



# ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI

Sistema IASS regionale  
(Integrazione Applicativi Sportello Sociale)

**ANNO 2015**

Contiene l'allegato tecnico con le analisi  
sul 1° semestre 2016 (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.*

**Francesca Rolfini** – *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.*



## Indice

<b>RILEVAZIONE DELLA DOMANDA ESPRESSA DAI CITTADINI AGLI SPORTELLI SOCIALI.....</b>	<b>4</b>
<b>1 I CONTATTI.....</b>	<b>5</b>
1.1 CHI SI RIVOLGE ALLO SPORTELLO SOCIALE.....	8
<b>2 LE PERSONE INTERESSATE .....</b>	<b>10</b>
2.1 CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE DELLE PERSONE INTERESSATE .....	14
2.2 FREQUENZA DI CONTATTO DELLE PERSONE INTERESSATE.....	17
<b>3 LE DOMANDE ESPRESSE .....</b>	<b>18</b>
<b>4 ESITO DELL'ACCESSO .....</b>	<b>28</b>
<b>ALLEGATO TECNICO – TREND TRIENNALE dei dati pervenuti nel 1° semestre 2016 .....</b>	<b>33</b>
<b>(dati provvisori) - Confronto 1° semestre Anni 2014 – 2015 - 2016</b>	



# Rilevazione della domanda espressa dai cittadini agli

## Sportelli Sociali

Lo **Sportello Sociale** costituisce per il cittadino, la porta d'accesso ai servizi sociali, attraverso la quale può avere informazioni e consigli sui servizi sociali e assistenziali erogati dal Comune o da altri enti pubblici o del privato sociale, che operano nel territorio comunale.

Tutti i cittadini che hanno necessità di affrontare un bisogno e/o di presentare una richiesta di aiuto possono rivolgersi allo Sportello Sociale per ottenere: informazioni sui servizi e gli interventi socio-assistenziali offerti e sui criteri e i requisiti per accedervi, piuttosto che un orientamento volto a conoscere la rete dei servizi.

Tuttavia, oltre a fornire informazioni, tramite lo Sportello Sociale, il cittadino può fissare un primo appuntamento con il servizio sociale professionale per l'accesso ad una consulenza, istruttoria o prestazioni, per avere informazioni sui modi e sui criteri per usufruire dei sostegni economici previsti a lui dedicati.

Essendo lo Sportello il primo punto di contatto per l'accesso ai servizi territoriali alla persona e sociali in genere, si rivolge a cittadini sia singoli che nuclei familiari, che si trovino in condizione di difficoltà, o che chiedano supporto per familiari e/o conoscenti che vivono situazioni di emarginazione per cause di tipo relazionale, economico, sociale, legate a malattie o infortuni, o a mancanza di una rete familiare di aiuto. I destinatari del servizio sono quindi: anziani, persone con disabilità, adulti in situazioni di povertà e disagio, famiglie residenti con figli minori e migranti.

Al 31/12/2015 i Comuni in cui è attivo uno Sportello Sociale o un punto di accesso sono 276 su 334, con una copertura dell'82,6% dei Comuni. La copertura sulla popolazione è pari al 95,3%.

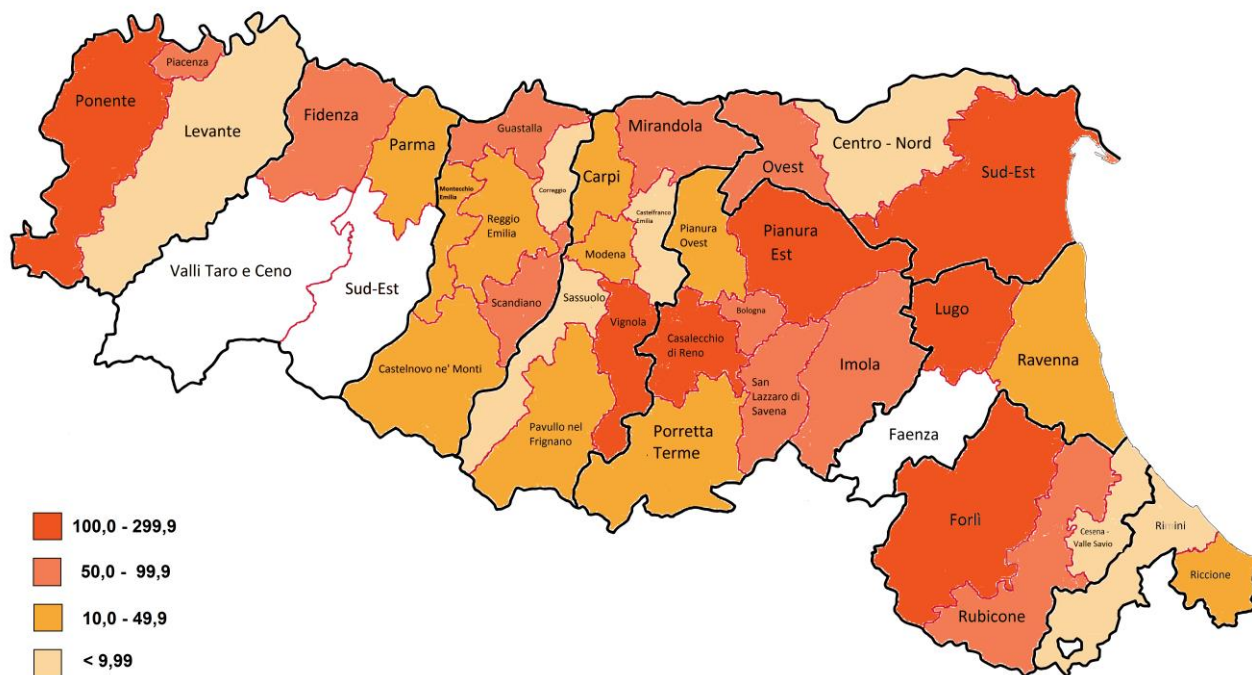
L'attività di questi punti unitari di accesso e orientamento è raccolta nel **Sistema informativo regionale degli Sportelli Sociali (IASS)**, formalizzato dalla circolare regionale n. 4/2012, che ha consentito di ottenere, con criteri omogenei, una banca dati delle richieste sottoposte agli operatori di Sportello, permettendo un'analisi più approfondita dei bisogni espressi dai cittadini. Dal 2012 al 2015 si è passati da 26 a 37 distretti collegati al sistema regionale IASS, su 38 totali. Ad oggi si sono collegati al sistema IASS tutti i 38 distretti regionali, anche se nell'anno 2015, a causa di problemi di trasmissione, non sono pervenuti i dati di 2 distretti.

L'analisi che segue si riferisce alla rilevazione dell'attività dell'anno 2015 per i comuni collegati allo IASS e che trasmettono i dati, e per facilitare la lettura, sarà basata sul confronto dei dati a livello distrettuale.



# 1 I Contatti

Figura 1 - Mappa dei contatti registrati agli Sportelli Sociali collegati a IASS per 1.000 ab. residenti - Anno 2015



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

Nota: I distretti di Valli Taro e Ceno (PR) e Sud-Est (PR) non hanno trasmesso i dati nel corso del 2015 a causa di problemi di trasmissione. Il Distretto di Faenza ha iniziato a trasmettere i dati da Luglio 2016.

Gli accessi registrati agli Sportelli Sociali da parte degli operatori, a fronte dei soggetti che vi si presentano per richiedere informazioni o servizi, nel corso del 2015 sono stati **257.795**. La mappa rappresenta graficamente la distribuzione geografica dei contatti nell'anno, evidenziando le diverse numerosità di contatti rilevati nei distretti collegati a IASS<sup>1</sup>.

Per convenzione, se una stessa persona si rivolge allo sportello anche ponendo domande diverse, verrà conteggiato un unico contatto perché l'accesso è unico. Si conteranno più contatti se quella stessa persona accede in momenti/giorni diversi o se le domande poste allo Sportello fanno riferimento a utenti diversi<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> L'ampiezza delle classi è stata determinata sulla base del criterio di omogeneità di frequenza.

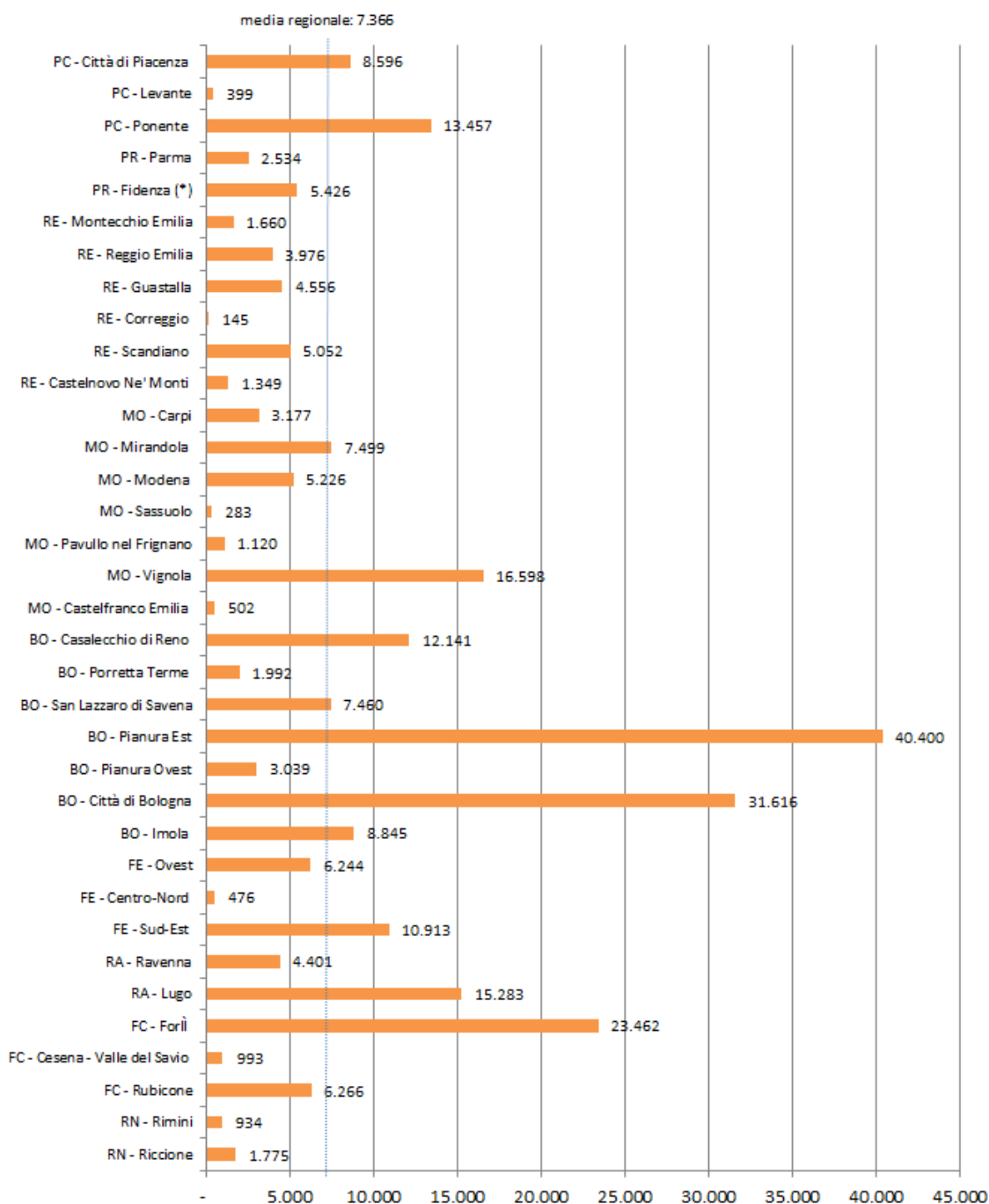
<sup>2</sup> Se nella banca dati sono presenti delle anomalie a questa regola, è possibile intercettarle qualora sia stato rilevato dall'operatore anche il codice fiscale del soggetto interessato al servizio dello Sportello, al di là

Il numero più alto di contatti si registra nei distretti di Pianura Est e Città di Bologna, in linea con quanto è avvenuto anche negli anni precedenti. Il distretto di Faenza è collegato allo IASS da luglio 2016, mentre Valli Taro e Ceno e Parma Sud-Est non hanno inviato dati nell'anno 2015, per problemi di trasmissione.

della persona che vi si rivolge. Se nella stessa data un soggetto ha più contatti, per evitare una sovrastima, si aggregano le informazioni in una sola riga di contatto con domande diverse. Poiché è possibile registrare anche contatti anonimi (privi di CF), si è provveduto ad effettuare una stima dei contatti realmente accolti [CONTATTI DISTRETTUALI STIMATI = contatti regionali con Codice Fiscale rilevato/Domande regionali con codice fiscale rilevato\*domande distrettuali con Codice Fiscale non rilevato]



**Grafico 1 - Contatti registrati agli Sportelli Sociali - Anno 2015**



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

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

Il grafico mostra la distribuzione dei contatti nell'anno 2015 aggregati per distretto. Il loro aumento nel 2015, rispetto al 2014, è del 5% sul totale della rilevazione<sup>3</sup>. La linea verticale rappresenta la media regionale dei contatti nell'anno per distretto (calcolata sul numero

