



WELFARE

La Regione per le persone

ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI

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

ANNO 2014

Contiene l'allegato tecnico con le analisi
sul 1° semestre 2015 (dati provvisori)



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	3
1. CONTATTI	4
1.1. CHI SI RIVOLGE ALLO SPORTELLO SOCIALE	6
2. LE PERSONE INTERESSATE	8
2.1 CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE DELLE PERSONE INTERESSATE.....	10
2.2 FREQUENZA DI CONTATTO DELLE PERSONE INTERESSATE.....	14
3. LE DOMANDE ESPRESSE	15
4. ESITO DELL'ACCESSO.....	22
ALLEGATO TECNICO - ANALISI DEL 1° SEMESTRE 2015 (DATI PROVVISORI).....	26

Rilevazione della domanda espressa dai cittadini agli Sportelli Sociali

Lo **Sportello Sociale** è sempre più il punto di contatto, informazione, orientamento e accesso ai servizi territoriali alla persona e sociali in genere. Si rivolge a tutti i cittadini che richiedono un servizio sociale, singoli o nuclei familiari, che si trovino in condizione di difficoltà o che chiedono supporto per familiari e/o conoscenti che vivono situazioni di emarginazione per cause di tipo relazionale, economico, sociale, legate a malattie o infortuni, a mancanza di una rete familiare di aiuto, a situazioni di impoverimento economico e relazionale. I destinatari del servizio sono: anziani, disabili, persone adulte in situazioni di povertà e disagio, famiglie italiane e straniere con figli minori, migranti stranieri che necessitino di informazioni e aiuto pratico.

Attualmente i Comuni in cui è stato attivato almeno un servizio di Sportello Sociale sono 281 su 340 (82,6% dei Comuni), con una copertura territoriale del servizio più alta, pari al 94%, in quanto alcune sedi di Sportello Sociale coprono ambiti sovracomunali.

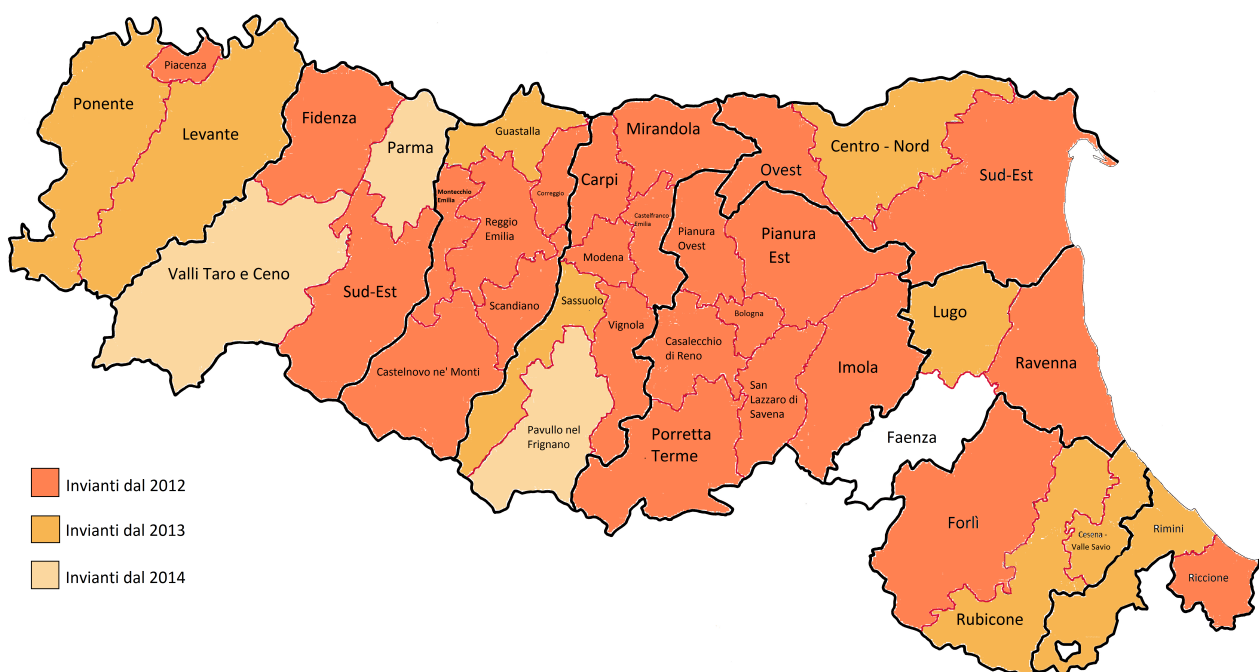
L'attività di questi punti unitari di accesso e orientamento è raccolta nel **Sistema informativo regionale degli Sportelli Sociali (IASS)**, formalizzato dalla circolare regionale n. 4/2012, che ha consentito di ottenere, con criteri omogenei, una banca dati delle richieste sottoposte agli operatori di Sportello, permettendo un'analisi più approfondita dei bisogni espressi dai cittadini.

Dal 2012 al 2015 si è passati da 26 a 37 distretti, su 38 totali, collegati al sistema regionale IASS, con una copertura pari al 97,4% dei distretti ed al 97,2 della popolazione residente.

L'attuale livello di copertura del sistema regionale IASS ha consentito di consolidare la banca dati e ad oggi è possibile un'analisi del trend, confrontando i dati inviati nel 2014 con quelli dei due anni precedenti (2012-2013). In allegato al Report è stato inoltre inserito un confronto con i dati del 1° semestre 2015, anche se ancora provvisori a causa di possibili invii tardivi dai sistemi locali.

La mappa rappresenta graficamente la copertura del sistema informativo sul territorio regionale, (in rosso sono delineati i confini distrettuali): il colore arancio rappresenta i distretti che sono collegati e che inviano i dati dal 2012, anno di inizio della rilevazione, ed i territori integrati (colorati in arancio più chiaro) nei due anni successivi: dal 2013 e dal 2014.

Figura 1 - Mappa dei distretti collegati a IASS - Aggiornamento a dicembre 2014

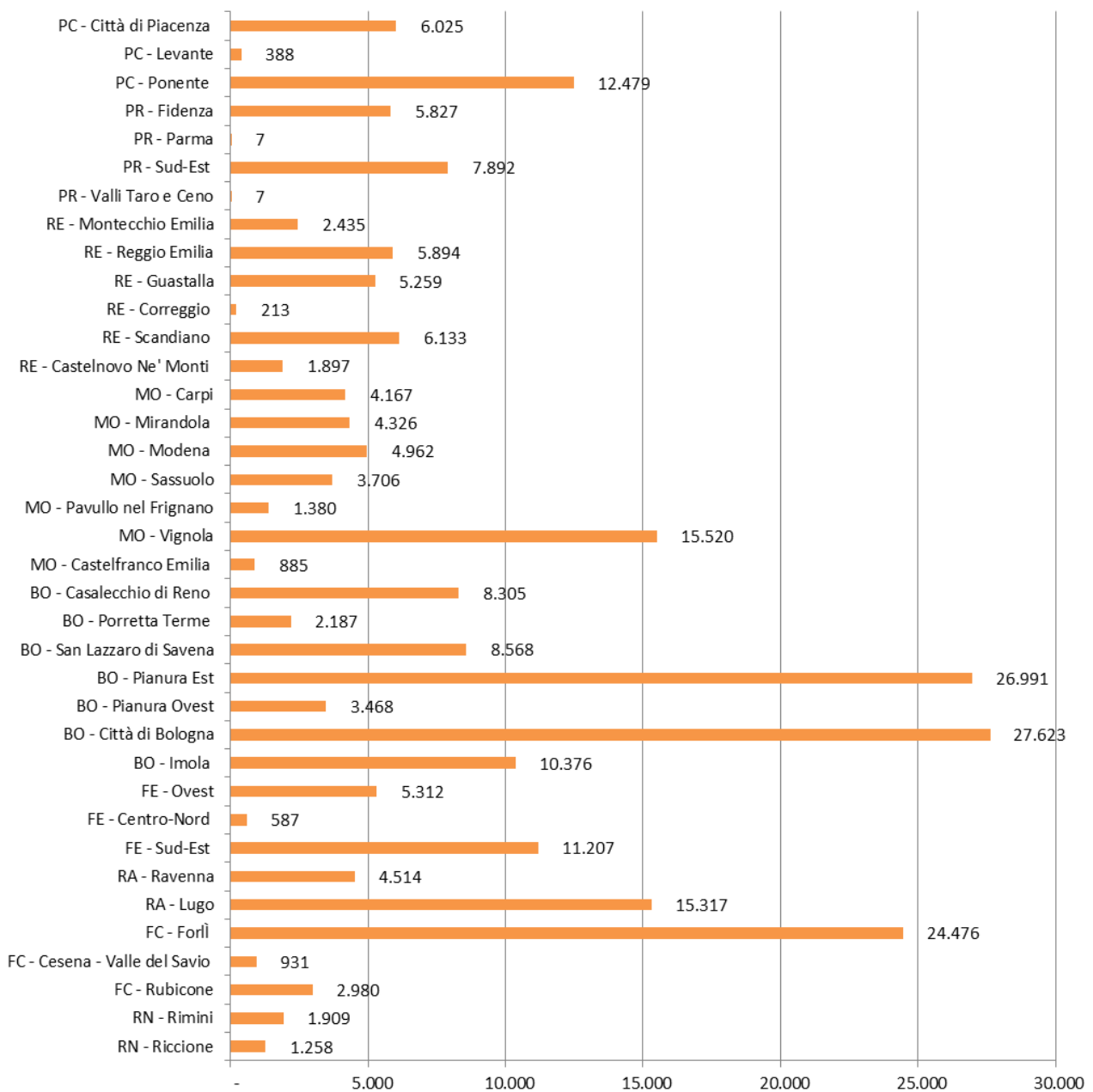


L'analisi che segue si riferisce alla rilevazione dell'attività dell'anno 2014 per i comuni collegati allo IASS, e per facilitare la lettura, sarà basata sul confronto dei dati a livello distrettuale.

1. Contatti

Nel corso del 2014 i **contatti allo sportello**¹ sono stati **245.411** e rappresentano il numero degli accessi registrati agli Sportelli da parte dei soggetti segnalanti che sono entrati in contatto con il servizio per se stessi o per persone terze.

Grafico 1 - Contatti registrati agli Sportelli Sociali - Anno 2014

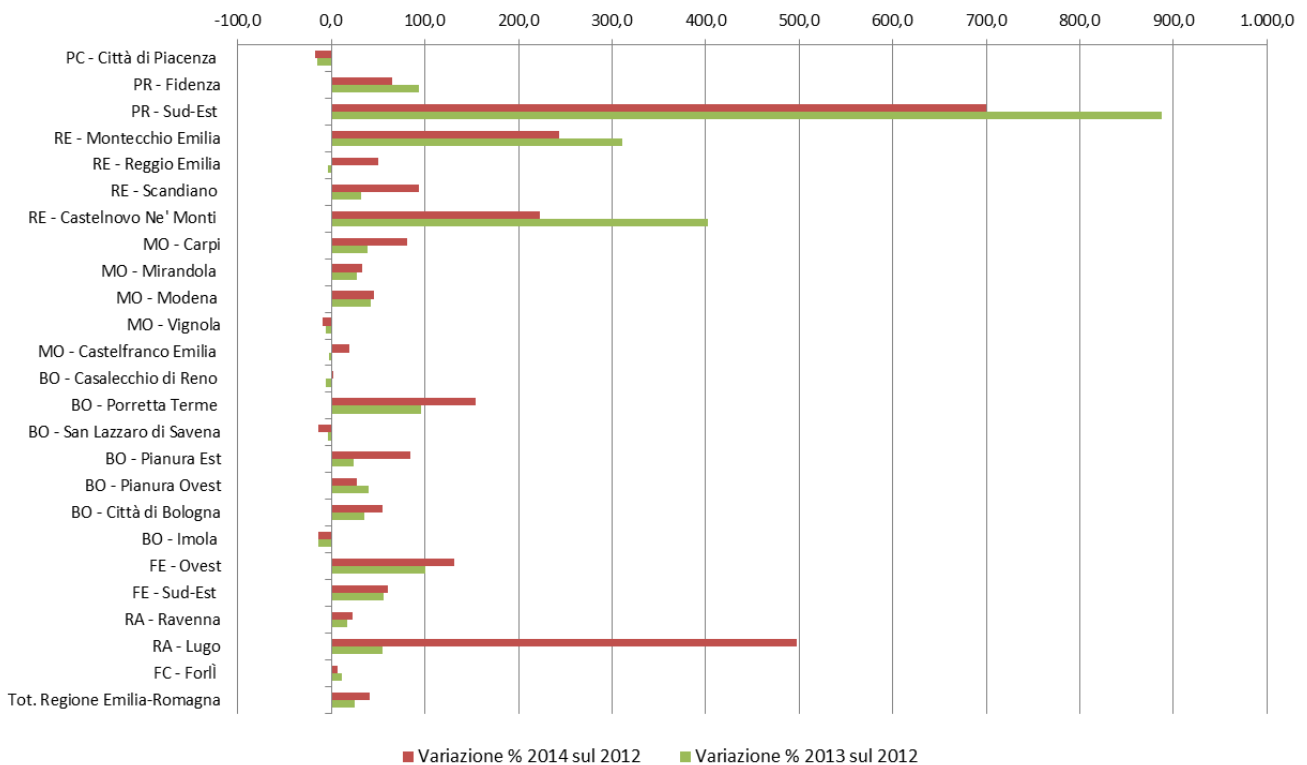


Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

¹ 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.

