	Famiglie e minori	Anziani	Povertà e disagio adulto	Immigrati	Disabili	Giovani	Dipendenze	Totale
Fruizione di interventi di sostegno economico	45.398	10.325	18.293	1.700	2.066	83	25	77.890
Supporto alla persona, famiglia e rete sociale	22.755	16.712	12.513	3.515	2.912	179	95	58.681
Altro (comprese certificazioni ISE/ISEE)	8.378	3.561	2.639	1.518	390	120	24	16.630
Sostegno ad esigenze abitative	7.542	1.588	6.072	413	155	42	8	15.820
Attività di sostegno e cura al domicilio	264	14.059	301	6	802	2	6	15.440
Servizi di supporto (mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.)	7.428	5.293	447	126	1.433	13	.	14.740
Ospitalità in strutture residenziali	282	6.557	616	29	162	2	5	7.653
Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale	1.441	2.361	443	868	119	35	5	5.272
Nidi/servizi integrativi prima infanzia	4.374	7	6	61	1	3	.	4.452
Regolarizzazione documenti per soggiorno in Italia	290	83	94	3.896	10	25	2	4.400
Aiuto per inserimento lavorativo	956	12	1.884	358	462	93	32	3.797
Inserimento in centri diurni	38	2.023	34	1	65	.	.	2.161
Sostegno alla coppia	1.364	6	22	2	7	.	.	1.401
Sollievo alla famiglia per brevi periodi	126	1.108	7	1	19	.	.	1.261
Servizio di accoglienza per senza fissa dimora	179	149	449	3	3	.	.	783
Segnalazione di rischio di maltrattamento/trascuratezza/abbandono	610	73	45	4	13	3	2	750
Invalità civile	11	333	27	2	156	.	2	531
Adattamento domestico	115	249	25	2	136	1	.	528
Ospitalità in Strutture per l'accoglienza immediata	37	27	182	9	6	5	6	272
Richiesta avvio iter per pratiche di affido	190	2	4	53	.	.	.	249
Interventi di mediazione culturale	114	17	45	65	3	1	1	246
Richiesta avvio iter per pratiche di adozione	153	5	11	2	.	1	.	172
Aiuto a donne vittime di violenza: altre forme di sostegno	91	4	25	.	.	.	.	120
Attività di socializzazione persone con disagio mentale	9	25	28	.	27	2	4	95
Informazioni e orientamento sul Servizio Civile	18	7	16	.	1	16	.	58
Asilo politico	1	1	5	37	2	2	.	48
Aiuto a donne vittime di violenza: sostegno abitativo	28	2	10	.	.	.	1	41
Richiesta di residenza anagrafica per persone senza fissa dimora	10	6	14	.	.	1	.	31
<b>TOTALE Regione Emilia-Romagna</b>	<b>102.202</b>	<b>64.595</b>	<b>44.257</b>	<b>12.671</b>	<b>8.950</b>	<b>629</b>	<b>218</b>	<b>233.522</b>

Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Nota: per i tutti i target sono stati evidenziati i servizi richiesti che più di tutti portano ad uno spunto di riflessione

Grafico 14 – Variazione delle domande pervenute suddivise per target\* - ANNO 2013 a confronto con ANNO 2012



Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

\* il target Giovani è stato accorpato al target Famiglia e Minori; il target Dipendenze non è stato considerato per le numerosità basse con variazioni % non significative

Il grafico mette a confronto, per gli anni 2012 e 2013, le domande espresse dai diversi target e le variazioni percentuali intercorse tra i due periodi. Si percepisce da subito la quasi nulla variazione per il target Famiglia e Minori. Per il target Immigrati ha perso rilevanza la sfera sociale (Supporto alla persona, famiglia e rete sociale e Aggregazione/integrazione sociale ludica e culturale) che lascia spazio all’aspetto di supporto da parte dello Sportello per domande più di natura burocratica (Altro, comprese certificazioni ISE/ISEE e Regolarizzazione documenti per il soggiorno in Italia). Il Supporto alla persona acquista un’importanza rilevante per il target Giovani, così come i servizi di supporto (mensa scolastica, trasporto sociale, ecc.) per il target Povertà e disagio adulto.