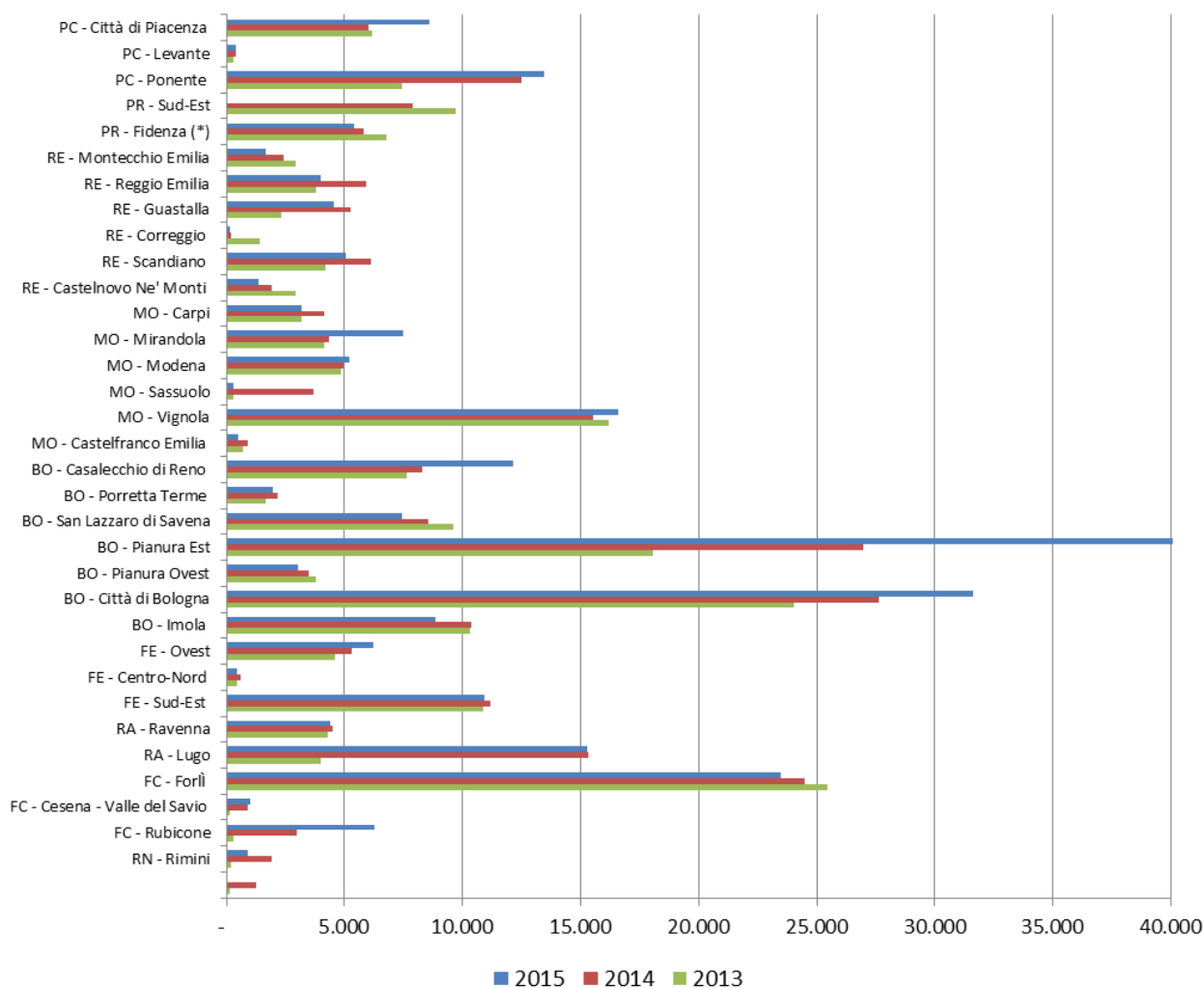
di distretti inviati): **7.366** (nel 2014 la media dei contatti in regione era pari a 7.011 per 35 distretti<sup>4</sup>, 5.971 nel 2013, per 34 distretti).

<sup>3</sup> La rilevazione è chiusa a fini statistici al 30/06/2016 nonostante alcuni distretti, per difficoltà di trasmissione, abbiano registrato un dato incompleto.

<sup>4</sup> La media è stata calcolata su 35 distretti in quanto nel 2014 i distretti di Parma e Valli Taro e Ceno anche se collegati al sistema hanno inviato soltanto 7 contatti ciascuno.



**Grafico 2 – Numero di contatti registrati negli ultimi 3 anni di rilevazione – Confronto\* Anni 2015, 2014 e 2013.**



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

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

Il confronto sugli ultimi 3 anni può essere d'aiuto per visualizzare il trend che ha caratterizzato il ricorso allo Sportello Sociale nel triennio, valutato sul numero di contatti avuti ogni anno.

Dal grafico si nota immediatamente l'aumento costante negli anni del numero di contatti nel distretto Pianura Est (+123,5% nel triennio), tendenza che si conferma, anche se con meno evidenza, nei distretti di Rubicone, Rimini, Riccione, Lugo e Cesena Valle del Savio, forse con percentuali troppo elevate a causa delle ridotte registrazioni del 2013, Ponente (+81,4%), Mirandola (+80,5%), Casalecchio di Reno (+59,4%), Piacenza (39,3%), Ferrara Ovest (+36,2%), Città di Bologna (+31,4%). Rimangono pressoché stabili i contatti nel triennio per i distretti di Levante, Modena, Carpi, e Reggio Emilia (che hanno entrambi un picco nel 2014), Sassuolo,

Castelfranco Emilia, Porretta Terme, Pianura Ovest, Ferrara Centro-Nord, Ferrara Sud-Est. Sono invece in trend decrescente i contatti nei distretti di Montecchio Emilia (-43,1%), Castelnovo ne' Monti (-54,4%), San Lazzaro di Savena (-22,4%), Pianura Ovest (-19,7%) e Correggio (-89,7%).

Guardando ai contatti medi giornalieri per mese, considerando il numero dei giorni lavorativi, i mesi in cui avvengono meno contatti sono quelli caratterizzati dalle ferie/vacanze, ovvero Luglio (892 al giorno), Agosto (764) e Dicembre (698), mentre Novembre, nel 2015, è il mese che ha avuto mediamente più contatti (1.271), seguito da Ottobre (1.162) e Maggio (1.125). Negli altri mesi si registrano mediamente 1.000 contatti al giorno considerando l'intero territorio regionale.

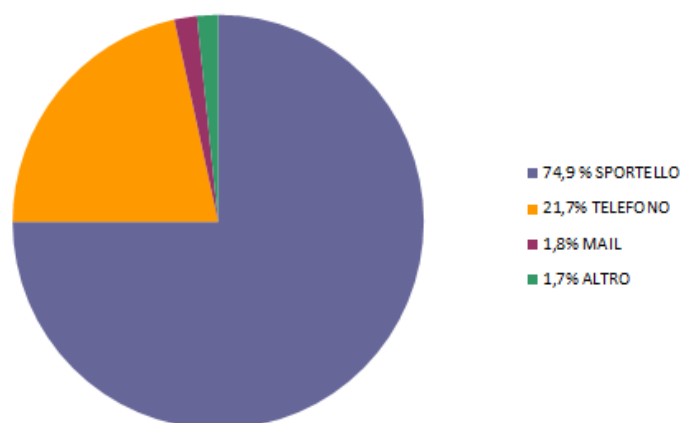


## 1.1 Chi si rivolge allo Sportello Sociale

La modalità di contatto più diffusa si conferma essere, negli anni, l'accesso diretto allo Sportello con il 74,9% del totale dei contatti registrati (dato confermato rispetto al 75,3% del 2014); la riduzione pari a -0,4%

della modalità 'Sportello' si sposta tutta alla modalità 'Mail', mentre gli altri valori rimangono invariati.

Grafico 3 - Modalità di contatto allo Sportello Sociale – Anno 2015

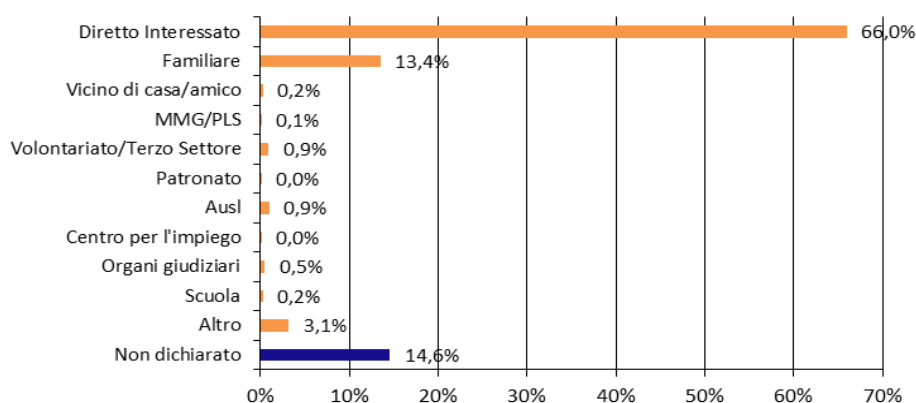


Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Oltre al dato complessivo relativo alla modalità di contatto prevalente, è interessante incrociare questo dato con la distribuzione dei soggetti segnalanti, ovvero delle persone che effettuano l'accesso, che sia per loro stessi o per altre persone per conto delle quali esprimono un bisogno.

Il 66% del totale dei soggetti si rivolge allo Sportello per sottoporre una richiesta che li riguarda in prima persona, ed il 13,4% per un familiare. Escludendo dal conteggio i casi 'non dichiarati', le due tipologie arrivano rispettivamente al 78% per i diretti interessati e 15% per i familiari.

Grafico 4 – Soggetto segnalante che si rivolge allo Sportello Sociale - Anno 2015



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





**Tabella 1 – Soggetto segnalante che si rivolge allo Sportello Sociale per modalità di contatto - Anno 2015**

Segnalante	Modalità di contatto				TOTALE
	SPORTELLO	TELEFONO	MAIL	ALTRO	
Diretto Interessato	85,2	13,8	0,7	0,3	100,0
Familiare	63,2	34,3	1,4	1,2	100,0
Vicino di casa/amico	55,0	43,0	1,0	1,1	100,0
MMG/PLS	47,5	39,8	2,3	10,4	100,0
Volontariato/Terzo Settore	7,4	88,5	2,7	1,3	100,0
Patronato	35,1	60,8	4,1	-	100,0
Ausl	7,9	40,7	21,4	30,1	100,0
Centro per l'impiego	60,7	35,7	3,6	-	100,0
Organi giudiziari	9,8	20,6	13,9	55,7	100,0
Scuola	14,1	63,4	6,5	16,1	100,0
Altro	28,2	49,1	11,1	11,7	100,0
Non dichiarato	70,5	24,2	3,0	2,3	100,0

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

Incrociando il dato sulla modalità di contatto con il soggetto segnalante<sup>5</sup>, rispetto al 2014, rimane stabile la percentuale dei diretti interessati e dei familiari che si presentano direttamente allo Sportello, mentre per quasi tutti gli altri soggetti segnalanti vi è un lieve incremento di coloro che si presentano direttamente allo Sportello. Il telefono rimane il mezzo più utilizzato dalle organizzazioni di Volontariato/Terzo settore (88,5%), Patronato (60,8%) e Scuola (63,4%).

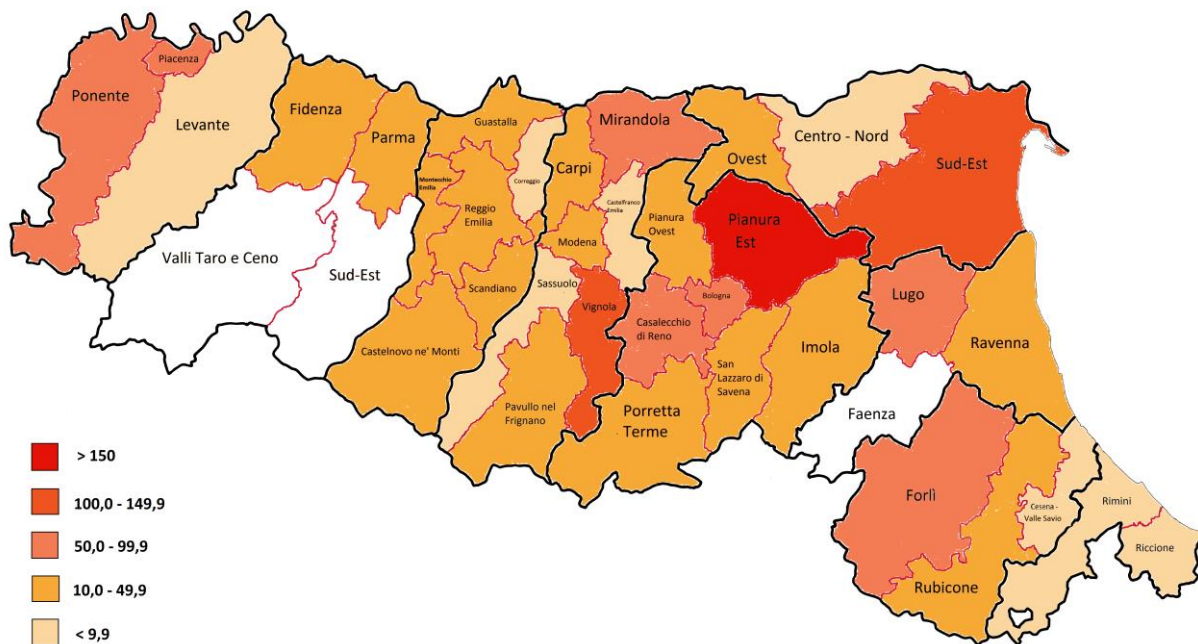
Incrociando il dato della modalità di contatto con la domanda espressa, emerge che il 40% delle domande allo sportello è per la “Fruizione di interventi di sostegno economico (buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto, ecc.)”, mentre il 44,2% delle domande effettuate al telefono è del tipo “Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)”.

<sup>5</sup> I distretti di Mirandola, Sassuolo e Castelfranco Emilia non rilevano il dato dei soggetti segnalanti, mentre per i distretti di Castelnovo Né Monti e Ferrara Centro-Nord il soggetto segnalante è sempre il diretto interessato.



## 2 Le persone interessate

Figura 2 - Mappa del tasso di accesso delle persone interessate per distretto per 1.000 ab. residenti\* - Anno 2015



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

I “portatori del bisogno” sono i soggetti per cui viene presentata la domanda allo Sportello Sociale, sono quindi i diretti interessati o dei segnalanti il bisogno di una terza persona che possiamo definire “persona interessata”.