Dal 2012 ad oggi, il numero dei contatti tende sempre ad aumentare, e questo non solo per il fatto che aumentano il numero di distretti inviati. Se calcoliamo, infatti, anche solo una semplice media di contatti per distretto nell'anno troveremo che nel 2012 erano 5.958, nel 2013 erano 5.971, nel 2014 diventano 6.632 (numero che aumenta, e che arriva a 7.011, se, anziché calcolare la media per i 37 distretti, escludiamo Parma e Valli Taro e Ceno, che inviano dati dal 2014). Confrontiamo negli anni i contatti registrati nei soli 24² distretti che hanno sempre trasmesso il dato IASS dal 2012, tenendo proprio il primo anno di rilevazione come base di confronto.

Grafico 2 – Variazione % dei contatti registrati negli anni 2013 e 2014 rispetto all'anno di prima rilevazione (2012)**



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

** Confronto sui soli 24 distretti che hanno alimentato IASS nei tre anni di analisi. Le variazioni % molto elevate sono dovute al fatto che in quei distretti il flusso nel 2012 era ancora parziale e non consolidato.

Relativizzando i valori assoluti dei contatti si possono scorgere le più significative differenze tra i distretti negli anni rispetto all'invio dei dati tramite IASS. Anche se le frequenze di contatto per Pianura Est, Forlì e Bologna Città sono molto alte, il confronto testimonia certo un aumento di contatti registrati negli anni, ma proporzionato nel triennio. Quando ciò non avviene è possibile dare una spiegazione alla messa a regime del flusso che porta la variazione ad essere molto accentuata, ad esempio per Lugo, Parma Sud-Est, Castelnovo ne' Monti e Montecchio Emilia.

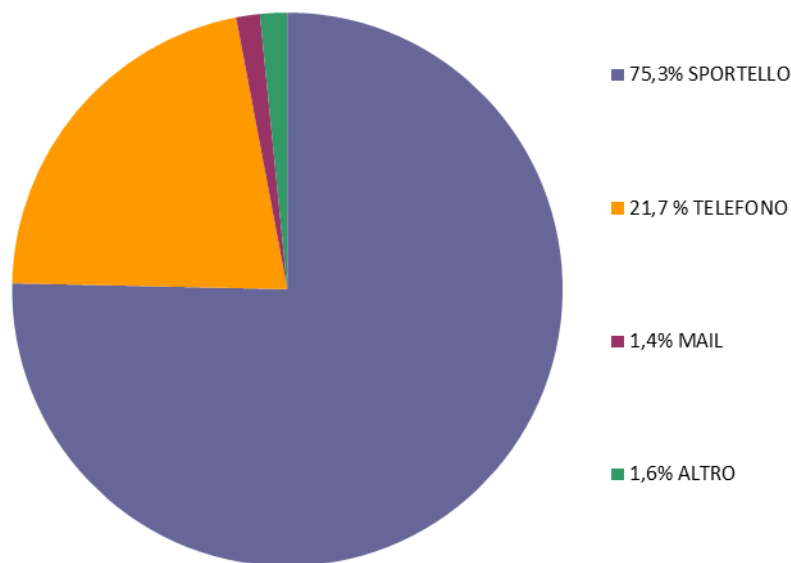
Riccione e Correggio, palesando variazioni negative, testimoniano un problema di trasmissione nel corso dell'anno osservato. Non ci sono invece particolari differenze se si guardano gli andamenti percentuali dei contatti nel corso dei mesi anno per anno. In tutti gli anni, i mesi di agosto e dicembre, per motivi legati alle vacanze estive e alle festività natalizie, sono caratterizzati da un numero di contatti inferiore a quello degli altri mesi.

² I distretti inviati dal 2012 sono in realtà 26 ma Correggio e Riccione, dati problemi di trasmissione negli anni sono stati eliminati dall'analisi.

1.1. Chi si rivolge allo Sportello Sociale

Come già avveniva negli anni precedenti, anche nel 2014 la modalità di contatto più usata dagli utenti è quella diretta: il 75,3% delle persone si presenta allo sportello per ottenere risposta, e sembra addirittura che questa preferenza si consolidi sempre di più anno dopo anno; nel 2013 infatti era a quota 74,1%, nel 2012 a 73,7%. Questo aumento negli anni va a discapito della modalità di contatto telefonico che invece, nel triennio, tende a diminuire: 21,7% nel 2014, 23,2% nel 2013 e nel 2012.

Grafico 3 - Modalità di contatto allo Sportello Sociale – Anno 2014



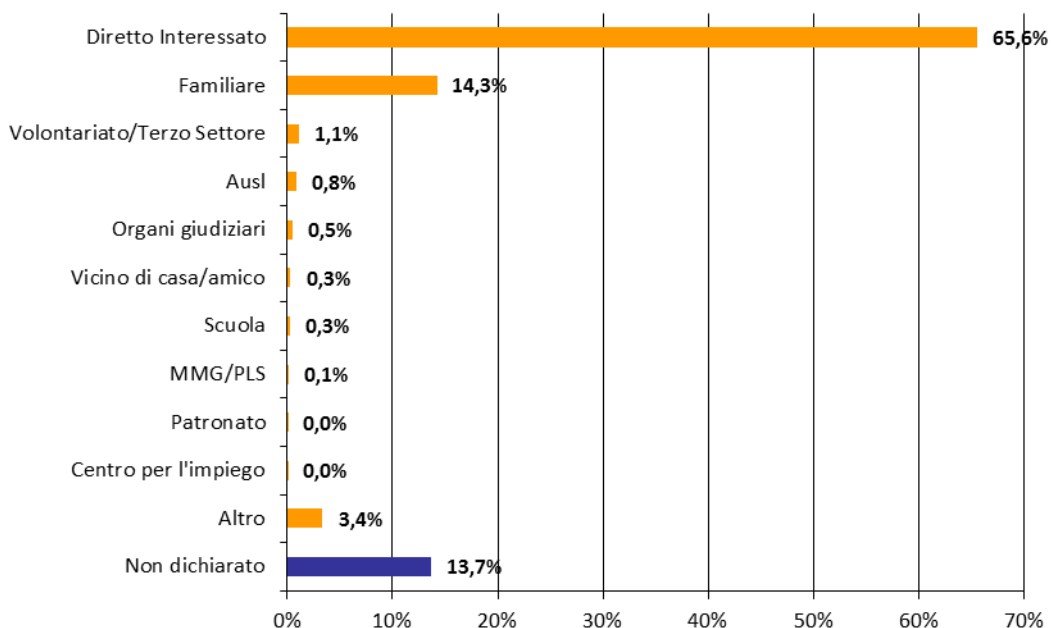
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Analizzando il dato in maniera più approfondita ed incrociando le informazioni modalità di contatto con tipologia di domanda espressa, o soggetto segnalante non si evidenziano relazioni tra tipologia di richieste/persona e la modalità di contatto utilizzata: il cittadino si rivolge allo sportello secondo le proprie possibilità e i propri tempi, indipendentemente dal tipo di richiesta che deve effettuare e dal fatto che sia per sé o per altre persone per le quali fa da tramite.

Il soggetto segnalante è definito come la persona che entra in contatto tramite una modalità qualsiasi e può avanzare una domanda o esprimere un bisogno proprio o di terzi.

Dal grafico che segue si legge che, così come negli anni precedenti, i due terzi dei soggetti (65,6%) si rivolgono allo sportello per sottoporre una richiesta per se stessi ed il 14,3% per un familiare, ma il dato positivo è che anno dopo anno diminuisce sempre più la percentuale di "Non Dichiarato" che dal 2012 al 2014 passa dal 18,1% al 13,7%.

Grafico 4 – Soggetto segnalante che si rivolge allo Sportello Sociale - Anno 2014



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

Incrocando il dato sulla modalità di contatto con il soggetto segnalante³ che entra in contatto con lo Sportello, aumenta rispetto al 2013 la percentuale di Diretti interessati che si presentano fisicamente allo Sportello (86,2% del 2014 rispetto all'85% del 2013), ma è ancor più evidente l'aumento dello stesso tipo rilevato sui familiari: nel 2013 si presentava allo sportello il 39%, nel 2014 il 62,7% dei familiari.

Il telefono invece è il mezzo più usato per gli enti/servizi: Volontariato/terzo settore (92,4%), Centro per l'impiego (94,7%), Patronato (79,3%), Scuola (71,5%).

Tabella 1 – Soggetto segnalante che si rivolge allo Sportello Sociale per modalità di contatto - Anno 2014

Segnalante	Modalità di contatto				TOTALE
	SPORTELLO	TELEFONO	MAIL	ALTRO	
DIRETTO INTERESSATO	86,2	12,8	0,5	0,5	100,0
FAMILIARE	62,7	35,3	1,2	0,9	100,0
VICINO DI CASA/AMICO	60,9	37,2	0,7	1,3	100,0
MMG/PLS	54,7	37,0	3,0	5,3	100,0
VOLONTARIATO/TERZO SETTORE	5,5	92,4	1,5	0,7	100,0
PATRONATO	10,3	79,3	10,3	-	100,0
AUSL	10,3	55,8	18,9	15,0	100,0
CENTRO PER L'IMPIEGO	5,0	94,7	-	0,3	100,0
ORGANI GIUDIZIARI	10,9	22,1	7,0	60,0	100,0
SCUOLA	10,7	71,5	2,5	15,3	100,0
ALTRO	30,2	53,0	8,4	8,4	100,0
NON DICHIARATO	69,3	25,5	2,5	2,7	100,0

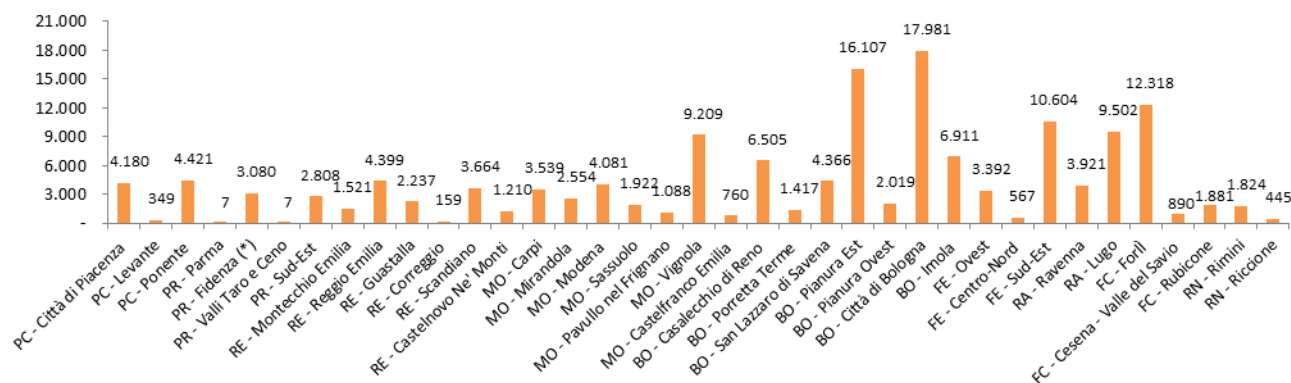
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

³ Il soggetto segnalante è definito come la persona che entra in contatto con lo sportello in una qualsiasi modalità: può avanzare una domanda o esprimere un bisogno proprio o di terzi.

2. Le persone interessate

Le persone che entrano in contatto con lo sportello sociale, i “portatori di bisogno” sono identificabili dal sistema per la presenza del codice fiscale⁴ (opportunamente anonimizzato) tra i dati rilevati all’accoglienza.

Grafico 5 – Persone interessate, per cui viene registrata almeno una domanda, per distretto - Anno 2014



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

* Utenti stimati sulla base della media regionale tra gli utenti identificabili da Codice Fiscale anonimizzato e le domande presentate.

Nel 2014, in tutta la Regione Emilia-Romagna, le **persone interessate** per cui è stata presentata una richiesta allo Sportello son state **151.845**, (erano 108.948 nel 2013, 86.440 nel 2012).

Il **tasso di accesso** delle persone interessate per l'anno 2014, a livello regionale è **34,1 per 1000 abitanti**, in aumento rispetto al 2013 in cui era 31,3.

⁴ Le persone 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 anonimizzato, il numero di domande complessive distrettuali relative a persone identificate da codice fiscale anonimizzato, e il numero di domande complessive nel distretto relative a persone non identificate (senza codice fiscale).