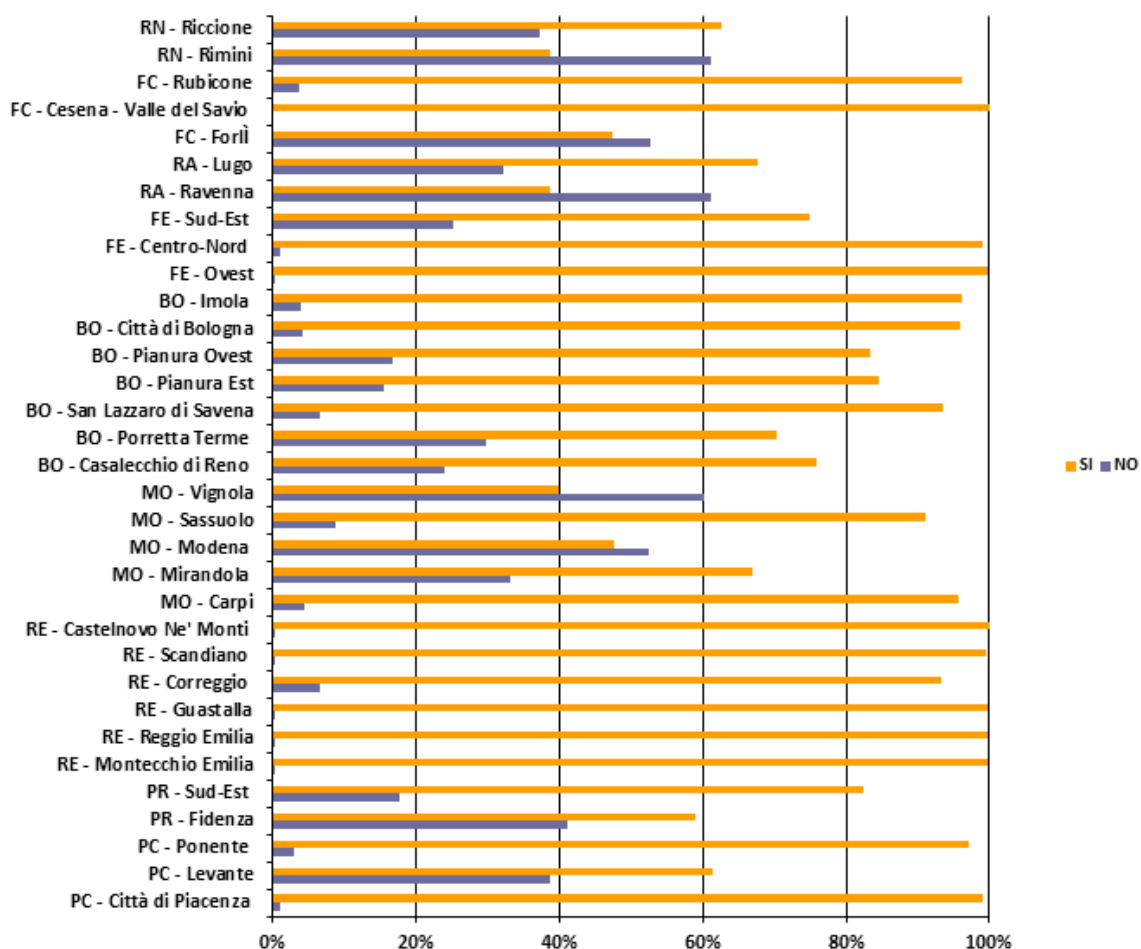
In conclusione, è da sottolineare che le domande classificate in Altro (comprese le certificazioni ISE/ISEE) e nei Servizi di supporto (mensa scolastica, trasporto sociale, ecc.) sono quelle che dal 2012 al 2013 si sono caratterizzate per aver avuto un aumento per quasi tutti i target.

## 4. Esito dell'accesso

L'esito dell'accesso è la conclusione del contatto che intercorre tra l'operatore dello Sportello e l'utente che si presenta. Le possibilità di esito sono diverse perché può essere fornita sin da subito una risposta diretta (con l'eventuale consegna di materiale informativo fornito, o l'avviamento di un procedimento per atti di competenza dello Sportello Sociale interessato ed un'eventuale avvio di richiesta di valutazione da parte del Servizio Sociale professionale o da parte di un altro Servizio competente) o si può essere inviati ad un altro servizio competente per ottenere le risposte adeguate.

Dai dati rilevati si evince che quasi tutte le domande espresse trovano risposta diretta dagli operatori del servizio svolto dagli Sportelli Sociali, segno che il servizio risponde in tempi adeguati ed è ben contestualizzato, oltre che rappresentare un punto di riferimento per gli utenti<sup>13</sup>.

Grafico 15 – Esito: Risposta diretta allo Sportello - ANNO 2013



Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

I dati sull'esito del contatto sono, per la maggior parte dei distretti, ancora caratterizzati da un'incompletezza che andrà diminuendo mano a mano che la rilevazione va consolidandosi; è tuttavia possibile, incrociando le variabili 'Risposta Diretta' e 'Invio ad altro servizio competente',

<sup>13</sup> Fa eccezione il distretto di Castelfranco Emilia che non registra l'esito, per cui il campo Risposta diretta è sempre compilato con 'NO'.

fornire un'analisi di massima: ci sono davvero pochi casi in cui l'utente che non ha ottenuto una risposta non viene rinvio ad un altro servizio. Non rientrano in questa considerazione i distretti di Modena, Vignola, Ravenna e Forlì per i quali sono state registrate un numero di risposte dirette negative significativo senza il rinvio ad altro servizio. Le motivazioni sono non note, per cui non si possono formulare deduzioni verosimili.

Tabella 7 - Scheda di sintesi

<b>SCHEDA RIEPILOGATIVA ANNO 2013 (su dati inviati da 34 ambiti distrettuali)</b>	
DOMANDE ESPRESSE <i>(richieste pervenute allo Sportello)</i>	233.522
CONTATTI <i>(soggetti che si sono rivolti allo Sportello)</i>	203.043
PERSONE INTERESSATE <i>(soggetti per cui viene registrata una richiesta allo Sportello Sociale)</i>	108.948

Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R