Per ogni persona possono essere registrate diverse domande nello stesso giorno (stesso contatto) o nel tempo (contatti diversi per la stessa persona). Nel 2015 le persone interessate per cui è stata presentata almeno una domanda ad uno degli Sportelli Sociali sul territorio regionale sono state **157.817<sup>6</sup>**, ed il tasso di accesso regionale ammonta a

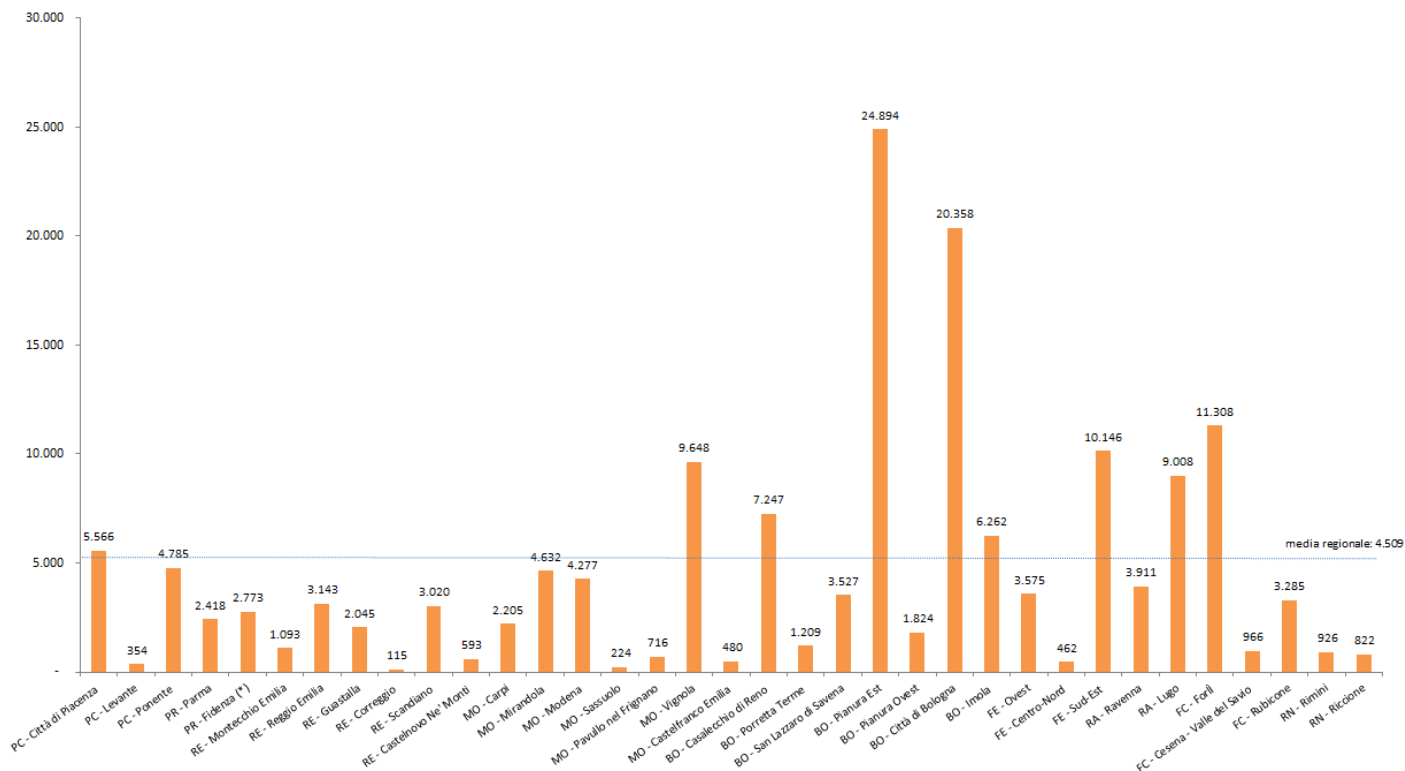
**37,2 persone per 1.000 ab.**, in aumento di rispetto al 2014 in cui era 34,1.

La mappa mostra graficamente il tasso di accesso delle persone interessate per distretto e, dal confronto con la mappa rappresentante il tasso di contatto (cfr. Figura 1), si notano alcune differenze tra distretti. I numerosi contatti registrati nei distretti di Ponente (174 contatti per 1.000 ab.) e Forlì (125 contatti per 1.000 ab.) non sono dovuti ad un alto numero di accessi da parte di persone diverse (62 persone su 1.000 ab. per Ponente e 60 persone su 1.000 ab. per Forlì) mentre nei distretti di Pianura Est e Vignola si registrano un numero alto di contatti (rispettivamente 255 e 183 per 1.000 ab.) e di persone interessate (157 e 107 per 1.000 ab.).

<sup>6</sup> Le persone interessate sono il risultato della somma tra le persone identificate tramite Codice Fiscale e quelle non identificate da Codice Fiscale; un numero realistico di persone interessate è stato stimato per tutte le persone non identificate da CF, a livello distrettuale, mediante una proporzione. La stima ha preso in considerazione il numero complessivo di persone interessate nel distretto identificate da CF, il numero di domande espresse nel distretto da persone identificate da CF, ed il numero di domande espresse nel distretto da persone non identificate da CF.



**Grafico 5 – Persone interessate, per cui viene registrata almeno una domanda, per distretto - Anno 2015**



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.

Il grafico 5 esprime nel dettaglio l'ammontare delle persone interessate registrati nell'anno 2015, per distretto.

La media regionale delle persone interessate per distretto, calcolata per il solo numero di distretti che trasmettono tramite IASS nel 2015, è 4.509 (erano 4.104 di media nel 2014 su 37 distretti<sup>7</sup>, 3.204 nel 2013 su 34 distretti).

L'aumento del numero complessivo di persone interessate (+4% rispetto al 2014) in linea con l'aumento dei contatti, pari a +5%<sup>8</sup>, mostra che un numero sempre maggiore di persone fa riferimento al servizio di Sportello Sociale.

<sup>7</sup> 37 erano i distretti che trasmettevano dati nel 2014, anche se Parma e Valli Taro e Ceno hanno inviato solo 7 contatti, per 7 persone interessate ognuno, per tutto l'anno 2014. Ricalcolando la media regionale delle persone interessate nel 2014 escludendo questi distretti si ottiene un valore pari a 4.338.

<sup>8</sup> Non sono stati considerati i distretti di Parma e Valli Taro e Ceno.



**Tabella 2 – Tasso di accesso delle persone interessate per distretto per 1.000 ab. residenti\*\* - Anno 2015**

Provincia e ambito distrettuale	Persone interessate	Residenti dei comuni dei distretti che inviano i dati	Tasso di accesso * 1.000 ab.
PC - Città di Piacenza	5.566	102.623	54,2
PC - Levante	354	108.679	3,3
PC - Ponente	4.785	77.318	61,9
<b>Totale Provincia di Piacenza</b>	<b>10.705</b>	<b>288.620</b>	<b>37,1</b>
PR - Parma	2.418	219.710	11,0
PR - Fidenza (*)	2.773	103.914	26,7
<b>Totale Provincia di Parma</b>	<b>5.191</b>	<b>323.624</b>	<b>16,0</b>
RE - Montecchio Emilia	1.093	62.895	17,4
RE - Reggio Emilia	3.143	226.988	13,8
RE - Guastalla	2.045	72.115	28,4
RE - Correggio	115	56.906	2,0
RE - Scandiano	3.020	81.580	37,0
RE - Castelnovo Ne' Monti	593	33.602	17,6
<b>Totale Provincia di Reggio Emilia</b>	<b>10.009</b>	<b>534.086</b>	<b>18,7</b>
MO - Carpi	2.205	105.185	21,0
MO - Mirandola	4.632	85.677	54,1
MO - Modena	4.277	185.148	23,1
MO - Sassuolo	224	120.015	1,9
MO - Pavullo nel Frignano	716	40.996	17,5
MO - Vignola	9.648	90.521	106,6
MO - Castelfranco Emilia	480	75.572	6,4
<b>Totale Provincia di Modena</b>	<b>22.182</b>	<b>703.114</b>	<b>31,5</b>
BO - Casalecchio di Reno	7.247	110.971	65,3
BO - Porretta Terme	1.209	56.486	21,4
BO - San Lazzaro di Savena	3.527	77.107	45,7
BO - Pianura Est	24.894	158.296	157,3
BO - Pianura Ovest	1.824	82.789	22,0
BO - Città di Bologna	20.358	386.181	52,7
BO - Imola	6.262	133.302	47,0
<b>Totale Provincia di Bologna</b>	<b>65.321</b>	<b>1.005.132</b>	<b>65,0</b>
FE - Ovest	3.575	78.530	45,5
FE - Centro-Nord	462	175.595	2,6
FE - Sud-Est	10.146	100.548	100,9
<b>Totale Provincia di Ferrara</b>	<b>14.183</b>	<b>354.673</b>	<b>40,0</b>
RA - Ravenna	3.911	200.982	19,5
RA - Lugo	9.008	103.232	87,3
<b>Totale Provincia di Ravenna</b>	<b>12.919</b>	<b>304.214</b>	<b>42,5</b>
FC - Forlì	11.308	187.496	60,3
FC - Cesena - Valle del Savio	966	117.357	8,2
FC - Rubicone	3.285	91.843	35,8
<b>Totale Provincia di Forlì-Cesena</b>	<b>15.559</b>	<b>396.696</b>	<b>39,2</b>
RN - Rimini	926	222.424	4,2
RN - Riccione	822	113.765	7,2
<b>Totale Provincia di Rimini</b>	<b>1.748</b>	<b>336.189</b>	<b>5,2</b>
<b>Totale Regione Emilia-Romagna</b>	<b>157.817</b>	<b>4.246.348</b>	<b>37,2</b>

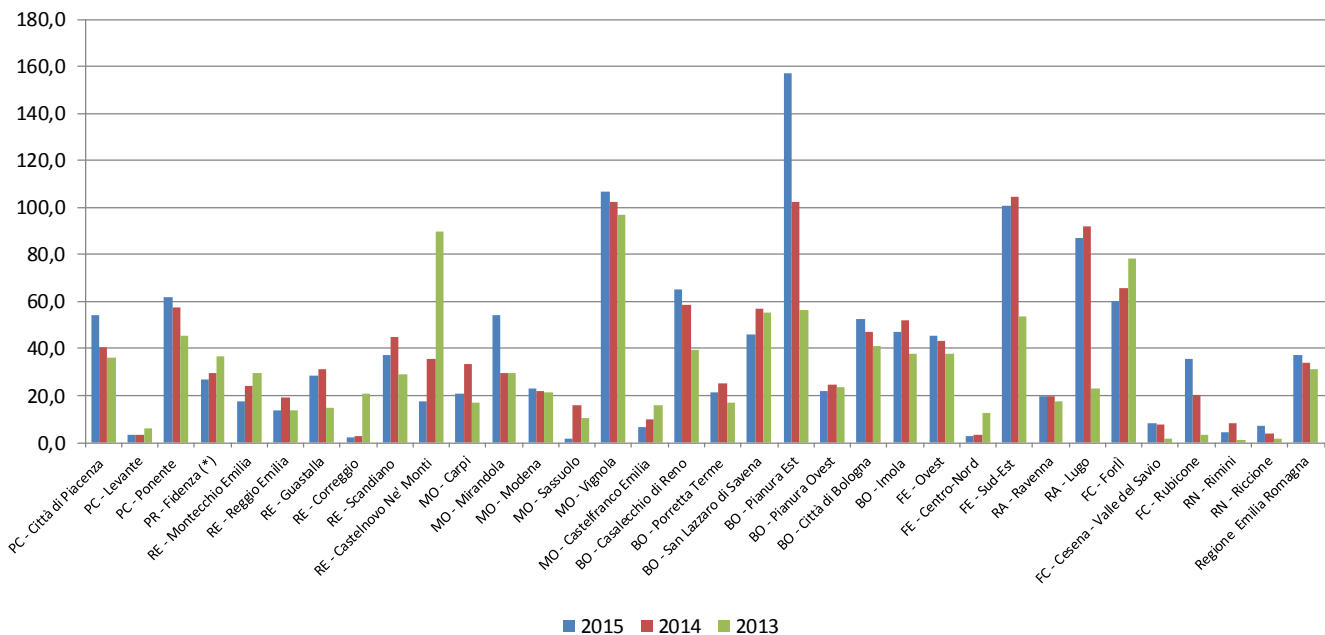
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

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

\*\* Residenti dei comuni che sono collegati a IASS



**Grafico 6 - Tasso di accesso delle persone interessate per distretto per 1.000 abitanti – Confronto\*\* Anni 2015-2014-2013**



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 Parma (trasmette regolarmente dal 2015) e Pavullo nel Frignano (trasmette dal 2014).

Dal confronto del tasso di acceso sull'ultimo triennio, si nota senza dubbio la crescita del tasso per il distretto di Pianura Est, Mirandola, Città di Piacenza, Città di Bologna, Rubicone e Casalecchio di Reno. Calano invece in particolare i tassi per i distretti di Forlì, Carpi, San Lazzaro di Savena, Sassuolo e Castelnovo ne' Monti.

A livello regionale si continua a registrare un aumento progressivo del tasso di accesso che passa dal 31,3 per 1.000 ab. del 2013, al 34,1 del 2014, per arrivare al 37,2 per 1.000 ab. nel 2015.

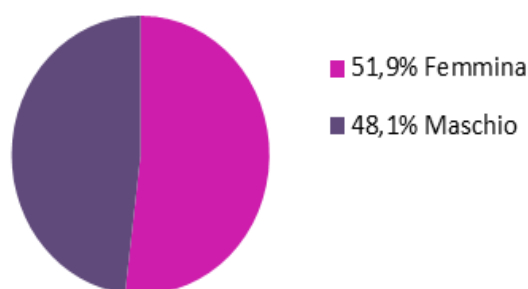


## 2.1 Caratteristiche demografiche delle persone interessate

Analizziamo le caratteristiche demografiche dei portatori di bisogno che si rivolgono allo Sportello per quanto riguarda genere, età e

cittadinanza per ottenere un quadro generale dell'utenza nell'anno 2015.

Grafico 7 - Utenti suddivisi per genere – Anno 2015

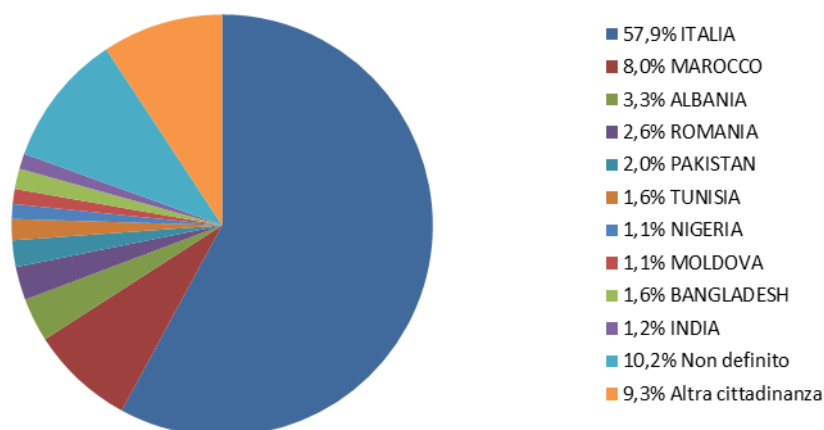


Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

Rispetto al 2014 varia di 1 punto percentuale la distribuzione per genere della persona che esprime un bisogno allo Sportello: diminuisce

il genere femminile dal 53% al 52% e aumenta di conseguenza quello maschile.

Grafico 8 – Utenti suddivisi per cittadinanza – Anno 2015



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

Nota: Non sono considerati nell'analisi i record con cittadinanza non nota (16,5% dell'intera utenza), il 100% è da considerarsi quindi come il numero di record con codice cittadinanza compilato.



Il dato sulla cittadinanza della persona che esprime un bisogno allo sportello sociale, per la prima volta dal 2012 presenta un dato importante: anche se è confermata la tendenza per cui gli utenti italiani rappresentano i 2/3 del totale, il loro peso è inferiore al 60 %: nel 2014 gli Italiani erano il 62,7% del totale, nel 2015 sono invece il 57,9%. Diminuisce in parte anche l'utenza marocchina, da 8,7% a 8,0% mentre aumentano le Altra cittadinanza, da 6,8% a 9,2%, a dimostrazione di una rappresentanza sempre più significativa delle altre cittadinanze nella nostra regione.