Tabella 2 – Tasso di accesso delle persone interessate per distretto per 1.000 abitanti - Anno 2014

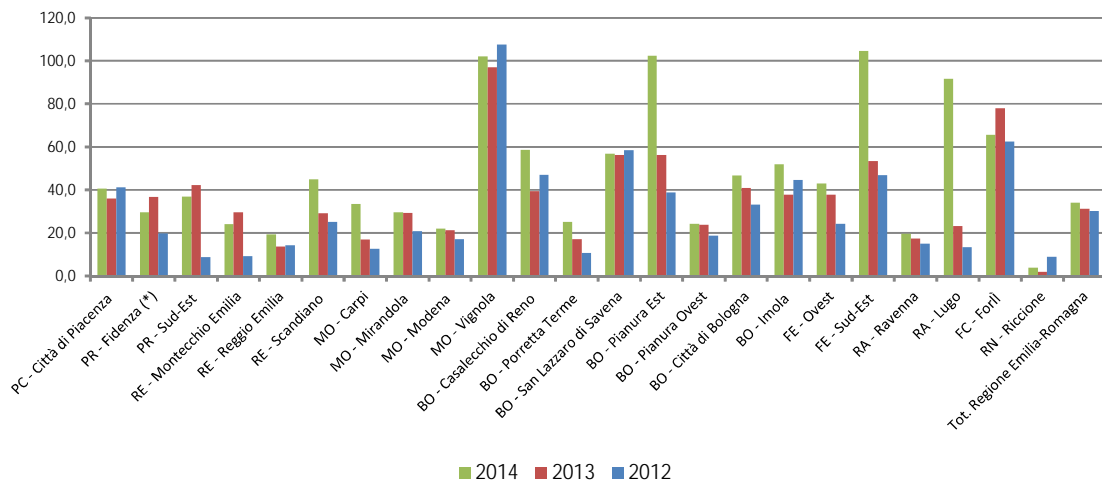
CTSS e ambito distrettuale		Persone interessate	Residenti dei comuni dei distretti che inviano i dati	Tasso di accesso * 1000 ab.
CTSS Piacenza	050 - CITTÀ DI PIACENZA	4.180	102.651	40,7
	051 - DISTR. LEVANTE	349	109.046	3,2
	052 - DISTR. PONENTE	4.421	77.285	57,2
Totale Piacenza		8.950	288.982	31,0
CTSS Parma	004 - DISTR. PARMA	7	218.502	0,0
	005 - DISTR. FIDENZA*	3.080	103.948	29,6
	006 - DISTR. VALLI TARO E CENO	7	45.813	0,2
	007 - DISTR. SUD EST	2.808	76.022	36,9
Totale Parma		5.902	444.285	13,3
CTSS Reggio Emilia	008 - DISTR. MONTECCHIO EMILIA	1.521	62.747	24,2
	009 - DISTR. REGGIO EMILIA	4.399	227.992	19,3
	010 - DISTR. GUASTALLA	2.237	72.233	31,0
	011 - DISTR. CORREGGIO	159	56.679	2,8
	012 - DISTR. SCANDIANO	3.664	81.332	45,0
	013 - DISTR. CASTELNUOVO NE' MONTI	1.210	33.862	35,7
Totale Reggio Emilia		13.190	534.845	24,7
CTSS Modena	014 - DISTR. CARPI	3.539	105.458	33,6
	015 - DISTR. MIRANDOLA	2.554	86.096	29,7
	016 - DISTR. MODENA	4.081	184.525	22,1
	017 - DISTR. SASSUOLO	1.922	119.921	16,0
	018 - DISTR. PAVULLO NEL FRIGNANO	1.088	41.068	26,5
	019 - DISTR. VIGNOLA	9.209	90.164	102,1
	044 - DISTR. CASTELFRANCO EMILIA	760	75.529	10,1
Totale Modena		23.153	702.761	32,9
CTSS Bologna	020 - DISTR. CASALECCHIO DI RENO	6.505	110.725	58,7
	021 - DISTR. PORRETTA TERME	1.417	56.755	25,0
	022 - DISTR. SAN LAZZARO DI SAVENA	4.366	76.881	56,8
	025 - DISTR. PIANURA EST	16.107	157.339	102,4
	026 - DISTR. PIANURA OVEST	2.019	82.673	24,4
	027 - DISTR. CITTÀ DI BOLOGNA	17.981	384.202	46,8
CTSS Imola	023 - DISTR. IMOLA	6.911	132.876	52,0
Totale Bologna		55.306	1.001.451	55,2
CTSS Ferrara	030 - DISTR. OVEST	3.392	78.843	43,0
	031 - DISTR. CENTRO-NORD	567	175.213	3,2
	032 - DISTR. SUD-EST	10.604	101.278	104,7
Totale Ferrara		14.563	355.334	41,0
CTSS Romagna	035 - DISTR. RAVENNA	3.921	200.496	19,6
	036 - DISTR. LUGO	9.502	103.475	91,8
	038 - DISTR. FORLÌ	12.318	187.691	65,6
	039 - DISTR. CESENA-VALLE DEL SAVIO	890	117.427	7,6
	049 - DISTR. RUBICONE	1.881	91.789	20,5
	040 - DISTR. RIMINI	1.824	221.580	8,2
	041 - DISTR. RICCIONE	445	113.453	3,9
Totale Romagna		30.781	1.035.911	29,7
Totale Regione		151.845	4.452.782	34,1

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

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

Nel grafico che segue è evidenziata la differenza sul tasso di accesso per 1000 abitanti nei 3 anni di rilevazione IASS per i distretti che hanno sempre inviato i dati nel periodo di tempo analizzato.

Grafico 6 - Tasso di accesso delle persone interessate per distretto per 1.000 abitanti – Confronto** Anni 2014-2013-2012



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

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

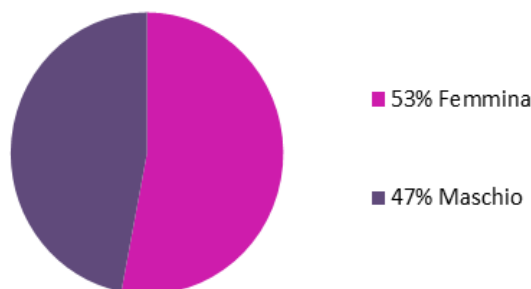
** Confronto sui soli distretti che hanno alimentato IASS nei tre anni di analisi ad esclusione di Castelnovo ne' Monti, Castelfranco Emilia e Correggio per problemi di trasmissione.

Il tasso di accesso regionale testimonia un aumento percepibile e costante negli anni, segno che lo Sportello Sociale è sempre di più punto di riferimento. Per i distretti di Pianura Est, Ferrara Sud-Est e Lugo è facilmente visibile l'aumento del tasso di accesso nel corso degli anni ma, al netto di alcuni picchi nel 2013 (Fidenza, Parma Sud-Est, Montecchio Emilia e Forlì) il tasso di accesso in aumento è caratteristico di tutti i distretti analizzati.

2.1 Caratteristiche demografiche delle persone interessate

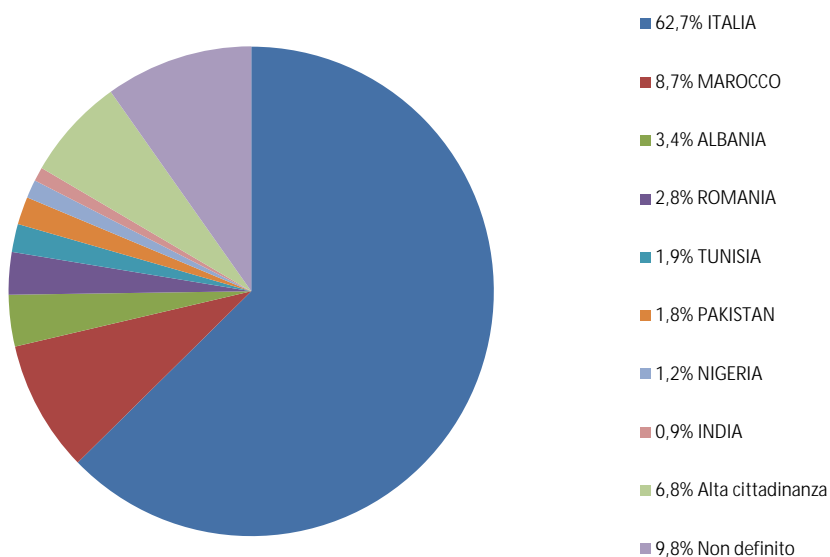
Analizziamo le caratteristiche demografiche dei portatori di bisogno che si rivolgono allo Sportello per quanto riguarda genere, età e cittadinanza per un quadro generale dell'utenza nell'anno 2014.

Grafico 7 - Utenti suddivisi per genere – Anno 2014



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

Grafico 8 – Utenti suddivisi per cittadinanza – Anno 2014



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

Tabella 3 - Cittadinanza delle persone interessate allo Sportello - Confronto** Anni 2014, 2013, 2012

Cittadinanza	2014	2013	2012
ITALIA	62,7 %	55,4%	64,9 %
MAROCCO	8,7 %	8,2 %	7,0 %
ALBANIA	3,4 %	3,0 %	3,0 %
ROMANIA	2,8 %	2,4 %	2,7 %
TUNISIA	1,9 %	1,8 %	1,9 %
PAKISTAN	1,8 %	1,9 %	1,1 %
NIGERIA	1,2 %	1,0 %	1,0 %
INDIA	0,9 %	0,8 %	0,5 %
Altra cittadinanza	6,8%	10,4%	10,6%
Non definito	9,8%	15,1%	7,3%

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

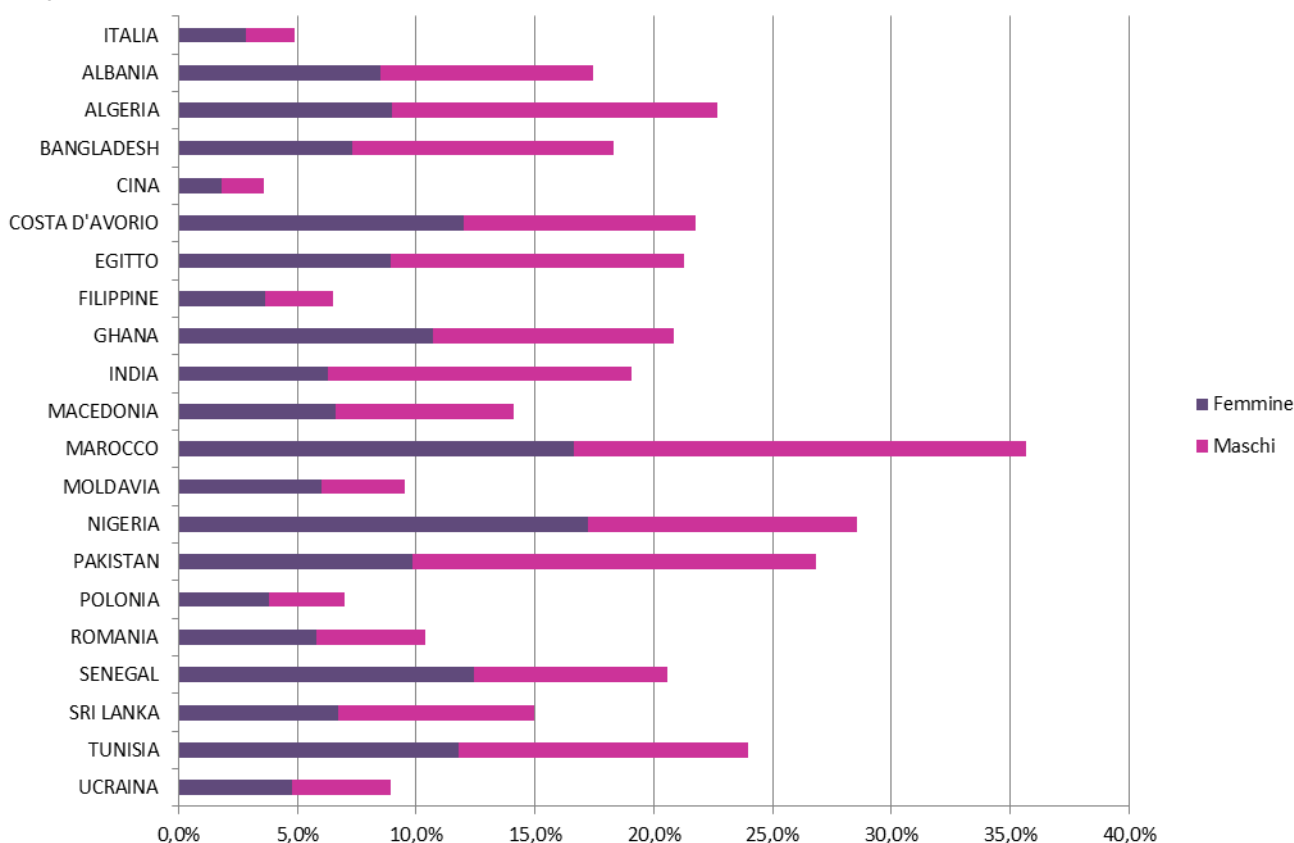
** Confronto sui soli distretti che hanno alimentato IASS nei tre anni di analisi

Aumenta negli anni l'utenza di cittadinanza marocchina, albanese e rumena, mentre l'italiana oscilla sempre intorno al 60% dell'utenza totale.

Il grafico 9 mostra la distribuzione degli utenti IASS per l'anno 2014 per genere e cittadinanza, facendo un rapporto con la popolazione residente nei comuni invianti.

Sono state analizzate le sole cittadinanze con valori assoluti significativi per una valutazione.

Grafico 9 - Distribuzione delle Persone interessate per genere e cittadinanza rispetto ai residenti dei comuni collegati a IASS – Anno 2014



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

Tra tutti gli utenti IASS, gli italiani rappresentano il 62,7% dell'utenza totale (dato che si conferma sempre uguale nel triennio), mentre gli stranieri rappresentano il 27%. Guardando il dato, invece, rispetto ai residenti sul territorio, gli Italiani che nel 2014 hanno fatto almeno un accesso allo sportello sociale sono circa il 5% sul totale della popolazione residente dei comuni invianti (nel 2013 lo stesso calcolo portava solo al 2,5%, segno che nel corso del 2014 gli utenti italiani sono raddoppiati).

La nazionalità che rispetto ai propri residenti sul territorio (con stessa cittadinanza) si rivolge maggiormente allo Sportello Sociale è quella marocchina (35,7%) seguita da Nigeria (28,6%) e Pakistan (26,8%). Dietro a motivazioni di origine culturale potrebbe trovarsi la giustificazione per un maggior accesso di utenti maschi o femmine a seconda del paese di appartenenza considerato: i maschi sono più numerosi rispetto alle femmine sugli effettivi residenti per Pakistan (+7,1% rispetto alle femmine), India (+6,5%), Algeria (+4,7%), Bangladesh (+3,7%), Marocco (+2,4%); si verifica l'effetto contrario, ovvero più femmine rispetto ai maschi allo Sportello sui residenti totali per Nigeria (+5,9%), Senegal (4,2%), Moldavia (+2,5%).

Tabella 4 - Et  Media e Mediana delle persone interessate per distretto - Anno 2014

CTSS	Ambito distrettuale	Tutti gli utenti IASS		Cittadini stranieri utenti IASS		Cittadini italiani utenti IASS	
		Et� media	Et� mediana	Et� media	Et� mediana	Et� media	Et� mediana
CTSS Piacenza	050 - CITT� DI PIACENZA	52,4	47	39,5	39	62,9	64
	051 - DISTR. LEVANTE	65,8	75	40,4	40	71,2	80
	052 - DISTR. PONENTE	57,1	55	38,4	38	60,6	62
Totale Piacenza		55,9	53	39,0	39	61,3	63
CTSS Parma	004 - DISTR. PARMA	24,7	15	1,0	1	28,7	16
	005 - DISTR. FIDENZA	47,5	42	37,4	37	63,7	68
	006 - DISTR. VALLI TARO E CENO	69,0	66	-	-	69,0	66
	007 - DISTR. SUD EST	53,3	50	38,6	38	59,5	61
Totale Parma		50,6	45	37,8	37	60,8	64
CTSS Reggio Emilia	008 - DISTR. MONTECCHIO EMILIA	47,4	44	39,4	39	51,8	49
	009 - DISTR. REGGIO EMILIA	55,5	50	38,1	38	62,6	64
	010 - DISTR. GUASTALLA	45,8	44	38,8	39	50,3	48
	011 - DISTR. CORREGGIO	55,3	48	49,4	45	60,8	59
	012 - DISTR. SCANDIANO	53,2	50	38,0	40	58,5	60
	013 - DISTR. CASTELNUOVO NE' M.	59,5	61	38,3	39	66,2	75
Totale Reggio Emilia		51,8	47	38,7	39	57,8	55
CTSS Modena	014 - DISTR. CARPI	50,4	48	40,7	40	54,6	54
	015 - DISTR. MIRANDOLA	52,5	48	39,6	39	58,4	56
	016 - DISTR. MODENA	46,1	49	16,3	7	58,0	71
	017 - DISTR. SASSUOLO	46,2	45	37,9	38	48,5	50
	018 - DISTR. PAVULLO NEL F.	55,1	52	39,6	38	60,8	61
	019 - DISTR. VIGNOLA	31,9	32	24,8	29	36,5	37
	044 - DISTR. CASTELFRANCO EMILIA	46,4	41	37,4	39	52,0	45
Totale Modena		41,2	41	29,8	35	47,1	48
CTSS Bologna	020 - DISTR. CASALECCHIO DI RENO	53,5	48	38,5	39	62,6	67
	021 - DISTR. PORRETTA TERME	55,3	50	41,7	41	62,6	65
	022 - DISTR. SAN LAZZARO DI S.	55,3	54	40,5	39	60,6	64
	025 - DISTR. PIANURA EST	49,7	48	36,5	37	53,7	55
	026 - DISTR. PIANURA OVEST	61,2	66	36,5	37	68,2	76
	027 - DISTR. CITT� DI BOLOGNA	53,6	50	35,8	37	63,9	68
CTSS Imola	023 - DISTR. IMOLA	51,7	47	39,8	39	57,2	55
Totale Bologna		52,9	49	37,2	38	59,8	63
CTSS Ferrara	030 - DISTR. OVEST	45,1	41	38,1	37	54,7	51
	031 - DISTR. CENTRO-NORD	64,8	72	36,3	37	67,1	75
	032 - DISTR. SUD-EST	44,5	42	39,5	39	48,9	45
Totale Ferrara		45,4	42	39,0	39	51,3	47
CTSS Romagna	035 - DISTR. RAVENNA	53,0	48	34,2	35	60,3	69
	036 - DISTR. LUGO	34,7	36	29,5	34	37,0	38
	038 - DISTR. FORLÌ	38,9	37	27,3	30	43,4	45
	039 - DISTR. CESENA-VALLE SAVIO	63,3	70	38,7	38	70,9	79
	049 - DISTR. RUBICONE	49,1	42	41,5	37	54,6	48
	040 - DISTR. RIMINI	55,8	50	40,3	39	61,8	59
	041 - DISTR. RICCIONE	50,2	49	40,0	37	53,3	53
Totale Romagna		41,7	40	31,3	34	40,1	47
Totale Regione		48,5	46	35,6	37	54,8	55

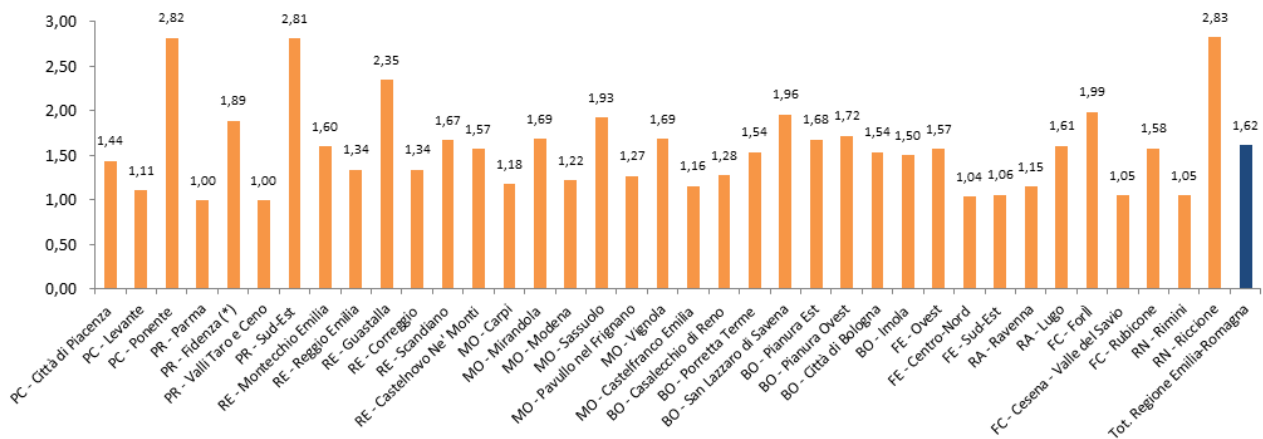
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

L'età media⁵ delle **persone interessate** si attesta sui **48,5 anni**, poco più bassa rispetto ai 49 anni del 2013. Il motivo dell'abbassamento di questi valori è dovuto al diminuire dell'età mediana e media dei cittadini italiani (rispettivamente 57 e 55,7 nel 2013). Le persone straniere che si rivolgono allo Sportello sono molto più giovani rispetto agli italiani, con età media pari a 36,5 anni.

2.2 Frequenza di contatto delle persone interessate

La frequenza media di contatto per ogni persona interessata rappresenta il numero di volte che ogni persona si rivolge allo Sportello nel corso dell'anno. C'è da ricordare i contatti sono registrati come le volte che una persona entra in contatto con lo Sportello Sociale; se uno stesso soggetto si presenta per ottenere informazioni per sé e per qualcun altro avrà due contatti diversi, così come se si presenta in giorni diversi ma per la stessa persona interessata, se invece accede più volte nello stesso giorno per questioni riguardanti la stessa persona interessata, avrà un unico contatto. Questa regola ci permette di leggere una sfaccettatura del rapporto tra i cittadini e lo Sportello.

Grafico 10- Frequenza media annuale di contatti per utente suddiviso per distretto - Anno 2014



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

* Il numero di persone interessate è stimato sulla base della media regionale degli utenti identificabili da Codice Fiscale.

Nel 2014 la **frequenza regionale media annuale di contatto per utente (1,62)** è più bassa rispetto al 2013 (1,86) ma la situazione per distretto ha la stessa tendenza degli anni precedenti, al netto di Riccione che da 1,39 passa a 2,83.

⁵ Calcolata sui valori età noti: 84% dei contatti totali IASS 2014

3. Le Domande Espresse

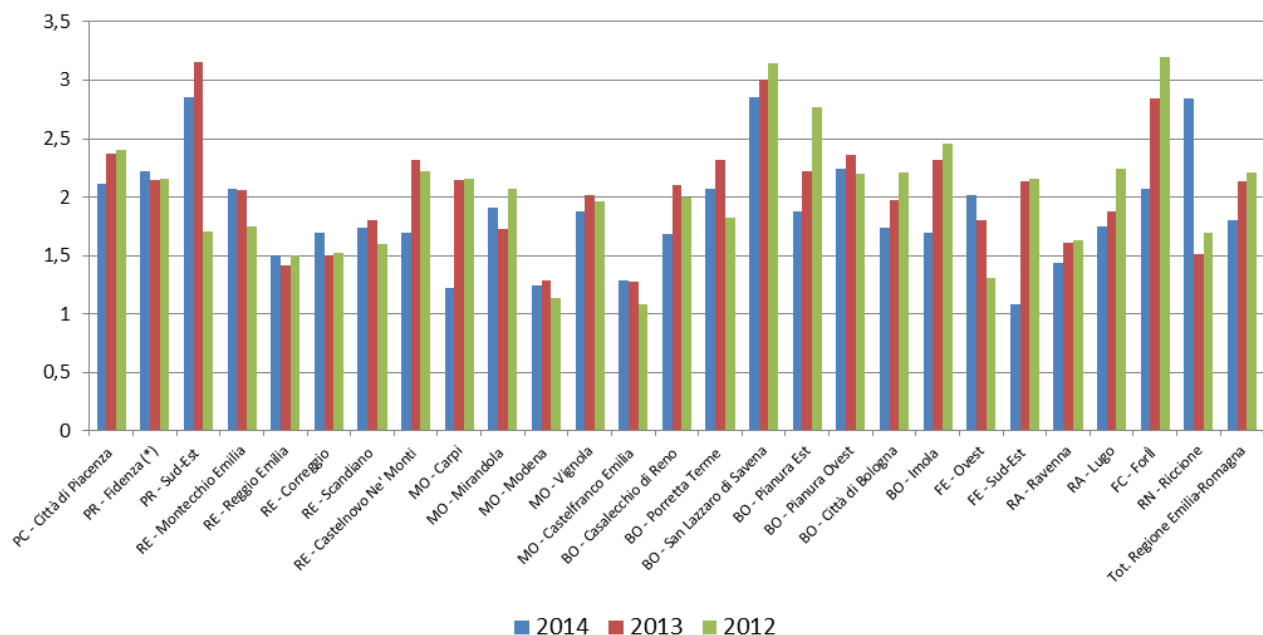
Le **domande espresse** registrate agli Sportelli Sociali nel corso del 2014 sono state **279.926**, il 19,9% in più rispetto al 2013.

Un altro modo per guardare al ricorso allo Sportello da parte dei cittadini è approfondire il numero e il tipo di domande che vengono espresse agli operatori, qualunque sia la modalità di contatto prescelta.

Guardando ai soli distretti che hanno inviato dati continuativamente nei tre anni di rilevazione IASS, si nota nel 2013 un picco più o meno evidente in tutti i distretti, Riccione escluso perché presenta questa particolarità solo nel 2014, mentre Parma Sud-Est in entrambi gli anni. Guardando il dato complessivo regionale, **la frequenza media annuale di domande per utente** passa da 2,2 del 2012 a **1,8 del 2014** passando per un 2013 quotato a 2,1.

Se da un lato **umentano le persone interessate**, i **contatti** e le **domande** dall'altro, abbiamo visto **diminuire la frequenza media delle domande per utente**, quasi a voler indicare una più alta efficienza dello Sportello nelle risposte che fornisce all'utente.