Risulta ancora elevata la quota dei dati 'Non definiti' e dei 'non compilato/mancante' che insieme rappresentano il 20,2% di dati mancanti in merito alla cittadinanza.

L'età media delle persone interessate è un altro degli indicatori che descrive la persona che esprime il bisogno. La tabella 3 mostra come siano diverse le età medie e mediane per distretto e per realtà provinciale.

I cittadini stranieri che presentano un bisogno sono più giovani rispetto agli italiani

su tutto il territorio regionale, con un'età media di quasi 36 anni per gli stranieri e 55 per gli italiani, in linea con la distribuzione per età della popolazione straniera.

L'età media dei cittadini italiani registrati si alza notevolmente, rispetto allo scorso anno, nella provincia di Parma (da 60,8 a 68,2) così come, prevedibilmente, l'età mediana (da 64 a 76 anni). Si alza anche l'età media per gli italiani residenti in provincia di Modena: da 47 anni nel 2014 ai 49 di media, e da 48 a 51 di mediana.

In controtendenza è invece la provincia di Ferrara che vede la media dell'età degli italiani passare da 51,3 a 47,9 anni, l'età mediana invece rimane ferma a 47 anni per entrambi gli anni di analisi.

Sintetizzando, l'analisi dell'età media delle persone straniere o italiane in regione non subisce grosse differenze tra un anno e l'altro, al netto di alcune dimensioni territoriali che si discostano da questo andamento regolare.



**Tabella 3 - Età Media e Mediana delle persone interessate per distretto - Anno 2015**

Provincia e ambito distrettuale	Tutti gli utenti IASS: età media	Tutti gli utenti IASS: età mediana	Cittadini stranieri utenti IASS: età media	Cittadini stranieri utenti IASS: età mediana	Cittadini italiani utenti IASS: età media	Cittadini italiani utenti IASS: età mediana
PC - Città di Piacenza	52,9	48	39,7	39	63,2	66
PC - Levante	58,7	56	37,7	37	68,6	78
PC - Ponente	56,7	56	38,0	38	60,1	62
<b>Totale Provincia di Piacenza</b>	<b>55,5</b>	<b>53</b>	<b>39,0</b>	<b>39</b>	<b>61,0</b>	<b>63</b>
PR - Parma	58,2	73	21,4	13	70,7	80
PR - Fidenza (*)	47,5	41	37,7	37	66,1	72
<b>Totale Provincia di Parma</b>	<b>50,5</b>	<b>44</b>	<b>35,6</b>	<b>36</b>	<b>68,2</b>	<b>76</b>
RE - Montecchio Emilia	47,2	44	39,2	39	52,4	52
RE - Reggio Emilia	57,1	53	38,5	39	64,7	71
RE - Guastalla	46,2	44	38,6	39	51,4	49
RE - Correggio	55,7	47	46,2	43	62,0	61
RE - Scandiano	51,9	49	39,2	41	56,8	55
RE - Castelnuovo Ne' Monti	55,6	52	39,4	38	63,2	72
<b>Totale Provincia di Reggio Emilia</b>	<b>51,5</b>	<b>47</b>	<b>38,9</b>	<b>39</b>	<b>57,7</b>	<b>55</b>
MO - Carpi	53,4	52	41,0	41	58,1	57
MO - Mirandola	50,1	46	38,0	38	60,2	58
MO - Modena	47,7	53	16,3	8	59,6	73
MO - Sassuolo	52,2	51	39,7	39,5	55,5	54
MO - Pavullo nel Frignano	54,7	52	38,8	38	62,4	63
MO - Vignola	33,3	34	25,5	30	38,4	39
MO - Castelfranco Emilia	52,2	43	35,9	36	58,8	55
<b>Totale Provincia di Modena</b>	<b>41,9</b>	<b>41</b>	<b>30,3</b>	<b>34</b>	<b>49,0</b>	<b>51</b>
BO - Casalecchio di Reno	53,8	51	37,6	38	62,7	66
BO - Porretta Terme	56,6	52	41,2	41	66,2	71
BO - San Lazzaro di Savena	57,6	56	41,3	39	63,1	65
BO - Pianura Est	49,3	48	36,7	37	52,9	54
BO - Pianura Ovest	62,2	68	38,8	40	68,0	76
BO - Città di Bologna	50,9	47	35,3	36	61,7	65
BO - Imola	52,1	48	39,7	39	57,9	56
<b>Totale Provincia di Bologna</b>	<b>51,9</b>	<b>49</b>	<b>36,8</b>	<b>37</b>	<b>58,9</b>	<b>61</b>
FE - Ovest	46,4	43	38,4	38	55,2	53
FE - Centro-Nord	65,9	72	41,2	38	68,0	76
FE - Sud-Est	40,8	41	38,2	39	43,0	44
<b>Totale Provincia di Ferrara</b>	<b>43,3</b>	<b>42</b>	<b>38,3</b>	<b>39</b>	<b>47,9</b>	<b>47</b>
RA - Ravenna	52,5	47	33,7	34	59,6	66
RA - Lugo	36,0	38	29,7	35	38,8	41
<b>Totale Provincia di Ravenna</b>	<b>40,6</b>	<b>40</b>	<b>30,7</b>	<b>35</b>	<b>44,8</b>	<b>46</b>
FC - Forlì	41,6	41	29,2	32	45,8	49
FC - Cesena - Valle del Savio	64,8	73	39,0	38	72,3	80
FC - Rubicone	48,3	43	40,1	38	54,1	50
<b>Totale Provincia di Forlì-Cesena</b>	<b>44,3</b>	<b>42</b>	<b>33,5</b>	<b>35</b>	<b>48,8</b>	<b>50</b>
RN - Rimini	57,5	54	39,7	38	63,4	62
RN - Riccione	50,4	49	42,2	40	52,7	52
<b>Totale Provincia di Rimini</b>	<b>52,9</b>	<b>51</b>	<b>41,4</b>	<b>40</b>	<b>56,2</b>	<b>55</b>
<b>Totale Regione Emilia-Romagna</b>	<b>48,4</b>	<b>46</b>	<b>35,5</b>	<b>37</b>	<b>55,0</b>	<b>56</b>

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





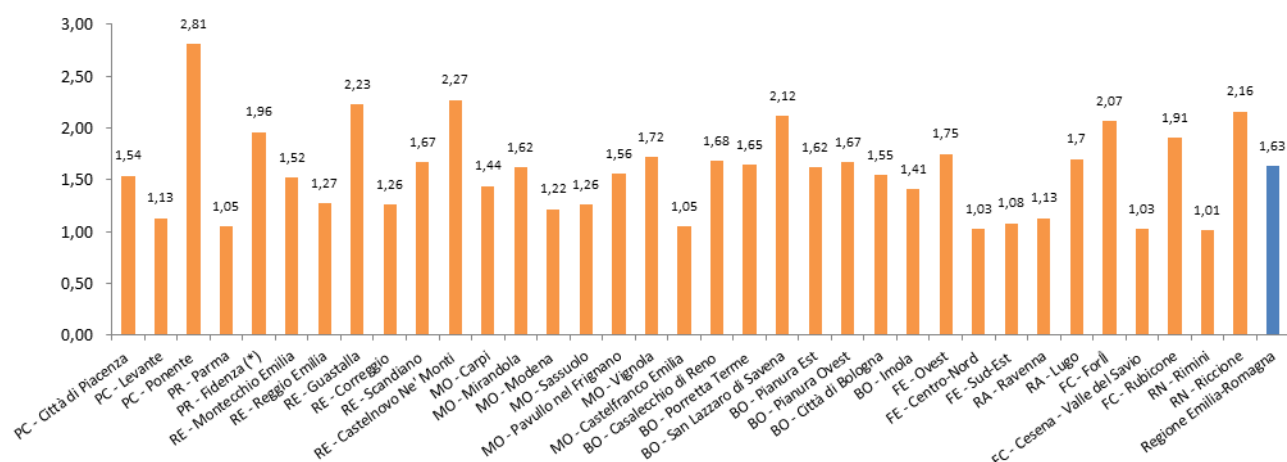
## 2.2 Frequenza di contatto delle persone interessate

La frequenza media di contatto delle persone interessate nell'anno permette di capire quanto ricorso queste facciano allo Sportello Sociale nell'anno di riferimento.

Il valore regionale nel complesso non ha subito variazioni importanti rispetto al 2014, ma ci sono alcune realtà distrettuali che

invece mostrano differenze significative: aumenta, rispetto al 2014, Castelnovo Né Monti che passa da 1,57 contatti medi per utente a 2,27, Casalecchio di Reno da 1,28 a 1,68 e Rubicone da 1,58 a 1,91; diminuiscono invece Sassuolo che passa da 1,93 a 1,26 e Riccione da 2,83 a 2,16.

Grafico 9 – Frequenza media annuale di contatti per utente per distretto – Anno 2015



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

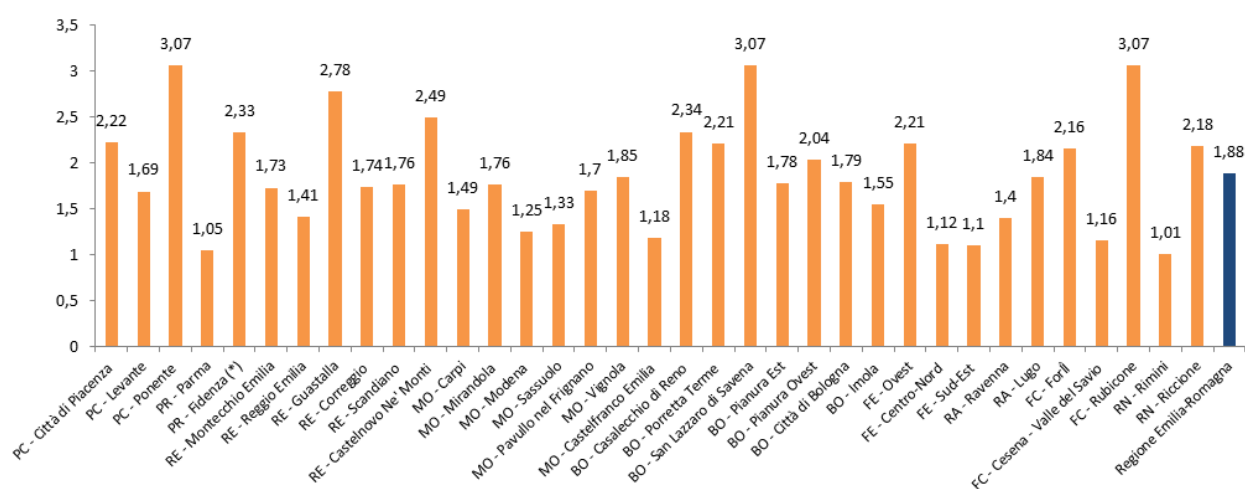


### 3 Le Domande espresse

Le domande espresse registrate agli Sportelli Sociali nel corso del 2015 sono state **296.992**, in aumento del **+6% rispetto al 2014**. L'aumento di domande è in linea con il trend generale di aumento di ricorso allo Sportello Sociale, ma è comunque più alto rispetto

all'aumento di contatti (+5% rispetto al 2014) e di persone interessate (+4% rispetto al 2014). Possiamo quindi ora parlare di un consolidamento delle richieste che rafforza la rilevanza assunta dal servizio sul territorio.

**Grafico 10- Frequenza media annuale di domande per utente suddiviso per distretto - Anno 2015**



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.

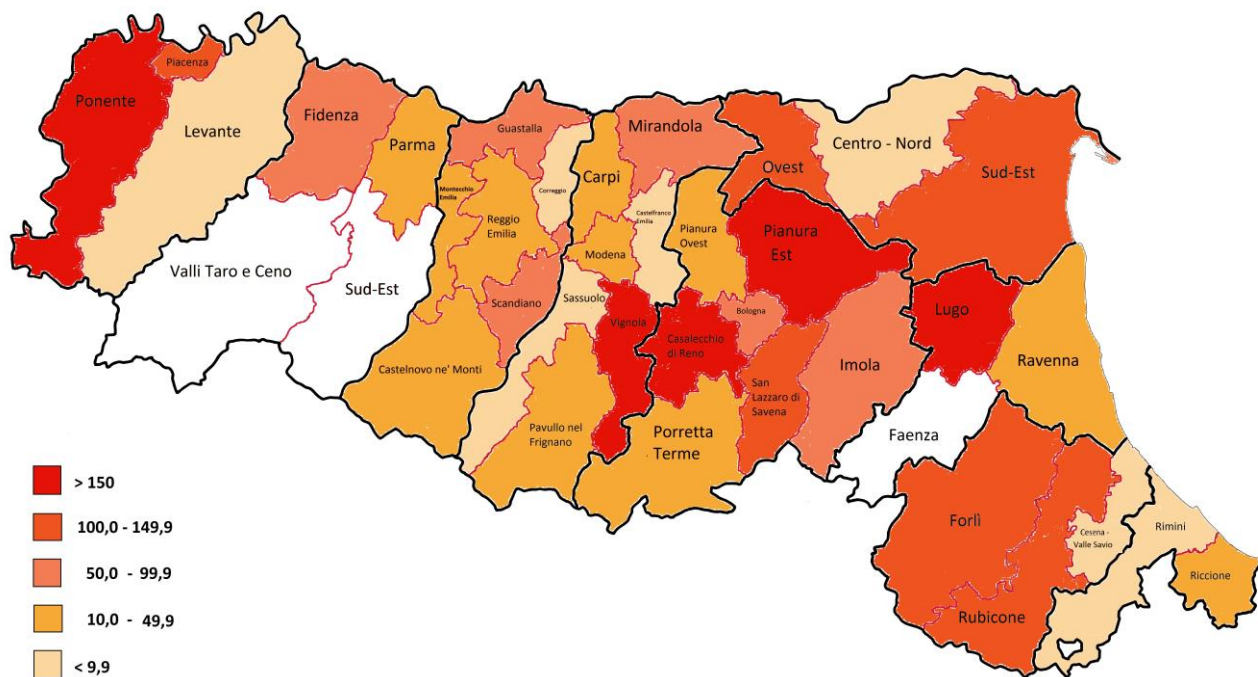
Rispetto all'anno precedente la frequenza media di domande per utente è rimasta pressoché stabile: 1,9 nel 2015, 1,8 nel 2014, ma le diverse realtà distrettuali non segnano tutti lo stesso aumento che si può riscontrare a livello regionale. Diminuiscono, infatti, dello 0,6 Sassuolo e Riccione, mentre aumentano notevolmente Rubicone (+1,5), San Lazzaro di Savena e Casalecchio di Reno (+1,1),

Castelnuovo ne' Monti (+0,9) e Città di Piacenza (+0,8).