Grafico 11 - Frequenza media annuale di domande espresse per utente suddiviso per distretto – Confronto** Anni 2014, 2013, 2012



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

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

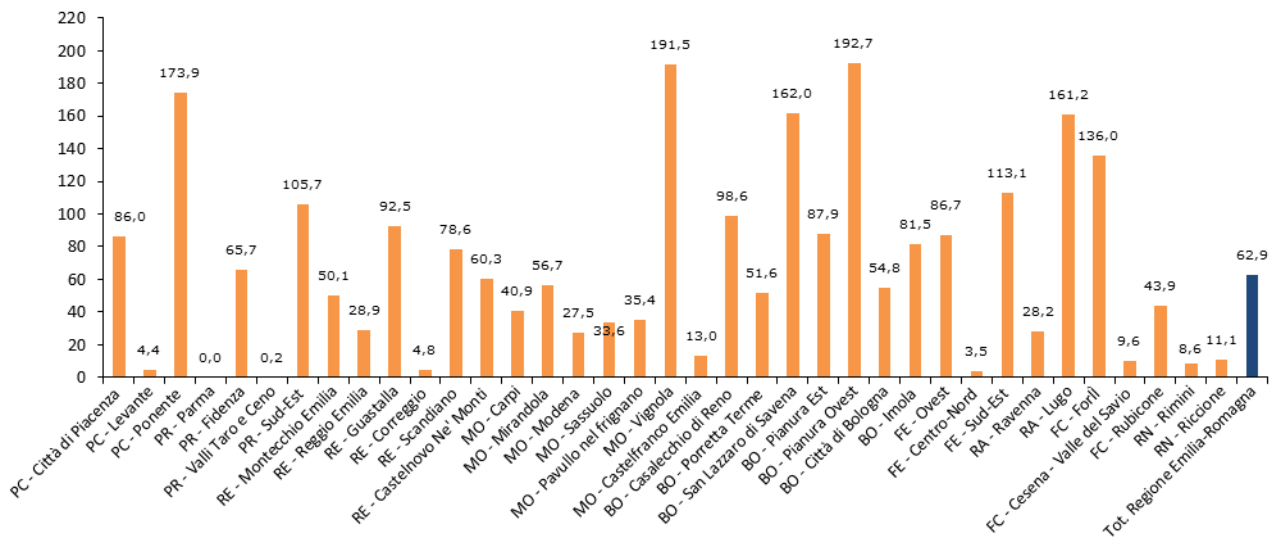
** Confronto sui soli distretti che hanno alimentato IASS nei tre anni di analisi

Il **tasso annuale di domande** pervenute per distretto è **calcolato sui residenti** dei soli comuni che trasmettono i dati e ammonta per l'anno 2014 a **62,9 domande espresse su 1000 abitanti**. Le diverse modalità organizzative distrettuali fanno sicuramente la differenza quando si va a leggere questo tipo di dato dal momento che le differenze tra un distretto e l'altro a volte sono davvero evidenti.

Rispetto al 2013 il dato regionale è in diminuzione (67 domande per 1000 abitanti nel 2013 contro le 63 nel 2014), e anche a livello distrettuale ci sono delle differenze significative nei territori di Pianura ovest (192,7 domande ogni 1000 abitanti contro le 55,9 del 2013), Castelnuovo ne' Monti

(60,3 domande per 1000 abitanti contro le 208,8 del 2013), Lugo (161,2 domande per 1000 abitanti contro le 43,6 del 2013), Forlì (136 domande per 1000 abitanti contro le 222 del 2013).

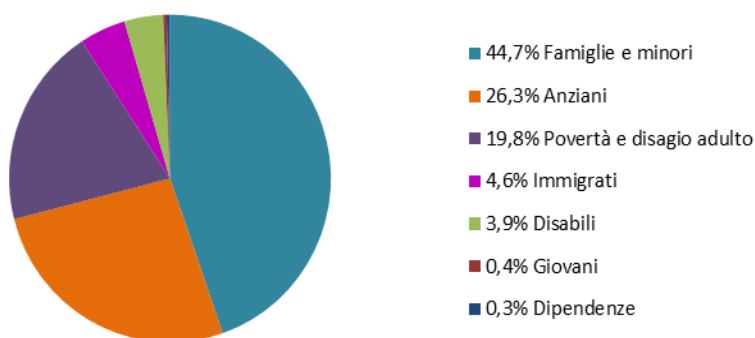
Grafico 12 - Tasso di domande pervenute per 1.000 abitanti residenti* per distretto - Anno 2014



Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R
* Residenti dei comuni che sono collegati a IASS

Per capire a fondo l'utilità e il ricorso allo Sportello da parte della cittadinanza è utile indagare il target di appartenenze dell'utente che all'operatore dello Sportello è chiesto di attribuire secondo il criterio della prevalenza, ovvero avendo preventivamente definito quale sia la condizione prevalente che influisce sul bisogno e sull'esito.

Grafico 13 - Domande pervenute suddivise per Target - Anno 2014



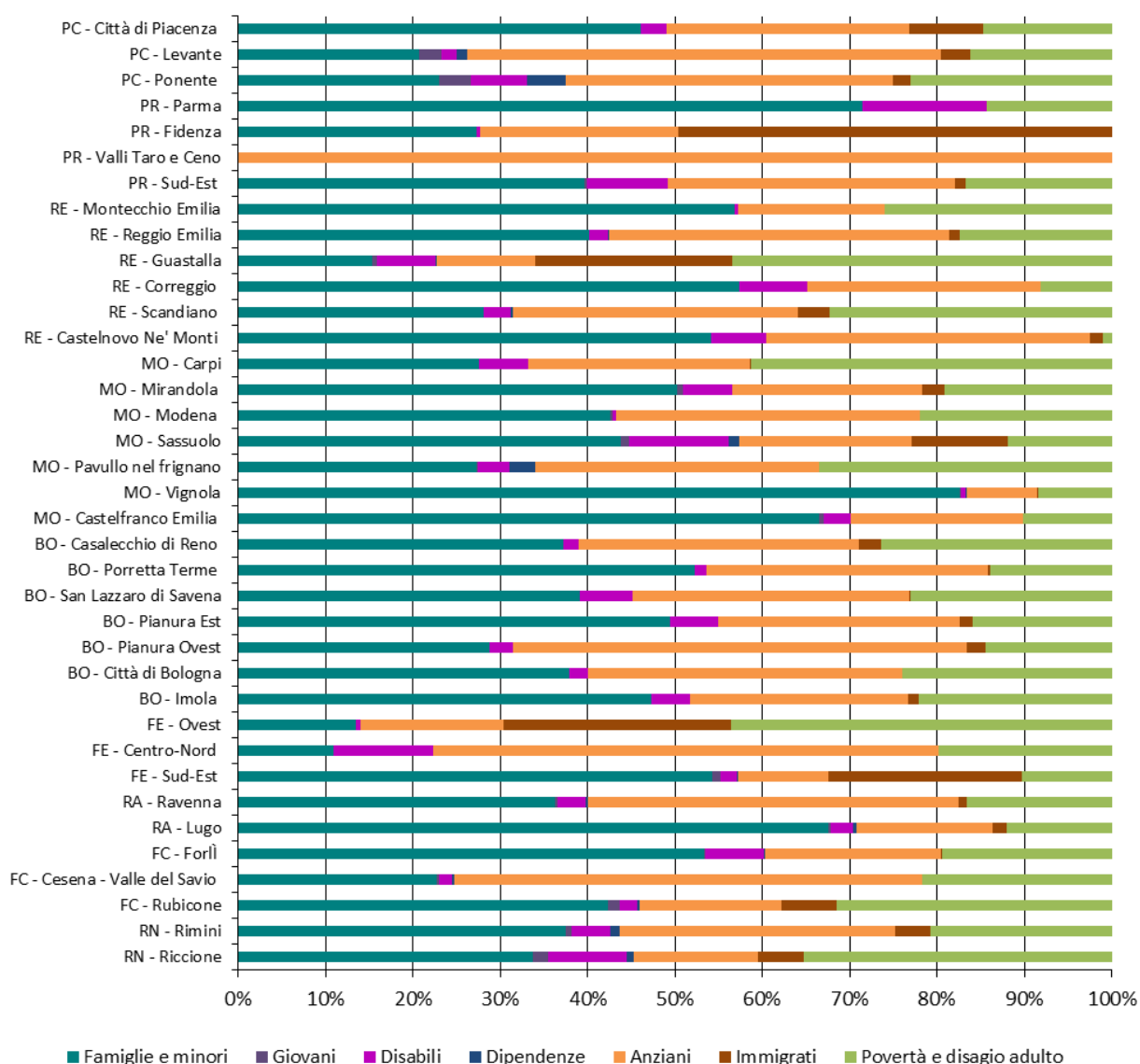
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Famiglia e minori, Anziani e Povertà e disagio adulto sono i target più frequenti e costituiscono il 91%, quota stabile rispetto all'anno 2013 anche se le singole componenti mostrano delle differenze.

In particolare gli Anziani registrano un calo di 1,4% rispetto al 2013, compensato dall'aumento di Famiglie e minori e Povertà e Disagio adulto rispettivamente di 0,9% e 0,8%;

L'analisi per distretto evidenzia una variabilità che dipende, in parte, dalle modalità organizzative degli sportelli.

Grafico 14 - Distribuzione delle domande pervenute per target prevalente e distretto - Anno 2014



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

Su un totale di 279.926 domande registrate agli Sportelli, il 33,4% sono domande presentate da stranieri, un punto percentuale in meno rispetto al 2013.

La maggior parte delle domande presentate, classificate in 28 voci definite dal nomenclatore regionale della tipologia di domanda espressa, richiesta o segnalazione, riguarda la **fruizione di interventi di sostegno economico** (come assegni per il nucleo familiare, integrazione del reddito, credito di emergenza, buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto, contributo per rimpatrio, ecc.), sia per gli utenti italiani (29,2%) che stranieri (48,8%).

A seguire ci sono il **Supporto alla persona, famiglia e rete sociale** (compreso il supporto educativo, psicologico, formativo e relazionale, il sostegno socio-educativo scolastico, ecc.), 21,3% per gli italiani e 17,2% per gli stranieri.

In generale, per tutti i target di popolazione individuati tra le domande espresse da cittadini stranieri allo Sportello, l'aumento considerevole è segnato dalla categoria di domande che comprende la consulenza sulle **certificazioni ISE/ISEE, certificazioni di disabilità, richieste di idoneità degli alloggi**, +1,6% rispetto al 2013, in aumento in particolare per i Giovani.

Tabella 5 - Domande pervenute per tipologia di bisogno ordinate per maggior numero di richieste - Anno 2014

Domande Espresse	Totale	%	% cumulata
Fruizione di interventi di sostegno economico (buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto, ecc.)	96.031	34,3	34,3
Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)	63.638	22,7	57,0
Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Altro (comprese certificazioni ISE/ISEE e disabilità)	23.947	8,6	65,6
Attività di sostegno e cura al domicilio (Assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.)	18.205	6,5	72,1
Servizi di supporto (mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.)	17.338	6,2	78,3
Sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, ecc.)	15.407	5,5	83,8
Ospitalità in strutture residenziali	9.992	3,6	87,4
Nidi/servizi integrativi prima infanzia	7.767	2,8	90,1
Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale	7.603	2,7	92,9
Aiuto per inserimento lavorativo	5.252	1,9	94,7
Regolarizzazione documenti per soggiorno in Italia	3.936	1,4	96,1
Inserimento in centri diurni	2.640	0,9	97,1
Sostegno alla coppia (sostegno alla genitorialità, mediazione familiare in caso di separazione)	1.567	0,6	97,6
Sollievo alla famiglia per brevi periodi	1.477	0,5	98,2
Servizio di accoglienza per senza fissa dimora o persone con disagio per attività di ascolto, mensa, igiene, distribuzione beni di prima necessità, ecc.)	1.118	0,4	98,6
Segnalazione di rischio di maltrattamento/trascuratezza/abbandono	869	0,3	98,9
Aiuto a donne vittime di violenza: altre forme di sostegno(economico, lavorativo, psicologico, ecc.)	757	0,3	99,2
Invalità civile	515	0,2	99,3
Adattamento domestico	363	0,1	99,5
Interventi di mediazione culturale	326	0,1	99,6
Richiesta avvio iter per pratiche di affido	268	0,1	99,7
Ospitalità in Strutture per l'accoglienza immediata (strutture attrezzate per nomadi, dormitori, centri a bassa soglia)	218	0,1	99,8
Informazioni e orientamento sul Servizio Civile	188	0,1	99,8
Richiesta avvio iter per pratiche di adozione	173	0,1	99,9
Attività di socializzazione persone con disagio mentale	139	0,1	99,9
Asilo politico	94	0,0	100,0
Aiuto a donne vittime di violenza: sostegno abitativo	72	0,0	100,0
Richiesta di residenza anagrafica per persone senza fissa dimora	26	0,0	100,0

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

La distribuzione percentuale sul territorio delle domande espresse è l'indicatore che forse più di tutti è influenzato dall'organizzazione degli Sportelli ed allo stesso tempo alte concentrazioni dello stesso tipo di domanda potrebbero indicare alcune priorità di intervento in alcuni distretti.

Nella tabella che segue viene presentata la distribuzione percentuale delle domande pervenute per ambito provinciale rispetto alla media regionale; in arancio sono state evidenziate le celle che hanno uno scostamento significativo più alto rispetto al valore regionale, in grigio quelle con gli scostamenti più bassi.

ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI
Anno 2014

Tabella 6 - Domande pervenute suddivise per Provincia - Anno 2014

Domande espresse	Provincia									Regione Emilia Romagna
	Piacenza	Parma	Reggio-Emilia	Modena	Bologna	Ferrara	Ravenna	Forlì-Cesena	Rimini	
Fruizione di interventi di sostegno economico (buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto, ecc.)	36,2	20,9	32,8	41,0	40,4	33,3	24,0	19,2	39,2	34,3
Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)	14,7	5,1	27,3	10,3	24,7	11,6	15,3	55,0	18,2	22,7
Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Altro (comprese certificazioni ISE/ISEE e disabilità)	17,8	29,9	3,4	13,2	4,0	3,0	16,1	4,0	1,3	8,6
Attività di sostegno e cura al domicilio (Assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.)	6,3	6,3	8,2	6,0	6,5	4,4	6,5	6,9	10,1	6,5
Servizi di supporto (mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.)	6,1	10,8	3,6	7,7	7,0	6,7	7,0	0,5	6,4	6,2
Sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, ecc.)	3,3	4,8	5,8	7,4	6,1	8,4	1,8	3,6	9,1	5,5
Ospitalità in strutture residenziali	3,1	2,2	2,9	1,9	4,5	8,9	1,6	2,2	3,9	3,6
Nidi/servizi integrativi prima infanzia	0,4	0,5	0,1	3,9	2,1	3,1	12,4	1,9	0,3	2,8
Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale	6,5	1,5	1,6	1,3	2,0	5,9	8,0	0,1	0,1	2,7
Aiuto per inserimento lavorativo	1,3	3,3	8,1	2,0	0,4	2,2	0,6	1,8	6,4	1,9
Regolarizzazione documenti per soggiorno in Italia	0,0	9,6	0,2	0,4	0,1	10,0	0,1	1,1	0,3	1,4
Inserimento in centri diurni	1,5	1,1	1,4	1,1	0,9	0,3	1,2	0,3	0,6	0,9
Sostegno alla coppia (sostegno alla genitorialità, mediazione familiare in caso di separazione)	0,1	0,3	0,6	0,6	0,4	0,8	0,3	1,6	0,1	0,6
Sollievo alla famiglia per brevi periodi	0,6	0,8	0,6	0,8	0,5	0,3	0,3	0,3	1,0	0,5
Servizio di accoglienza per senza fissa dimora o persone con disagio per attività di ascolto, mensa, igiene, distribuzione beni di prima necessità, ecc.	0,1	0,0	2,3	0,2	0,1	0,3	1,1	0,2	0,5	0,4
Aiuto a donne vittime di violenza: altre forme di sostegno (economico, lavorativo, psicologico, ecc.)	0,1	.	0,1	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	0,1	0,3
Segnalazione di rischio di maltrattamento/trascuratezza/abbandono	0,1	0,2	0,4	1,5	.	0,0	0,1	0,3	0,7	0,3
Invalità civile	0,2	0,4	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,3	0,2
Adattamento domestico	0,1	0,3	0,2	0,2	0,0	0,2	0,2	0,3	0,1	0,1
Attività di socializzazione persone con disagio mentale	0,1	0,4	.	0,1	.	.	0,1	0,0	0,1	0,1
Informazioni e orientamento sul Servizio Civile	0,7	0,1	.	0,0	0,0	.	0,0	0,0	.	0,1
Interventi di mediazione culturale	0,4	0,8	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	.	0,1
Ospitalità in Strutture per l'accoglienza immediata (strutture attrezzate per nomadi, dormitori, centri a bassa soglia)	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0	.	0,1	0,2	0,1	0,1
Richiesta avvio iter per pratiche di adozione	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	.	0,1
Richiesta avvio iter per pratiche di affido	0,0	0,4	0,1	0,1	0,0	0,4	0,0	0,1	0,0	0,1
Richiesta di residenza anagrafica per persone senza fissa dimora	0,0	0,0	.	0,0	.	.	0,0	0,0	0,2	0,0
Asilo politico	.	0,2	.	0,0	.	0,0	0,1	0,1	1,0	0,0
Aiuto a donne vittime di violenza: sostegno abitativo	0,0	.	.	0,0	.	0,0	0,2	0,0	0,1	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

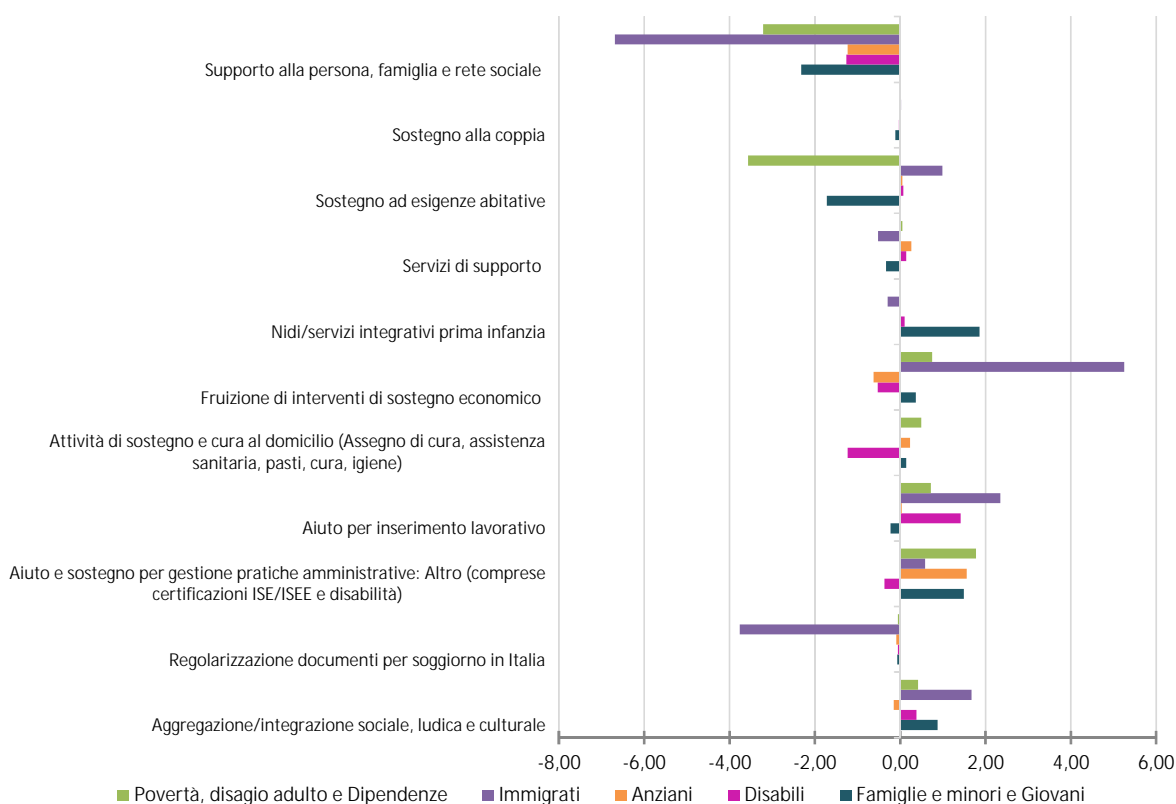
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Nel territorio delle provincie di Bologna, Modena e Rimini gli utenti si rivolgono allo sportello soprattutto per domande di fruizione di interventi a sostegno economico molto di più rispetto alla media regionale e al contrario di Parma e Forlì-Cesena. Quest'ultima si contraddistingue invece per il gran numero, in proporzione, di domande per il supporto alla famiglia e alla rete sociale.

Tra i numeri che spiccano maggiormente rispetto alla media regionale c'è sicuramente Parma per il ricorso allo sportello per supporto in pratiche di tipo amministrativo e certificazioni e per le domande di regolarizzazione dei permessi di soggiorno insieme a Ferrara.

Dal confronto delle variazioni percentuali sulle domande espresse per target nel 2014 rispetto al 2013 si evidenziano differenze per target specifici. Per permettere un confronto verosimile sono stati coinvolti i soli distretti che hanno inviato i dati nei due anni considerati.

Grafico 15- Variazione percentuale delle domande pervenute suddivise per Target* - Anno 2014 a confronto con Anno 2013. Solo interventi con variazioni significative.



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

Nota: per l'analisi sono stati utilizzati solo i dati dei distretti che hanno inviato continuamente nei 3 anni (005- Fidenza, 007- Parma Sud-Est, 008- Montecchio Emilia, 009- Reggio Emilia, 011- Correggio, 012- Scandiano, 014- Carpi, 015- Mirandola, 016- Modena, 019- Vignola, 020- Casalecchio di Reno, 021- Porretta Terme, 022- San Lazzaro, 023- Imola, 025- Pianura Est, 026- Pianura Ovest, 027- Città di Bologna, 030- Ovest, 032- Centro-Nord, 035- Ravenna, 036- Lugo, 039- Cesena-Valle del Savio, 041- Riccione, 044- Castelfranco Emilia, 050- Città di Piacenza).

Le tendenze che saltano subito all'occhio per tutti i target sono l'aumento delle domande per "Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Altro (comprese certificazioni ISE/ISEE e disabilità)" e la diminuzione del "Supporto alla persona, famiglia e rete sociale".

Per il target Anziani aumentano le richieste di "Servizio di supporto (trasporto sociale, ecc.)" e di "Sostegno e cura al domicilio" mentre diminuiscono il "Supporto alla persona, famiglia e rete sociale" e la "Fruizione di interventi di sostegno economico".

Il target Immigrati vede la diminuzione della "Regolarizzazione dei documenti per il soggiorno in Italia" e del "Supporto alla persona, famiglia e rete sociale", e una maggiore richiesta di "Sostegno ad esigenze abitative", di "Fruizione di interventi di sostegno economico" e di "Aiuto per inserimento lavorativo".

Anche per le Famiglie diminuisce la richiesta di "Sostegno ad esigenze abitative" e le domande di "Supporto alla persona, famiglia e rete sociale", mentre aumentano le domande per "Nidi e servizi per la prima infanzia" e per "Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale".

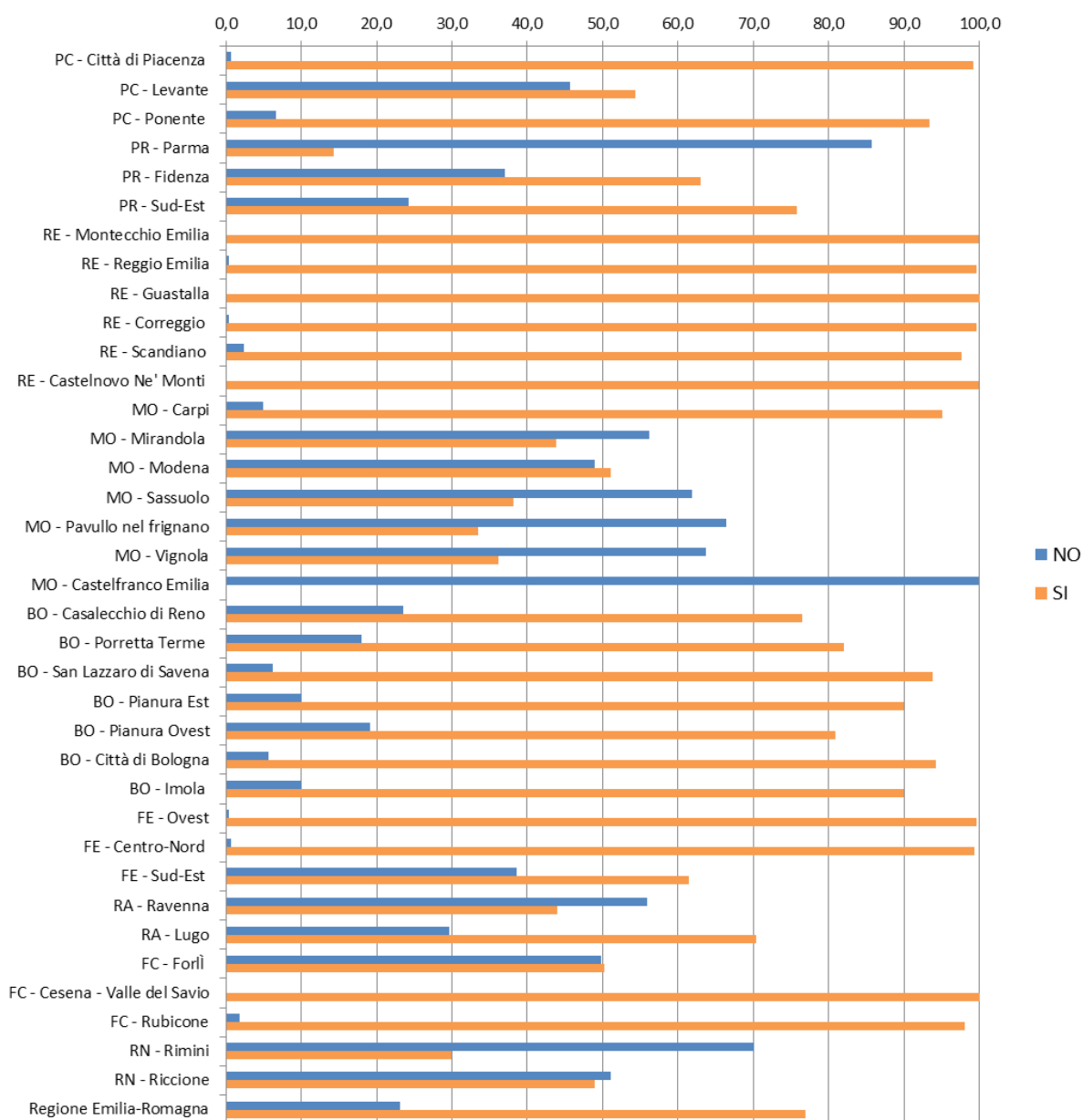
Per quanto riguarda i disabili diminuiscono le domande di "Attività di sostegno e cura al domicilio" e di "Fruizione di interventi di sostegno economico" in controtendenza, insieme agli Anziani, rispetto agli altri target, mentre aumentano le domande di "Aiuto per inserimento lavorativo" e di "Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale".

4. Esito dell'accesso

Dopo aver visto per quali motivi un cittadino si rivolge allo Sportello sociale, che tipo di domande pone prevalentemente e a quale target appartiene, guardiamo ora alla conclusione del contatto, ovvero all'esito dell'accesso.