Tuttavia, nonostante le differenze distrettuali, il dato regionale conferma, non denotando delle differenze significative rispetto all'anno precedente, la 'solidità' del servizio di Sportello Sociale rivolto ai cittadini.



Figura 3 - Mappa del tasso di domande espresse per distretto per 1.000 ab. residenti\*- Anno 2015



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

Il tasso annuale di domande pervenute per distretto è calcolato sui residenti dei soli comuni che trasmettono i dati e ammonta, per l’anno 2015 a quasi 70 domande per 1.000 abitanti residenti (nel 2014 erano 63).

Le diverse modalità organizzative dei servizi territoriali portano sicuramente ad ottenere delle disomogeneità sul territorio quando si vanno a leggere i valori per ambito distrettuale (cfr. Figura 3).



**Tabella 4 - Tasso di domande pervenute per 1.000 abitanti residenti\* per distretto - Anno 2015**

Provincia e ambito distrettuale	Domande espresse	Tasso di domande * 1.000 ab.
PC - Città di Piacenza	12.364	120,48
PC - Levante	598	5,50
PC - Ponente	14.707	190,21
<b>Totale Provincia di Piacenza</b>	<b>27.669</b>	<b>95,87</b>
PR - Parma	2.535	11,54
PR - Fidenza (*)	6.455	62,12
<b>Totale Provincia di Parma</b>	<b>8.990</b>	<b>27,78</b>
RE - Montecchio Emilia	1.891	30,07
RE - Reggio Emilia	4.418	19,46
RE - Guastalla	5.692	78,93
RE - Correggio	200	3,51
RE - Scandiano	5.301	64,98
RE - Castelnovo Ne' Monti	1.477	43,96
<b>Totale Provincia di Reggio Emilia</b>	<b>18.979</b>	<b>35,54</b>
MO - Carpi	3.282	31,20
MO - Mirandola	8.138	94,98
MO - Modena	5.347	28,88
MO - Sassuolo	298	2,48
MO - Pavullo nel Frignano	1.219	29,73
MO - Vignola	17.830	196,97
MO - Castelfranco Emilia	565	7,48
<b>Totale Provincia di Modena</b>	<b>36.679</b>	<b>52,17</b>
BO - Casalecchio di Reno	16.990	153,10
BO - Porretta Terme	2.670	47,27
BO - San Lazzaro di Savena	10.828	140,43
BO - Pianura Est	44.432	280,69
BO - Pianura Ovest	3.722	44,96
BO - Città di Bologna	36.385	94,22
BO - Imola	9.731	73,00
<b>Totale Provincia di Bologna</b>	<b>124.758</b>	<b>124,12</b>
FE - Ovest	7.899	100,59
FE - Centro-Nord	517	2,94
FE - Sud-Est	11.123	110,62
<b>Totale Provincia di Ferrara</b>	<b>19.539</b>	<b>55,09</b>
RA - Ravenna	5.473	27,23
RA - Lugo	16.531	160,13
<b>Totale Provincia di Ravenna</b>	<b>22.004</b>	<b>72,33</b>
FC - Forlì	24.440	130,35
FC - Cesena - Valle del Savio	1.125	9,59
FC - Rubicone	10.087	109,83
<b>Totale Provincia di Forlì-Cesena</b>	<b>35.652</b>	<b>89,87</b>
RN - Rimini	934	4,20
RN - Riccione	1.788	15,72
<b>Totale Provincia di Rimini</b>	<b>2.722</b>	<b>8,10</b>
<b>Totale Regione Emilia-Romagna</b>	<b>296.992</b>	<b>69,94</b>

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

\* Residenti dei comuni che sono collegati a IASS

Un dato utile, raccolto dal sistema IASS, che permette di definire l'utenza dello sportello Sociale è sicuramente il target di appartenenza; all'operatore di sportello, al momento del contatto, è chiesto di attribuire, alla persona interessata, un target, secondo un criterio di prevalenza<sup>9</sup> (definendo

preventivamente quale sia la condizione prevalente che influisce sul bisogno dell'utente – disabilità, non autosufficienza, ecc...-, o per ciclo di vita – minori, giovani, anziani -). Se, per esempio, per un nucleo familiare è prevalente la necessità di un supporto da parte dei servizi in relazione alla

<sup>9</sup> Circolare n. 4/2012 Specifiche per il sistema informativo Integrazione Applicativi Sportello Sociale

(IASS). Rilevazione della domanda espressa dai cittadini agli Sportelli Sociali.

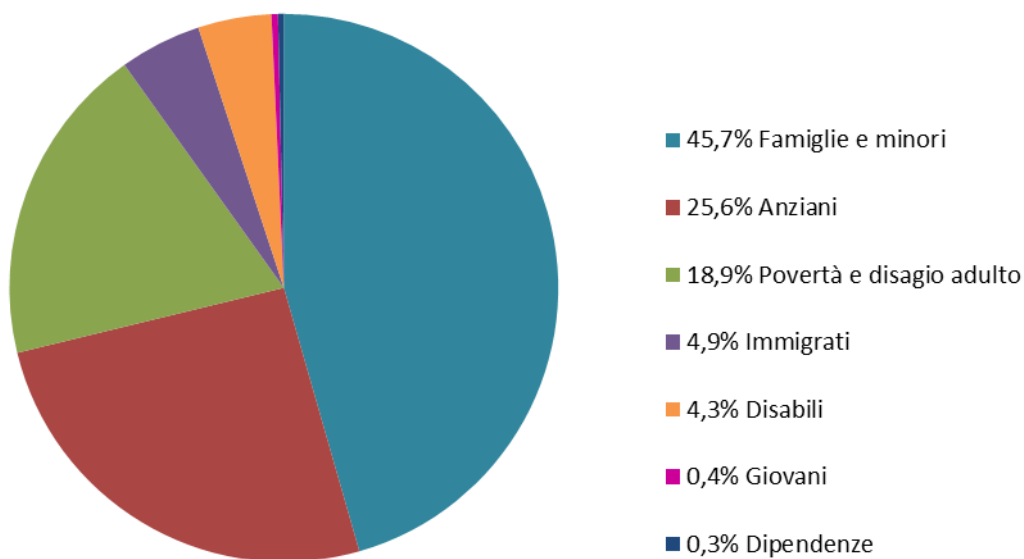


presenza di un componente anziano non autosufficiente si classificherà la richiesta sotto il target 'Anziani'; il sostegno ad un nucleo familiare di immigrati con minori è da inserire in 'Famiglia e minori', e non 'Immigrazione'; se un minore necessita di interventi per motivi legati ad una disabilità, risulta prevalente l'area 'Disabili'. Il target immigrati è da considerarsi un target di tipo residuale atto a identificare problematiche connesse alla specifica situazione di immigrato (ad es. supporto nella richiesta di permesso di soggiorno, asilo, corsi di lingua italiana ecc...). Sono quindi da preferirsi altri Target che meglio identificano il bisogno prevalente del singolo utente o del suo nucleo familiare, indipendentemente dalla sua condizione di immigrato. Per omogeneità con l'organizzazione prevalente dei servizi, si ritiene che nel target

'Famiglia e Minori' debbano essere ricompresi solo i nuclei familiari con figli minori: nel caso di nucleo in cui non siano presenti figli minori, è da preferirsi il target 'Povertà e disagio adulti' oppure altri target che descrivano meglio il bisogno prevalente di quel nucleo.

'Famiglie e minori' è sicuramente il target più diffuso anche nel 2015, così come negli anni precedenti di rilevazione, e aumenta anno dopo anno (43,8% nel 2013, 44,7% nel 2014 e 45,7% nel 2015) mentre diminuisce il secondo target più frequente: Anziani (27,7% nel 2013, 26,3% nel 2014, 25,6% nel 2015). Per quanto riguarda gli altri target, l'andamento nei tre anni, al netto di qualche oscillazione, rimane costante non facendo segnalare differenze significative.

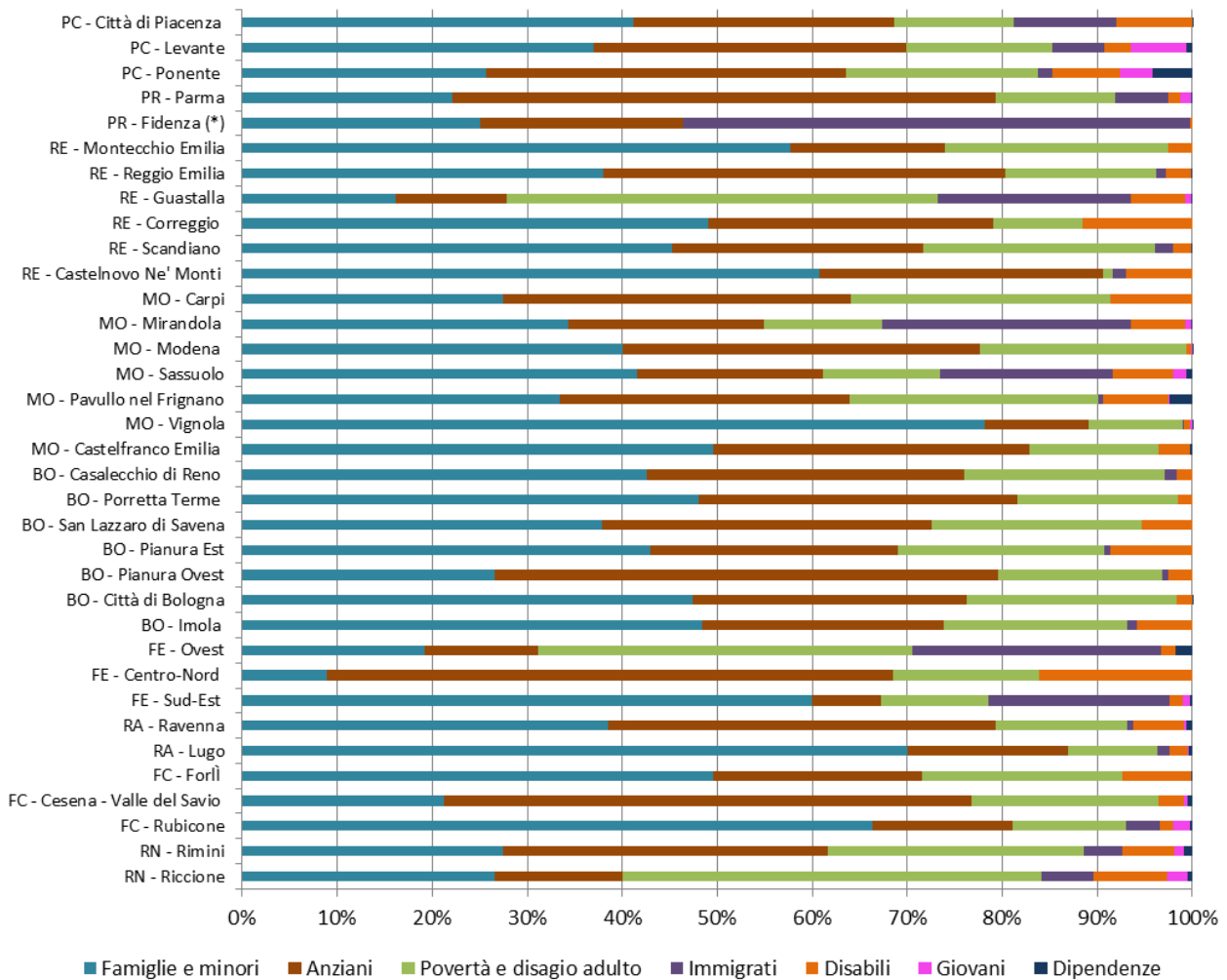
**Grafico 11 - Domande pervenute suddivise per Target - Anno 2015**



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



**Grafico 12 - Distribuzione delle domande pervenute per Target prevalente e distretto - Anno 2015**



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

Il dato per distretto mette in evidenza le differenze organizzative a livello territoriale che fanno variare il numero di interventi in favore di un target rispetto all'altro. Ad esempio, i target 'Famiglie e Minori' e 'Anziani', se sommati, rappresentano più dell'80% dell'attività svolta dagli sportelli dei distretti di Reggio Emilia, Castelnuovo ne' Monti, Vignola, Castelfranco Emilia, Porretta Terme, Lugo e Rubicone, mentre sono meno

del 40% per Guastalla, Ferrara Ovest e Riccione.

Ci sono poi molti distretti che non trattano per niente alcuni target, in particolare i target 'Giovani' e/o 'Dipendenze': in alcuni casi i distretti hanno altri servizi dedicati per rispondere a richieste relative a questi target.



**Tabella 5 - Domande pervenute per tipologia di bisogno ordinate per maggior numero di richieste - Anno 2015**

Domande Espresse	Totale	%	% cumulata
Fruizione di interventi di sostegno economico (buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto, ecc.)	101.231	34,09	34,09
Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)	71.350	24,02	58,11
Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Altro (comprese certificazioni ISE\ISEE e disabilità)	23.782	8,01	66,12
Servizi di supporto (mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.)	21.067	7,09	73,21
Attività di sostegno e cura al domicilio (Assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.)	19.503	6,57	79,78
Sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, ecc.)	13.721	4,62	84,40
Ospitalità in strutture residenziali	10.002	3,37	87,77
Nidi/servizi integrativi prima infanzia	8.497	2,86	90,63
Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale	7.959	2,68	93,31
Regolarizzazione documenti per soggiorno in Italia	5.222	1,76	95,06
Aiuto per inserimento lavorativo	4.681	1,58	96,64
Inserimento in centri diurni	2.758	0,93	97,57
Sostegno alla coppia (sostegno alla genitorialità, mediazione familiare in caso di separazione)	1.409	0,47	98,04
Sollievo alla famiglia per brevi periodi	1.200	0,4	98,45
Servizio di accoglienza per senza fissa dimora o persone con disagio per attività di ascolto, mensa, igiene, distribuzione beni di prima necessità, ecc.	949	0,32	98,77
Segnalazione di rischio di maltrattamento/trascuratezza/abbandono	799	0,27	99,04
Aiuto a donne vittime di violenza: altre forme di sostegno (economico, lavorativo, psicologico, ecc.)	517	0,17	99,21
Adattamento domestico	493	0,17	99,38
Invalità civile	464	0,16	99,53
Richiesta avvio iter per pratiche di adozione	266	0,09	99,62
Interventi di mediazione culturale	254	0,09	99,71
Richiesta avvio iter per pratiche di affido	212	0,07	99,78
Informazioni e orientamento sul Servizio Civile	208	0,07	99,85
Ospitalità in Strutture per l'accoglienza immediata (strutture attrezzate per nomadi, dormitori, centri a bassa soglia)	146	0,05	99,90
Asilo politico	141	0,05	99,95
Attività di socializzazione persone con disagio mentale	97	0,03	99,98
Aiuto a donne vittime di violenza: sostegno abitativo	47	0,02	99,99
Richiesta di residenza anagrafica per persone senza fissa dimora	17	0,01	100,00
<b>Totale Regione Emilia-Romagna</b>	<b>296.992</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>

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



Anche nel 2015, il 60% delle domande pervenute allo Sportello Sociale è espressione, a livello regionale, di due domande in particolare: il primo bisogno espresso, in termini di frequenza (34,1%), è la **Fruizione di interventi di sostegno economico**, domanda che include contributi di integrazione al reddito, assegni per il nucleo familiare, buoni spesa, buoni pasto, esenzione/riduzione retta dei servizi educativi e scolastici, contributi per gli affidi familiari, pagamento utenze, integrazione/esenzione rette centri diurni, strutture residenziali, contributi per trasporto, per l'alloggio; il secondo è il **Supporto alla persona, famiglia e rete sociale** (24,0%) inteso come interventi di sostegno destinati a soggetti a rischio di emarginazione e alle loro famiglie, erogati anche a domicilio, in strutture o in luoghi di aggregazione spontanea per il raggiungimento della massima autonomia personale e sociale, comprende le richieste di avvio al servizio sociale professionale, consulenza legale e tutela<sup>10</sup>. Provando ad analizzare lo stesso dato per macroarea di cittadinanza (Italia, Estero), si notano alcune differenze significative.