Gli esiti possibili sono diversi per definizione: al soggetto può essere fornita una risposta diretta con eventuale consegna di materiale informativo o con l'avviamento o meno del procedimento presso lo Sportello Sociale, con l'eventuale avvio di richiesta di valutazione da parte del Servizio Sociale, oppure la domanda può essere rimandata ad un servizio competente esterno allo Sportello.

Grafico 16 - Esito: Risposta diretta allo Sportello - Anno 2014

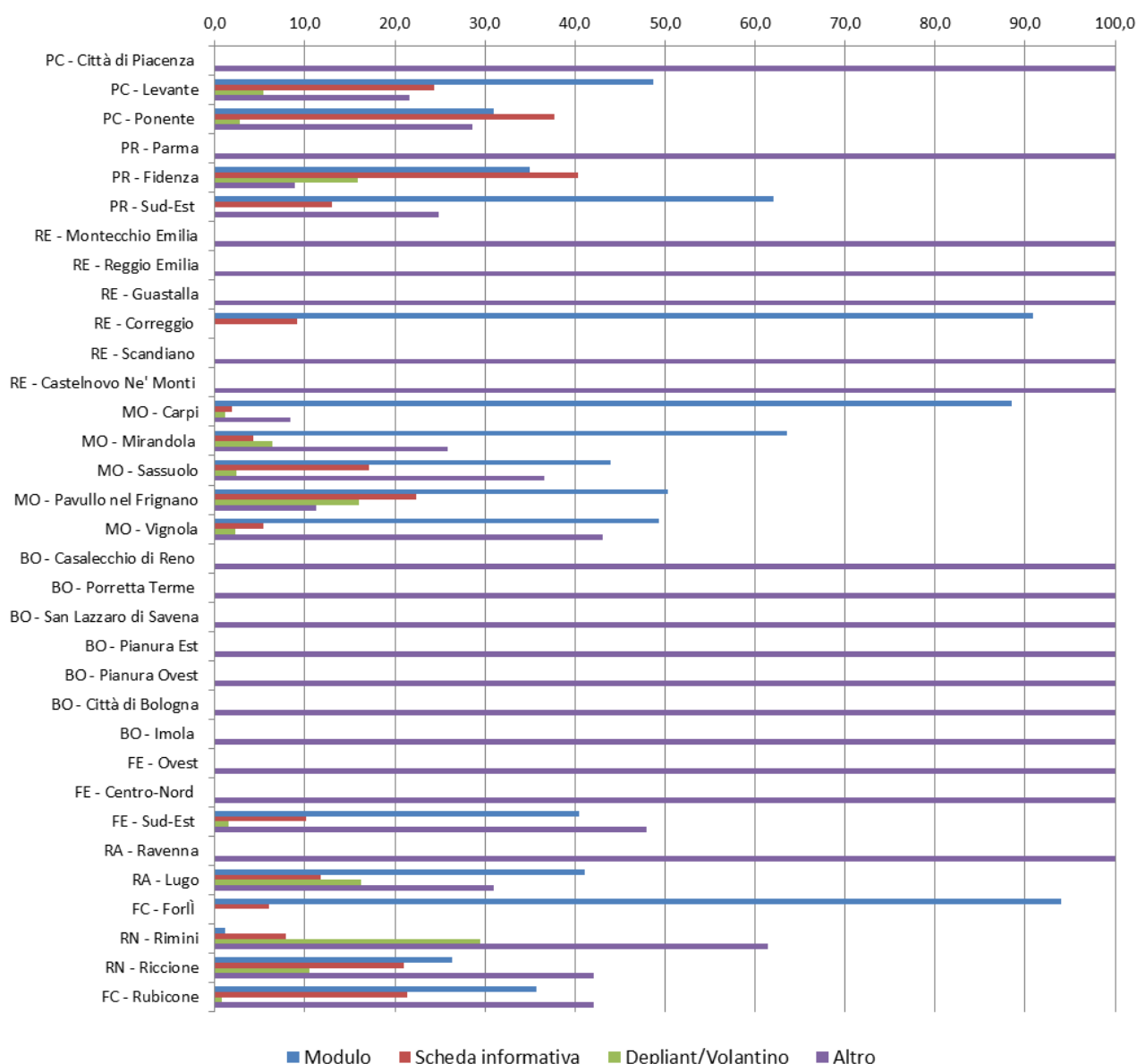


Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Al di là delle percentuali miste che si osservano, salta subito all'attenzione che diversi distretti hanno una modalità unica di comportamento: l'esito è sempre 'Risposta diretta' (Montecchio Emilia, Guastalla, Castelnovo ne' Monti, Ferrara Ovest, Cesena - Valle del Savio) ed in un distretto è sempre invio ad altro servizio competente (Castelfranco Emilia). È probabile che in questi distretti il dato reale non venga rilevato e che di default venga inviata una modalità di risposta sempre uguale.

Presso lo Sportello sociale, oltre alle risposte, l'utente trova anche materiale informativo in distribuzione; il dato nel sistema IASS è facoltativo, per cui non c'è l'obbligo di inserimento, tuttavia per chi raccoglie l'informazione si possono già fare alcune considerazioni.

Gráfico 17 – Distribuzione percentuale per tipo di Materiale consegnato per distretto* - Anno 2014



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

* sono presenti nel grafico i soli distretti che raccolgono il dato relativo al materiale consegnato.

Per molti dei distretti nel grafico non c'è un dettaglio sul tipo di materiale consegnato per cui il 100% del dato raccolto fa riferimento alla categoria "Altro".

Negli altri casi invece, si nota da subito che il materiale più consegnato a livello regionale è il Modulo, seguito dalle Schede informative e alla fine dai Depliant o volantini.

Le informazioni relative agli esiti dei contatti prodotti dagli utenti allo Sportello Sociale sono a compilazione facoltativa per cui non abbiamo informazioni complete su cui poter fare una valutazione verosimile, ma possiamo di certo esplorare i dati disponibili a livello regionale e non entrare in un dettaglio di confronto tra distretti non corretto. L'utente allo Sportello riceve sempre una risposta: diretta se il contatto si conclude in quel momento stesso o se c'è un avvio di procedimento per atti di competenza dello Sportello sociale con un'eventuale Avvio di richiesta di valutazione; viceversa, se la risposta diretta è negativa ci si aspetta che l'utente sia rimandato ad un altro servizio competente.

Nella tabella che seguono sono riportati i campi relativi all'esito del contatto⁶.

Tabella 7 – Domande pervenute allo Sportello sociale per tipo di risposta - Anno 2014

265.951 Domande pervenute allo Sportello	
Risposta diretta = SI	Risposta diretta = NO
223.929 (84,2%)	42.022 (15,8%)

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

Dall'analisi degli esiti si nota che l'84% delle domande pervenute hanno risposta diretta allo Sportello e solo il 5,0% (rif. Tab. 8) delle domande viene inoltrato ad altro servizio competente.

Per il 31,3% delle domande che hanno come esito una risposta diretta viene avviato un procedimento di competenza dello Sportello Sociale e per il 22% è richiesta la valutazione da parte del Servizio sociale professionale. Le restanti domande trovano sempre e comunque una risposta attraverso la consegna di materiale informativo o modulistica specifica.

Tabella 8 – Domande pervenute allo Sportello sociale per tipologia dell'esito (Avvio procedimento per atti di competenza dello sportello sociale, Avvio richiesta di valutazione o Invio ad altro servizio competente) - Anno 2014

Esito	Avvio Procedura atti di competenza dello Sportello sociale	Avvio richiesta valutazione Servizi Sociale	Avvio richiesta valutazione Altro Servizio	Invio ad altro servizio competente
N.	83.256	58.634	2.136	12.743
% sul tot. Domande	31,3	22,0	0,8	4,8

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

Nota: sono esclusi dall'elaborazione i distretti 008 – Montecchio Emilia, 010 – Guastalla, 013 – Castelnovo ne' Monti, 044 – Castelfranco Emilia, 039 – Cesena - Valle del Savio

Dipende dall'esito del contatto anche la rilevazione dell'anagrafica del soggetto interessato: il 93,4%⁷ degli utenti che non hanno un'anagrafica in banca dati sono coloro che hanno ricevuto una

⁶ Il dettaglio tiene conto dei soli distretti che compilano il campo Risposta diretta con entrambi i valori SI e NO (il 100% di SI o di NO è considerata una compilazione preimpostata su un valore di default); sono quindi esclusi i distretti 008 – Montecchio Emilia, 010 – Guastalla, 013 – Castelnovo ne' Monti, 044 – Castelfranco Emilia, 039 – Cesena - Valle del Savio. Questi distretti, esclusi dall'analisi, rappresentano soltanto il 5% del totale delle domande.

⁷ Sono stati esclusi dall'analisi i distretti di Fidenza che non rileva nel 100% dei casi l'anagrafica dell'utente, e di Ferrara Sud-Est che rileva l'anagrafica per il 14,4% dei contatti nel 2014.

risposta diretta (sul totale dei contatti con risposta diretta=SI gli anonimi rappresentano il 17,4%, mentre sul totale dei contatti con risposta diretta=NO gli anonimi sono il 4,4%).

Il colloquio con l'assistente sociale non è fissato, o per lo meno non è registrato in ogni distretto, ma per il dato rilevato si può comunque osservare che Carpi, Pavullo nel Frignano, Ravenna e Città di Bologna fissano un colloquio per quasi tutte le richieste di valutazione avviate.

Tabella 9 - Richiesta di valutazione e giorni di attesa tra il contatto allo Sportello e il colloquio fissato con l'assistente sociale - Anno 2014

Distretto	N. valutazioni richieste	N. colloqui fissati	Media (gg)	Mediana (gg)
PC - Levante	336	286	3,1	0
PC - Ponente	2.145	1.026	2,7	0
PR - Parma	6			
PR - Fidenza	575	288	0,2	0
PR - Sud-Est	2.790	386	10,6	1
RE - Correggio	77			
MO - Carpi	965	915	19,8	11
MO - Mirandola	1.692			
MO - Modena	5.027	1.503	4,2	2
MO - Sassuolo	22			
MO - Pavullo nel Frignano	824	796	8,6	7
MO - Vignola	2.819			
MO - Castelfranco Emilia	425			
BO - Città di Bologna	6.808	6.753	16,2	13
FE - Sud-Est	2	2	0	0
RA - Ravenna	295	295	15,4	14
RA - Lugo	12			
FC - Forlì	11.577			
FC - Cesena - Valle del Savio	892			
FC - Rubicone	808	266	7,6	6,5
RN - Rimini	594			
RN - Riccione	26			
Regione Emilia Romagna	38.717	12.516	12,4	7

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

Se vogliamo per curiosità guardare i “tempi di attesa” medi e mediani per un colloquio con l'assistente sociale (tempo di attesa relativo perché non è il tempo che passa per una prenotazione del cittadino, bensì la richiesta è effettuata dall'operatore dello Sportello su sua valutazione), l'attesa più lunga si rivela nel distretto di Carpi.

Tabella 10 - Scheda di sintesi

SCHEDA RIEPILOGATIVA ANNO 2014 (su dati inviati da 37 ambiti distrettuali)	
DOMANDE ESPRESSE (richieste pervenute allo Sportello)	279.926
CONTATTI (soggetti che si sono rivolti allo Sportello)	245.411
PERSONE INTERESSATE (soggetti per cui viene registrata una richiesta allo Sportello)	151.845

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

ALLEGATO TECNICO

Analisi del 1° semestre 2015
(dati provvisori)
a confronto con il 1° semestre
degli anni precedenti di rilevazione
(2012-2013-2014)

1° semestre 2015 (dati provvisori) a confronto il 1° semestre degli anni precedenti di rilevazione (2012, 2013 e 2014)

Rilevazione della domanda espressa dai cittadini agli Sportelli Sociali

Ad oggi è possibile un'analisi di massima sui dati inviati nel 1° semestre 2015, confrontandolo con lo stesso periodo degli anni precedenti. Il sistema IASS, in effetti registra i dati in tempo reale laddove l'operatore sia nelle possibilità di inserire a sistema il contatto "in diretta", tuttavia è possibile integrare i dati effettuando inserimenti successivi alla data di contatto nel corso dell'anno. Questa condizione ci permette di avere un dato verosimile su cui fare le prime analisi, anche se potrebbe subire variazioni dovute ad invii tardivi nel corso dell'anno di competenza.

1. Contatti

L'analisi dei contatti in valore assoluto sul 1° semestre di ogni anno evidenzia qualche particolarità: nella tabella che segue sono evidenziati in verde i dati che si contraddistinguono rispetto al passato per un aumento vistoso del volume di attività, in rosso quelli che, al contrario segnano un calo che solitamente viene recuperato nelle trasmissioni del secondo semestre.