La fruizione di interventi di sostegno economico è un servizio molto più richiesto da persone con cittadinanza non italiana (49,5%) piuttosto che da italiani (28,3%), sebbene sia anche per gli Italiani la prima richiesta effettuata. Questa tendenza si riscontra anche nel maggior ricorso da parte dell'utenza straniera al **Sostegno ad esigenze abitative** (*intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, accesso agli alloggi ERP, ecc.*), mentre c'è una sostanziale parità di comportamento nel ricorso allo Sportello per l'**Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative**: *Altro (incluso certificazioni ISE\ISEE e disabilità)*.

I **Servizi di supporto** (*mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.*) e **Attività di sostegno e cura al domicilio** (*Assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.*) sono invece più richiesti dagli utenti italiani, in quanto fra gli italiani è maggiore l'incidenza di anziani rispetto alla popolazione straniera, e spesso sono anziani che necessitano di assistenza sanitaria, pasti e cura della persona alla quale autonomamente non riescono a sopperire.

<sup>10</sup> Circolare n. 4/2012 *Specifiche per il sistema informativo Integrazione Applicativi Sportello Sociale (IASS)*





**Tabella 6 - Domande pervenute per tipologia di bisogno e cittadinanza dell'utenza ordinate per maggior numero di richieste (valori percentuali) - Anno 2015**

Domande Espresse	Cittadinanza italiana	Cittadinanza estera
Fruizione di interventi di sostegno economico (buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto,	28,34	49,50
Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)	23,78	17,32
Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Altro (comprese certificazioni ISE\ISEE e disabilità)	8,03	8,94
Servizi di supporto (mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.)	8,95	2,92
Attività di sostegno e cura al domicilio (Assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.)	9,87	0,58
Sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, ecc.)	4,02	6,35
Ospitalità in strutture residenziali	4,85	1,62
Altro	12,16	12,76
<b>Totale Regione Emilia-Romagna</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione ER

La distribuzione percentuale per territorio delle domande espresse è uno degli indicatori utili per comprendere le priorità di intervento nei singoli distretti, in quanto è influenzato dall'organizzazione degli Sportelli; il dato va quindi analizzato per singolo distretto in quanto le distribuzioni non sono confrontabili fra distretti.

In tabella 7 sono state evidenziate le frequenze delle province che più si discostano dalla media regionale per ogni tipologia di domanda espressa.

Per le domande sulla **Fruizione di interventi di sostegno economico**, sebbene si evidenzino dei valori più o meno alti nei diversi territori, si nota una vicinanza

maggiore al livello regionale rispetto agli anni precedenti.

La domanda per il **Supporto alla persona, famiglia e rete sociale** rappresenta quasi la metà di tutte le domande presentate nel territorio della provincia Forlì-Cesena (45,8%), con uno scarto del 20% dal valore complessivo regionale; al contrario, restando sempre nella stessa realtà territoriale, i **Servizi di supporto** (*mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.*) non sembrano essere per nulla richiesti. Come negli anni precedenti, Ravenna si differenzia per il più alto numero di domande relative all'aiuto a donne vittime di violenza e di Nidi/servizi integrativi prima infanzia.



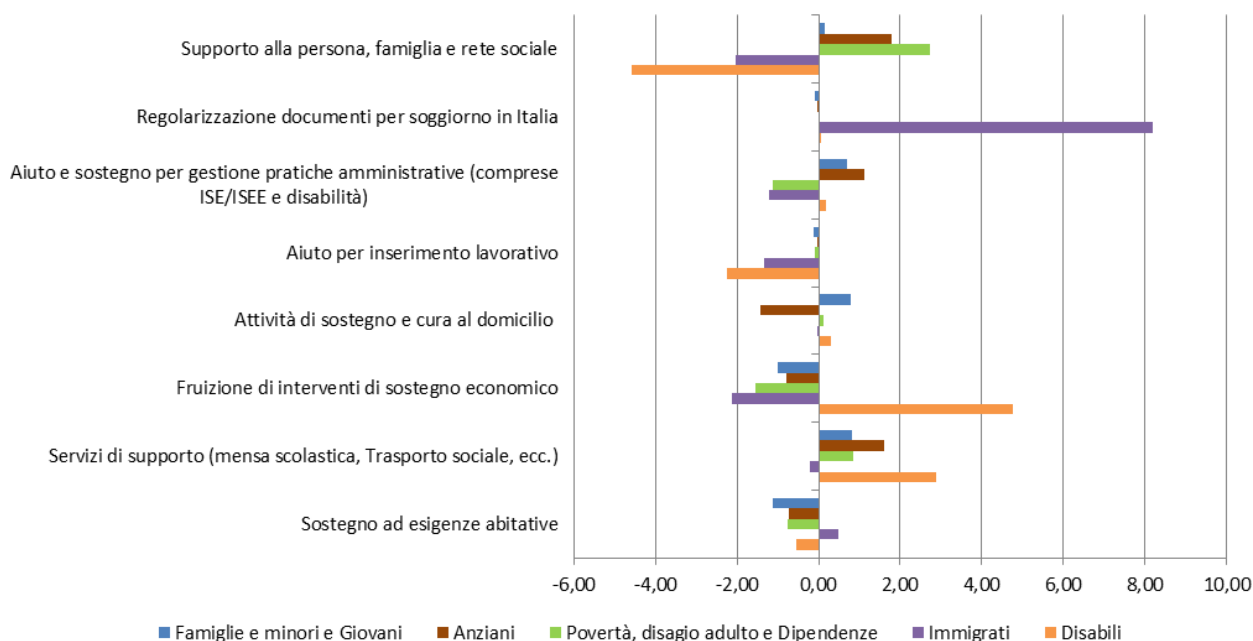
**Tabella 7 - Domande pervenute suddivise per Provincia (valori percentuali) - Anno 2015**

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.)	39,2	26,2	32,9	35,1	38,7	33,3	26,8	20,3	39,4	<b>34,1</b>
Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)	15,5	10,7	27,5	16,2	24,9	15,4	17,6	45,8	22,2	<b>24,0</b>
Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative: Altro (comprese certificazioni ISE\ISEE e disabilità)	15,2	17,6	2,8	9,6	4,3	3,1	16,1	12,4	0,6	<b>8,0</b>
Servizi di supporto (mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.)	5,7	4,4	3,5	9,3	9,2	7,4	8,3	0,3	4,3	<b>7,1</b>
Attività di sostegno e cura al domicilio (Assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.)	6,8	11,7	8,6	6,5	6,3	2,6	6,1	7,5	7,5	<b>6,6</b>
Sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, ecc.)	2,6	2,7	6,6	4,7	4,7	9,9	2,2	3,6	8,7	<b>4,6</b>
Ospitalità in strutture residenziali	3,1	4,1	2,2	2,3	3,8	8,1	1,9	1,9	3,0	<b>3,4</b>
Nidi/servizi integrativi prima infanzia	0,5	0,0	0,2	3,4	2,5	3,2	10,3	2,9	0,5	<b>2,9</b>
Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale	5,1	1,7	1,3	1,1	2,7	6,0	5,2	0,1	0,2	<b>2,7</b>
Regolarizzazione documenti per soggiorno in Italia	0,1	13,3	0,2	5,6	0,0	7,6	0,0	1,1	0,2	<b>1,8</b>
Aiuto per inserimento lavorativo	1,3	2,9	8,5	1,4	0,6	1,4	0,5	1,6	9,0	<b>1,6</b>
Inserimento in centri diurni	1,8	2,0	1,1	1,1	0,8	0,3	1,0	0,4	0,7	<b>0,9</b>
Sostegno alla coppia (sostegno alla genitorialità, mediazione familiare in caso di separazione)	0,2	1,0	0,5	0,6	0,4	0,4	0,1	1,0	0,4	<b>0,5</b>
Sollievo alla famiglia per brevi periodi	0,4	0,4	0,6	0,7	0,4	0,2	0,3	0,3	0,2	<b>0,4</b>
Servizio di accoglienza per senza fissa dimora o persone con disagio per attività di ascolto, mensa, igiene, distribuzione beni di prima necessità, ecc.	0,0	0,1	2,0	0,2	0,1	0,5	0,7	0,1	0,4	<b>0,3</b>
Segnalazione di rischio di maltrattamento/trascuratezza/abbandono	0,1	0,1	0,8	1,4	-	0,0	0,1	0,2	0,7	<b>0,3</b>
Aiuto a donne vittime di violenza: altre forme di sostegno (economico, lavorativo, psicologico, ecc.)	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,1	<b>0,2</b>
Adattamento domestico	1,0	0,3	0,2	0,2	0,0	0,1	0,1	0,2	-	<b>0,2</b>
Invalità civile	0,3	0,1	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,3	<b>0,2</b>
Richiesta avvio iter per pratiche di adozione	0,0	-	0,1	0,2	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	<b>0,1</b>
Interventi di mediazione culturale	0,2	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	-	<b>0,1</b>
Richiesta avvio iter per pratiche di affido	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	<b>0,1</b>
Informazioni e orientamento sul Servizio Civile	0,6	-	0,0	0,0	0,0	0,0	-	0,0	0,2	<b>0,1</b>
Ospitalità in Strutture per l'accoglienza immediata (strutture attrezzate per nomadi, dormitori, centri a bassa soglia)	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	-	0,1	0,1	0,2	<b>0,1</b>
Asilo politico	0,0	0,6	0,0	0,0	-	0,0	0,0	0,2	0,8	<b>0,1</b>
Attività di socializzazione persone con disagio mentale	0,1	0,0	-	0,2	-	-	0,0	0,0	0,1	<b>0,0</b>
Aiuto a donne vittime di violenza: sostegno abitativo	0,0	0,0	-	0,0	-	0,0	0,1	0,0	0,1	<b>0,0</b>
Richiesta di residenza anagrafica per persone senza fissa dimora	0,0	-	-	0,0	-	-	-	0,0	0,2	<b>0,0</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

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



**Grafico 13- Variazione percentuale delle domande pervenute suddivise per Target\* - Anno 2015 a confronto con Anno 2014. 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 esclusi i distretti che non hanno inviato dati in almeno uno degli anni di analisi (004- Parma, 006- Valli Taro e Ceno, 007- Parma Sud-Est, 018 -Pavullo nel Frignano, 037- Faenza).

Il grafico 13 mostra come, sul confronto tra gli ultimi due anni di rilevazione, 2015 e 2014, per i soli distretti che hanno inviato i dati in entrambi gli anni (per i quali sono state raffigurate le differenze delle sole domande che hanno variazioni significative). Il **Supporto alla persona, famiglia e rete sociale**, in calo nel 2014, aumenta nel 2015 per i target Disabili e Immigrati, cosa che accade anche per la **Domanda di**

**regolarizzazione dei documenti di soggiorno in Italia** per il target Immigrati.

L' **Aiuto per l'inserimento lavorativo** era in crescita nel 2014 rispetto al 2013 mentre nell'ultimo anno diminuisce soprattutto per le persone con disabilità e gli immigrati. La **Fruizione di interventi di sostegno economico** segna una decrescita per tutti i target ad eccezione delle persone con disabilità.



## 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, oppure inoltrata all'Assistente Sociale o rimandata ad un servizio competente esterno allo Sportello.

**Tabella 8 - Esito: Risposta diretta allo Sportello - Anno 2015**

Ambito Distrettuale	Risposta diretta (%)	
	No	Si
PC - Città di Piacenza	0,96	99,04
PC - Levante	39,8	60,2
PC - Ponente	5,83	94,17
PR - Parma	99,92	0,08
PR - Fidenza	38,34	61,66
RE - Montecchio Emilia	0,11	99,89
RE - Reggio Emilia	-	100,0
RE - Guastalla	0,04	99,96
RE - Correggio	0,5	99,5
RE - Scandiano	0,25	99,75
RE - Castelnovo Ne' Monti	0,41	99,59
MO - Carpi	3,27	96,73
MO - Mirandola	37,66	62,34
MO - Modena	46,27	53,73
MO - Sassuolo	77,52	22,48
MO - Pavullo nel Frignano	57,72	42,28
MO - Vignola	57,46	42,54
MO - Castelfranco Emilia	99,65	0,35
BO - Casalecchio di Reno	8,81	91,19
BO - Porretta Terme	26,85	73,15
BO - San Lazzaro di Savena	6,64	93,36
BO - Pianura Est	5,98	94,02
BO - Pianura Ovest	24,88	75,12
BO - Città di Bologna	6,08	93,92
BO - Imola	15,08	84,92
FE - Ovest	0,27	99,73
FE - Centro-Nord	7,35	92,65
FE - Sud-Est	42,67	57,33
RA - Ravenna	48,07	51,93
RA - Lugo	25,95	74,05
FC - Forlì	48,29	51,71
FC - Cesena - Valle del Savio	-	100,0
FC - Rubicone	3,01	96,99
RN - Rimini	61,67	38,33
RN - Riccione	53,86	46,14
<b>Tot. Regione Emilia-Romagna</b>	<b>19,93</b>	<b>80,07</b>

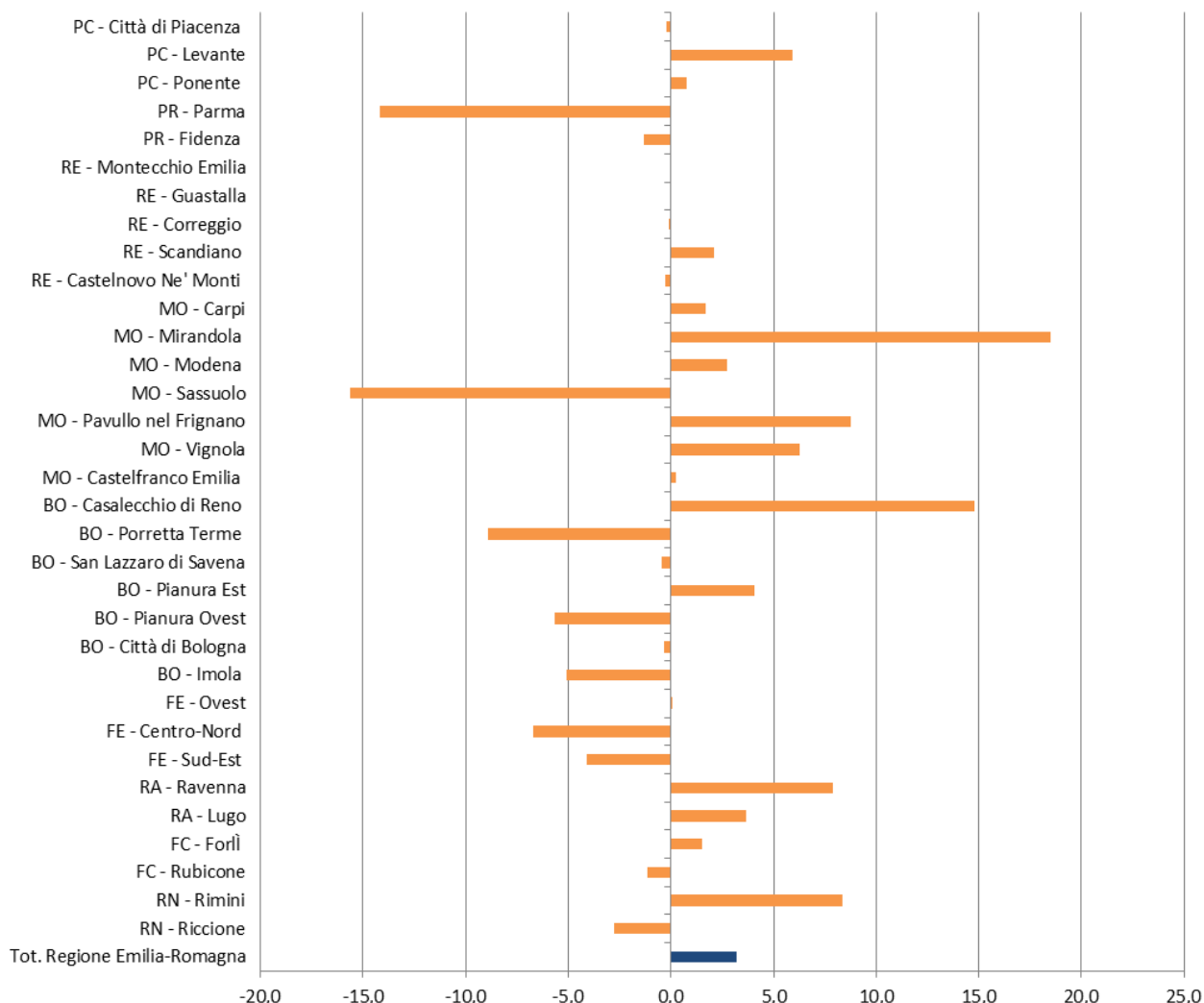
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R



Allo Sportello viene fornito l'80% delle risposte dirette, a livello regionale. Il grafico che segue mostra la variazione percentuale dettagliata per distretto, e

risultano evidenti le diverse modalità di comportamento tra distretti.

**Grafico 14 – Variazione percentuale per distretto del numero di risposte dirette fornite allo Sportello Sociale – Anno 2015 rispetto all'anno 2014**



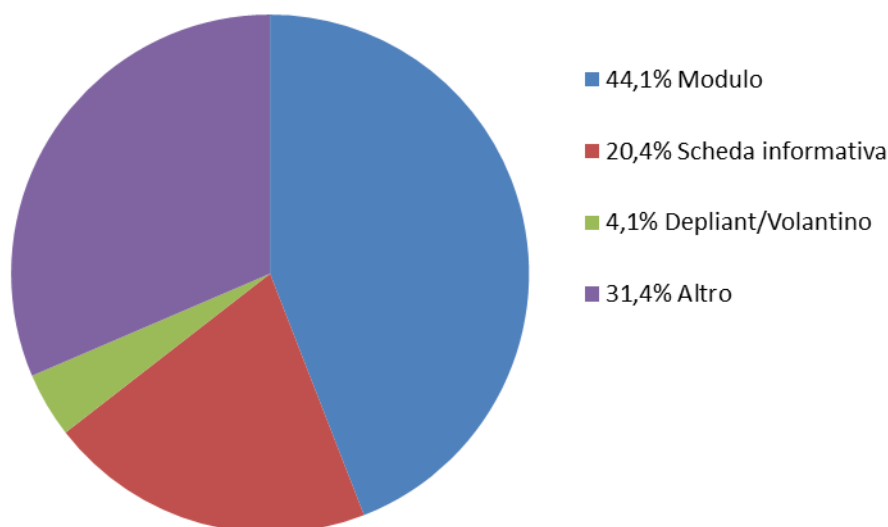
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

I distretti di Mirandola (18,5%) e Casalecchio di Reno (14,8%) sono quelli che più di tutti si distinguono per aver aumentato il numero di risposte dirette fornite allo Sportello Sociale rispetto all'anno precedente.

Al contrario, Sassuolo (-15,7%) e Parma (-14,2%) lo hanno diminuito.



**Grafico 15 – Materiale consegnato allo Sportello Sociale – Anno 2015**



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

Nota: sono stati considerati nell'analisi i soli distretti che compilano il campo utilizzando tutte le modalità previste (051-Levante, 052-Ponente, 004-Parma, 005-Fidenza, 011-Correggio, 014-Carpi, 01-Mirandola, 016-Modena, 018-Pavullo nel Frignano, 019-Vignola, 032-Ferrara Sud-est, 036-Lugo, 038-Forlì, 041-Riccione, 049-Rubicone)

Il dato sul materiale consegnato, purtroppo è ancora poco rilevante per l'analisi perché compilato solo da una parte dei distretti collegati a IASS. Molti, infatti, sono quelli che compilano con il valore di default 'Altro' (20 distretti su 35) per cui solo il 16,4% del totale dei dati risulta analizzabile. Nei limiti dell'analizzabile, tuttavia, si può constatare

che i moduli siano il materiale più consegnato anche perché, volti alla raccolta di informazioni, servono per agevolare le procedure allo Sportello con la raccolta dei dati necessari per l'avvio delle stesse. Seguono le schede informative, Dépliant/Volantini

**Tabella 9 – 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 2015**

Esito	Avvio Procedura atti di competenza dello Sportello sociale <sup>(1)</sup>	Avvio richiesta valutazione Servizi Sociale <sup>(2)</sup>	Avvio richiesta valutazione Altro Servizio competente <sup>(2)</sup>	Invio ad altro Servizio <sup>(3)</sup>
<b>N.</b>	83.371	37.149	3.285	12.129
<b>% sul tot. Domande</b>	<b>28,21%</b>	<b>22,01%</b>	<b>1,95%</b>	<b>4,39%</b>

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

(1): per il calcolo della % sul tot. delle domande sono stati esclusi i distretti che non compilano il dato: 017-Sassuolo, 039-Cesena-Valle del Savio.

(2): per il calcolo della % sul tot. delle domande sono stati esclusi i distretti che non compilano il dato: 050 - Città di Piacenza, 008 – Montecchio Emilia, 009 - Reggio Emilia, 010 - Guastalla, 012 - Scandiano, 013 -Castelnuovo né Monti, 017- Sassuolo, 020-Casalecchio di Reno, 021- Porretta Terme, 022- San Lazzaro di Savena, 023-Imola, 025- Pianura est, 026- Pianura Ovest, 030-Ferrara Ovest, 031-Ferrara Centro-nord

(3): per il calcolo della % sul tot. Delle domande sono stati esclusi i distretti che non compilano il dato: 008- Montecchio Emilia, 009- Reggio Emilia, 010- Guastalla, 012- Scandiano, 013- Castelnuovo né Monti, 017- Sassuolo, 039- Cesena-Valle del Savio, 044- Castelfranco Emilia.



Il sistema IASS, grazie ai dati raccolti, permette di individuare esiti più complessi rispetto alla risposta diretta e al materiale consegnato, in risposta ad un bisogno espresso dall'utente che allo Sportello si rivolge.

La tabella 9 mostra a chi compete la risposta, quando a seguito di una domanda effettuata si avvia una procedura: se direttamente allo

Sportello Sociale a cui ci si rivolge, ai Servizi Sociali, piuttosto che ad altri servizi indicati.

Il 28,2% delle domande allo Sportello viene presa in carico dallo sportello stesso e per quasi la metà delle stesse viene richiesta una valutazione (40.434 richieste) al servizio sociale professionale (37.149, il 91,9%) o ad altro servizio competente in materia (3.285, l'8,1%).

**Tabella 10 - Richiesta di valutazione e giorni di attesa tra il contatto allo Sportello e il colloquio fissato con l'Assistente Sociale - Anno 2015**

Distretto	N. valutazioni richieste	N. colloqui registrati	% colloqui fissati su valutazioni richieste	N. colloqui con data valida*	Media (gg)	Mediana (gg)
PC - Levante	542	463	85,4	459	23,8	0
PC - Ponente	2.182	833	38,2	829	4,7	3
PR - Parma	2.534	-	-	-	-	-
PR - Fidenza	1.128	498	44,1	260	0,3	0
RE - Correggio	75	-	-	-	-	-
MO - Carpi	2.666	2.517	94,4	2.502	17,3	12
MO - Mirandola	2.065	-	-	-	-	-
MO - Modena	5.344	1.434	26,8	1.397	5,2	3
MO - Pavullo nel Frignano	586	563	96,1	543	8,7	7
MO - Vignola	2.840	-	-	-	-	-
MO - Castelfranco Emilia	390	-	-	-	-	-
BO - Città di Bologna	5.006	5.006	100,0	5.002	18,2	14
FE - Sud-Est	3	1	33,3	1	0,0	0
RA - Ravenna	269	269	100,0	269	9,1	7
RA - Lugo	10	-	-	-	-	-
FC - Forlì	10.949	-	-	-	-	-
FC - Cesena - Valle del Savio	851	-	-	-	-	-
FC - Rubicone	2.666	356	13,4	348	11,3	8
RN - Rimini	299	-	-	-	-	-
RN - Riccione	29	-	-	-	-	-
<b>Tot. Regione Emilia-Romagna</b>	<b>40.434</b>	<b>11.940</b>	<b>-</b>	<b>11.610</b>	<b>14,4</b>	<b>8</b>

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

Nota: nr=non rilevato.

(\*) dato epurato da valori non ammissibili:

Non tutti i distretti registrano il numero di colloqui fissati con gli Assistenti Sociali (solo 10 distretti su 35 hanno inserito il dato nel 2015) e anche quelli registrati non sono sempre correttamente inseriti in IASS per probabili errori di trascrizione delle date (circa il 3%). In tabella 10 sono stati analizzati i dati disponibili sui colloqui, calcolando

media e mediana dei giorni che intercorrono tra la data di contatto e la data del colloquio fissato tra l'Assistente Sociale e l'utente.

Il distretto di Bologna Città che fissa il colloquio per ogni valutazione richiesta ha una media di giorni di attesa non elevata se si considera il numero consistente di richieste di valutazione.



Tabella 11 - Scheda di sintesi – Anno 2015

<b>SCHEDA RIEPILOGATIVA ANNO 2015</b> <i>(su dati inviati da 35 ambiti distrettuali)</i>	
<b>DOMANDE ESPRESSE</b> <i>(richieste pervenute allo Sportello)</i>	<b>296.992</b> <i>+6% rispetto al 2014</i> <b>70 Domande per 1000 ab.</b>
<b>CONTATTI</b> <i>(soggetti che si sono rivolti allo Sportello)</i>	<b>257.795</b> <i>+5% rispetto al 2014</i> <b>60,7 contatti per 1000 ab.</b>
<b>PERSONE INTERESSATE</b> <i>(soggetti per cui viene registrata una richiesta allo Sportello)</i>	<b>157.817</b> <i>+4% rispetto al 2014</i> <b>37,2 Persone per 1000 ab.</b>

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





# **ALLEGATO TECNICO**

**Trend triennale dei dati pervenuti nel**

**1° semestre**

**Anni 2014 - 2015 - 2016**

**(dati 2016 provvisori)**





# Rilevazione della domanda espressa dai cittadini agli Sportelli Sociali

Da una prima analisi dei dati inviati nel 1° semestre del 2016 (provvisori, poiché potrebbero subire variazioni dovute ad invii tardivi nel corso dell'anno di competenza) e dal loro confronto con i dati inviati nel medesimo periodo degli anni precedenti, si

può notare una crescita costante dell'utilizzo degli Sportelli Sociali da parte dei cittadini dal 2012 ad oggi con un incremento delle Domande espresse e dei Contatti, il numero di Persone interessate rimane stabile rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Tabella 12 - Scheda di sintesi – 1° semestre a confronto degli anni di rilevazione IASS (2012-2015)

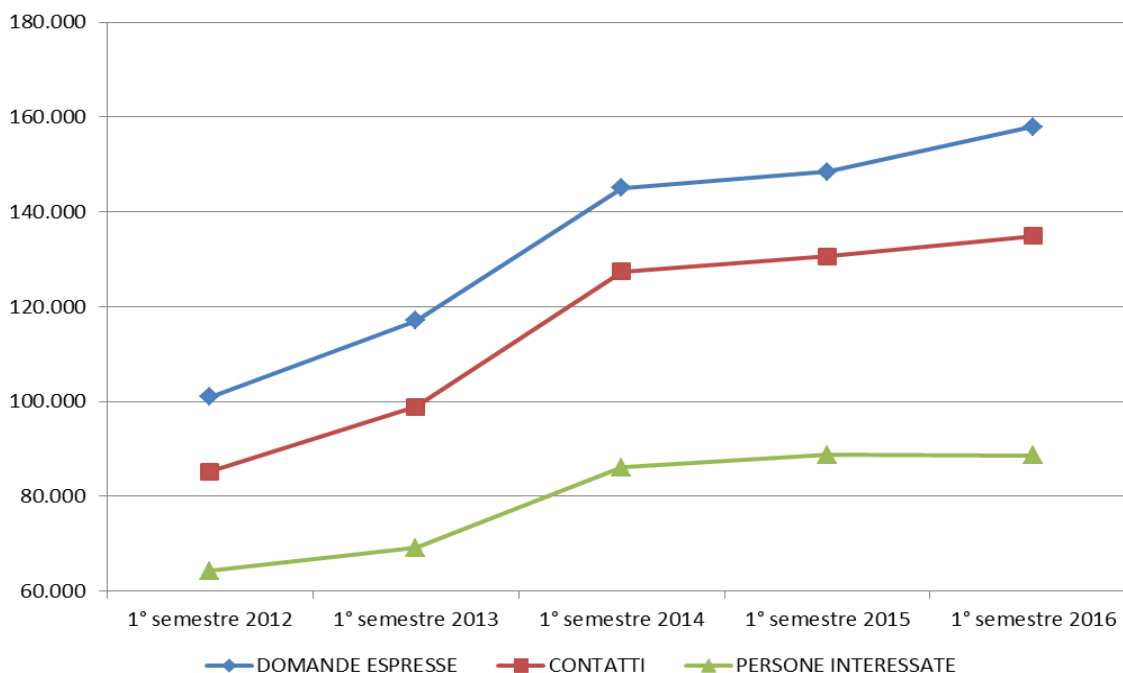
SCHEDA RIEPILOGATIVA	1° semestre 2012	1° semestre 2013	1° semestre 2014	1° semestre 2015	1° semestre 2016
<b>DOMANDE ESPRESSE</b> ( <i>richieste pervenute allo Sportello</i> )	100.969	117.065	145.068	148.500	157.973
<b>CONTATTI</b> ( <i>soggetti che si sono rivolti allo Sportello</i> )	85.188	98.924	127.418	130.565	134.942
<b>PERSONE INTERESSATE</b> ( <i>soggetti per cui viene registrata una richiesta allo Sportello</i> )	64.281	69.128	86.118	88.699	88.684

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

Il grafico 16 mostra il trend quinquennale di contatti, domande espresse e persone interessate, mentre nelle successive analisi

sarà preso in considerazione solamente l'ultimo triennio.