Tabella 11 - Contatti registrati agli Sportelli Sociali per distretto - 1° semestre a confronto sugli anni 2012, 2013, 2014, 2015

Ambito Distrettuale	1° semestre 2015	1° semestre 2014	1° semestre 2013	1° semestre 2012
PC - Città di Piacenza	3.724	2.644	3.168	4.157
PC - Levante	190	245	5	47
PC - Ponente	6.672	6.070	1.385	
PR - Parma	1.077	1	3.720	
PR - Fidenza	2.383	3.007	5.350	1.197
PR - Sud-Est		4.866		
RE - Montecchio Emilia	745	1.360	1.439	
RE - Reggio Emilia	2.973	3.215	1.811	2.219
RE - Guastalla	2.068	2.762		
RE - Correggio	65	134	821	1.608
RE - Scandiano	2.587	2.919	2.181	1.402
RE - Castelnovo Ne' Monti	618	982	1.334	
MO - Carpi	1.753	1.750	552	2.291
MO - Mirandola	4.182	1.837	2.066	3.074
MO - Modena	2.822	2.720	2.275	1.803
MO - Sassuolo	186	2.785		
MO - Pavullo nel Frignano	641	407		
MO - Vignola	8.482	8.281	8.854	9.943
MO - Castelfranco Emilia	118	347	268	475
BO - Casalecchio di Reno	5.492	4.223	4.226	5.488
BO - Porretta Terme	962	879	1.003	452
BO - San Lazzaro di Savena	4.180	4.693	5.555	5.871
BO - Pianura Est	21.317	12.145	9.525	8.714

ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI
Anno 2014

Ambito Distrettuale	1° semestre 2015	1° semestre 2014	1° semestre 2013	1° semestre 2012
BO - Pianura Ovest	1.467	2.013	1.992	1.522
BO - Città di Bologna	15.168	14.528	13.218	8.429
BO - Imola	3.818	5.493	5.414	6.573
FE - Ovest	3.138	2.751	2.085	1.113
FE - Centro-Nord	270	339	178	
FE - Sud-Est	5.508	5.387	5.291	3.609
RA - Ravenna	2.145	2.438	2.130	1.562
RA - Lugo	13	10.658		2.171
FC - Forlì	11.943	12.400	12.857	11.020
FC - Cesena - Valle del Savio	510	474		
FC - Rubicone	2.733	605	117	
RN - Rimini	664	1.172		
RN - Riccione	366	888	104	448
Regione Emilia-Romagna	120.980	127.418	98.924	85.188

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

I distretti di Mirandola, Pianura Est e Rubicone segnano un aumento di contatti significativo rispetto allo stesso dato rilevato negli anni precedenti; Pianura Est in particolare solo nel 1° semestre 2015 ha inviato il 79% dei contatti rilevati in tutto l'anno 2014. La causa di tale incremento, se non è dovuta ad iniziative particolari da parte dei comuni interessati, è giustificata dall'invio di molti più dati da parte di alcuni dei comuni appartenenti al distretto e che sono entrati nel sistema IASS a pieno regime proprio nel 2015: Bentivoglio, Budrio, Castello d'Argile, Castelmaggiore e Pieve di Cento.

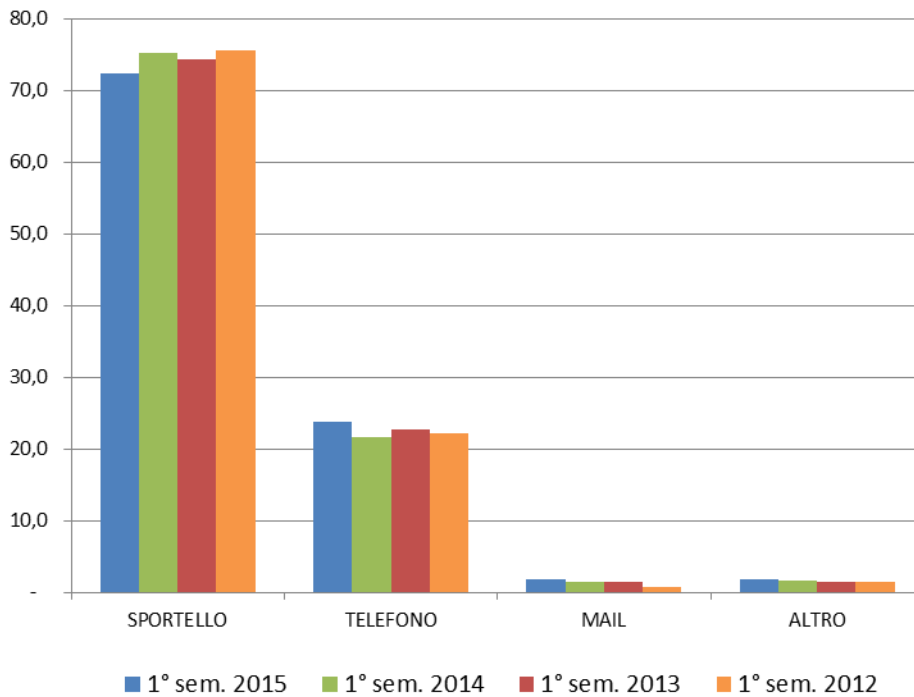
Per quanto riguarda invece i dati in calo, c'è da sottolineare che per il distretto di Sassuolo, dei 6 comuni che inviavano nel 2014, nel primo semestre 2015, solo 2 hanno registrato fino ad ora i contatti avvenuti, e questo ha causato il brusco calo nel conteggio che andrà scemando quando si rileverà l'attività dell'intero anno.

Il distretto di Lugo ha invece evidenti problemi di trasmissione che già si erano presentati e risolti nel 2014 (situazione attualmente sotto stretto monitoraggio tecnico), mentre per gli altri distretti segnalati la variazione importante sui valori assoluti sembra non avere una giustificazione motivata se non dal maggiore o minor numero di accessi, distribuiti tra i comuni appartenenti e i mesi dell'anno.

1.1. Chi si rivolge allo Sportello Sociale

Le modalità di contatto allo sportello nel 1° semestre non fanno rilevare grosse differenze rispetto al passato, sia che si analizzi il semestre, sia l'anno intero: quasi l'80% dei contatti avviene direttamente allo sportello.

Grafico 18- Modalità di contatto allo Sportello Sociale



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

2. Le persone interessate

Così come per i contatti, anche per le persone interessate si notano delle differenze notevoli in valore assoluto sul numero di dati inseriti a sistema in particolare in alcuni distretti.

Parma Sud-Est, Sassuolo e Lugo hanno evidentemente dei problemi di trasmissione perché il numero di record inviati nel 1° semestre 2015 non è realistico visti i dati dei semestri degli anni precedenti; al contrario, Pianura-Est e Mirandola confermano l'aumento notevole di persone interessate ai servizi offerti dallo Sportello.

Tabella 12- Le persone interessate per cui viene registrata almeno una domanda per distretto - Confronto 1° semestre anni 2015-2014

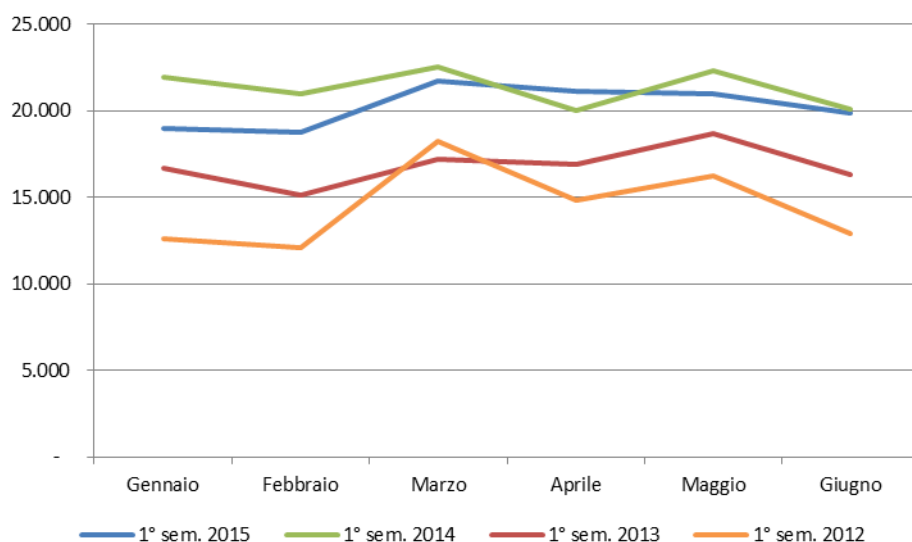
Ambito Distrettuale	1° semestre 2015	1° semestre 2014	1° semestre 2013	1° semestre 2012
PC - Città di Piacenza	2.802	2.146	2.411	2.927
PC - Levante	182	225	5	
PC - Ponente	2.816	2.523	792	17
PR - Parma	1.057	1		
PR - Fidenza	1.425	1.810	2.369	790
PR - Sud-Est		2.011	2.340	
RE - Montecchio Emilia	551	926	1.086	
RE - Reggio Emilia	2.405	2.517	1.520	1.810
RE - Guastalla	1.056	1.332		
RE - Correggio	55	111	737	1.263
RE - Scandiano	1.667	2.012	1.527	1.114
RE - Castelnovo Ne' Monti	337	671	1.044	
MO - Carpi	1.360	1.643	353	1.514
MO - Mirandola	2.814	1.286	1.463	1.691
MO - Modena	2.441	2.370	2.063	1.757
MO - Sassuolo	154	1.466		
MO - Pavullo nel Frignano	468	362		
MO - Vignola	5.730	5.698	6.214	7.482
MO - Castelfranco Emilia	116	336	261	469
BO - Casalecchio di Reno	4.017	3.429	3.395	4.743
BO - Porretta Terme	684	597	686	337
BO - San Lazzaro di Savena	2.194	2.803	3.185	3.910
BO - Pianura Est	14.173	7.665	6.870	6.635
BO - Pianura Ovest	957	1.276	1.254	1.071
BO - Città di Bologna	11.110	10.585	10.040	6.948
BO - Imola	2.823	3.967	4.384	5.781
FE - Ovest	2.150	2.014	1.657	1.063
FE - Centro-Nord	266	334	175	
FE - Sud-Est	5.274	5.167	3.370	2.383
RA - Ravenna	1.961	2.211	1.863	1.378
RA - Lugo	12	7.197		1.649
FC - Forlì	6.523	6.973	7.872	7.181
FC - Cesena - Valle del Savio	498	461		
FC - Rubicone	1.734	540	103	
RN - Rimini	656	1.105		
RN - Riccione	153	348	89	368
Regione Emilia-Romagna	82.621	86.118	69.128	64281

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

3. Le Domande Espresse

Rispetto agli anni precedenti il 1° semestre 2015 si caratterizza per una maggior regolarità nel numero delle domande espresse allo Sportello per mese, seguendo fino a Marzo la linea del 2014, seppur con dei valori assoluti più bassi, per poi diminuire tanto lievemente da potersi considerare quasi costante.

Grafico 19 - Andamento mensile domande pervenute - Confronto tra anni

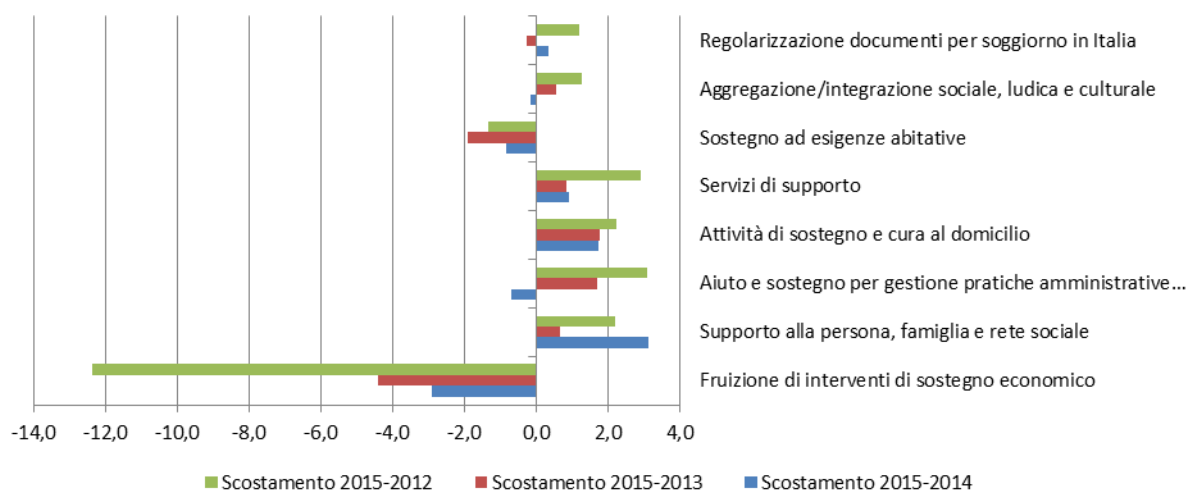


Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Per quanto riguarda invece il contenuto della domanda espressa dalla persona interessata allo Sportello, abbiamo fatto un confronto tra il 2015 ed ognuno degli anni precedenti, considerando solo i contatti del 1° semestre di ogni anno, per vedere quali sono le differenze più grandi negli anni nel numero dei contenuti richiesti.

Ad un primo sguardo sembra che dal 2012 al 2015 ci sia stata una evoluzione nel tipo di domanda espressa allo sportello: da una richiesta di "contenuto economico" ad una di "di supporto". Dal 2012 al 2015 è diminuita del 12% la percentuale delle domande per la "fruizione di interventi di sostegno economico" mentre aumentano del 2-3% i bisogni "Servizi di supporto (mensa scolastica, trasporto sociale, ecc...)", "Attività di sostegno e cura al domicilio (assegnio di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc...)", "Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative (comprese certificazioni ISE/ISEE e invalidità)".

Grafico 20 - Variazione percentuale delle domande pervenute – Confronto tra anni



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