Grafico 16 - Trend di contatti, domande e persone interessate registrati agli Sportelli Sociali – Confronto del 1° semestre degli anni 2016, 2015, 2014, 2013 e 2012 (anno di prima rilevazione)



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



# 1 Contatti

Tabella 13- Contatti registrati agli Sportelli Sociali per distretto - 1° semestre a confronto sul triennio 2014, 2015, 2016

Provincia e ambito distrettuale	1° semestre 2014	1° semestre 2015	1° semestre 2016
PC - Città Di Piacenza	2.644	3.726	5.684
PC - Levante	245	252	131
PC - Ponente	6.070	7.145	5.048
PR - Parma	1	1.091	1.399
PR - Fidenza	3.007	2.532	4.093
PR - Sud Est	4.866	-	-
RE - Montecchio Emilia	1.360	745	1.304
RE - Reggio Emilia	3.215	2.973	2.746
RE - Guastalla	2.762	2.260	1.923
RE - Correggio	134	65	35
RE - Scandiano	2.919	2.641	1.534
RE - Castelnuovo ne' Monti	982	875	496
MO - Carpi	1.750	1.753	1.497
MO - Mirandola	1.837	4.183	6.013
MO - Modena	2.720	2.830	3.025
MO - Sassuolo	2.785	186	-
MO - Pavullo nel Frignano	407	654	395
MO - Vignola	8.281	8.551	8.443
MO - Castelfranco Emilia	347	262	162
BO - Casalecchio di Reno	4.223	5.493	7.709
BO - Porretta Terme	879	962	1.752
BO - San Lazzaro di Savena	4.693	4.180	2.910
BO - Pianura Est	12.145	21.465	14.246
BO - Pianura Ovest	2.013	1.469	2.335
BO - Città di Bologna	14.528	15.199	18.960
BO - Imola	5.493	3.819	3.118
FE - Ovest	2.751	3.147	2.733
FE - Centro-Nord	339	270	230
FE - Sud-Est	5.387	5.511	3.748
RA -Ravenna	2.438	2.154	2.069
RA -Lugo	10.658	7.541	13.102
RA -Faenza	-	-	86
FC - Forlì	12.400	11.948	11.677
FC - Cesena-Valle Del Savio	474	511	398
FC - Rubicone	605	2.733	4.528
RN -Rimini	1.172	665	502
RN -Riccione	888	774	911
<b>Totale Regione Emilia-Romagna</b>	<b>127.418</b>	<b>130.565</b>	<b>134.942</b>

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

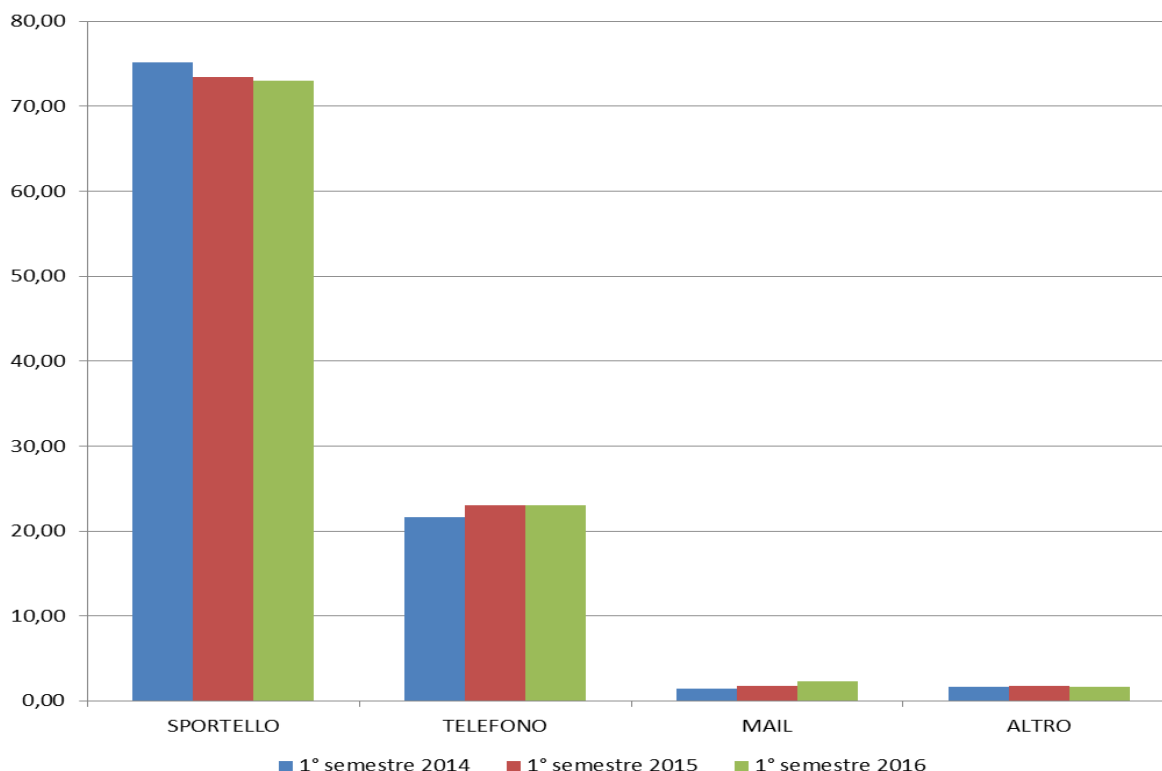
Dalla tabella si nota immediatamente l'aumento costante nel triennio 2014-2016 del numero di contatti nel distretto Rubicone (+648,4% nel triennio), Mirandola (+227,3%) e Piacenza (+115%), tendenza che si conferma, anche se con meno evidenza, nei distretti di Porretta Terme (99,3%), Casalecchio di Reno (82,5%), Città di Bologna (30,5%) e Modena (11,2%). Sono invece in

trend decrescente i contatti nei distretti di Correggio (-73,9%), Rimini (-57,2%), Castelfranco Emilia (-53,3%), Castelnuovo ne' Monti (-49,5%), Scandiano (-47,4%), Levante (-46,5%), Imola (-43,2%), San Lazzaro di Savena (-38%) e Guastalla (-30,4%).

Rimangono pressoché stabili o con variazioni più ridotte gli altri distretti.



**Grafico 17- Modalità di contatto allo Sportello Sociale - 1° semestre a confronto sul triennio 2014, 2015, 2016**



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

Le modalità di contatto nel 1° semestre non fanno rilevare grosse differenze rispetto al passato anche se si nota una leggera diminuzione del contatto tramite sportello a fronte di un aumento di modalità di contatto

come telefono e mail. Si nota in particolare un utilizzo maggiore di strumenti telematici da parte dei medici di medicina generale e delle Ausl.

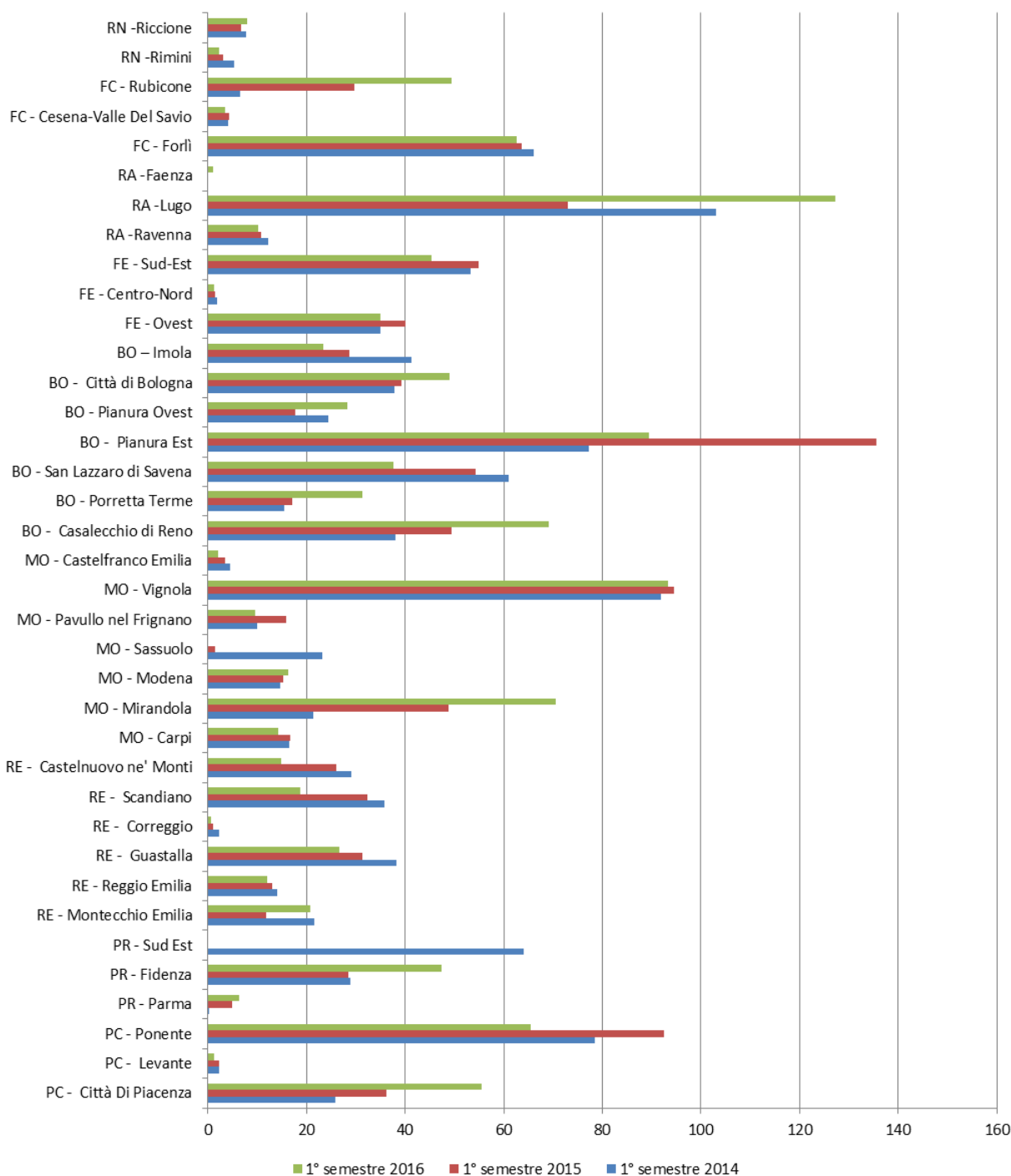
**Tabella 14– Soggetto segnalante che si rivolge allo Sportello Sociale per modalità di contatto - 1° semestre a confronto sul triennio 2014, 2015, 2016**

Soggetto Segnalante	Modalità di contatto											
	2014				2015				2016			
	SPORTELLO	TELEFONO	MAIL	ALTRO	SPORTELLO	TELEFONO	MAIL	ALTRO	SPORTELLO	TELEFONO	MAIL	ALTRO
Diretto Interessato	86,07	12,78	0,63	0,53	83,49	15,52	0,65	0,33	83,37	14,91	1,36	0,35
Familiare	63,32	34,47	1,21	1,00	63,54	34,41	1,09	0,96	64,06	34,15	1,30	0,49
Vicino di casa/amico	60,20	37,84	0,49	1,47	55,99	41,75	1,62	0,65	55,03	40,21	1,06	3,70
MMG/PLS	62,89	30,19	1,26	5,66	51,82	39,09	3,64	5,45	50,00	32,58	6,06	11,36
Volontariato/Terzo Settore	5,88	91,18	1,96	0,98	8,16	87,80	2,46	1,58	7,31	89,31	2,75	0,63
Patronato	12,50	73,21	14,29	-	28,57	65,71	5,71	-	17,54	77,19	3,51	1,75
Ausl	12,01	57,17	15,14	15,68	7,70	43,67	16,84	31,78	4,15	34,19	25,70	35,96
Centro per l'impiego	40,00	55,00	-	5,00	53,85	38,46	7,69	-	71,43	28,57	-	-
Organi giudiziari	11,57	18,55	7,72	62,17	10,85	16,89	14,92	57,34	10,67	24,79	14,94	49,59
Scuola	7,01	70,91	3,12	18,96	13,86	62,23	4,62	19,29	8,67	58,38	4,34	28,61
Altro	32,66	51,83	7,23	8,27	26,85	49,01	11,51	12,63	26,82	52,69	10,09	10,40
Non dichiarato	68,64	26,07	2,58	2,71	70,15	24,14	3,45	2,26	68,94	25,56	3,19	2,31

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



**Grafico 18- Tasso di accesso per 1.000 ab. residenti \* per distretto, 1° semestre a confronto triennio 2014, 2015, 2016**



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

**Il tasso di accesso** agli Sportelli Sociali **per 1.000 abitanti** residenti (per i comuni che inviano i dati): sul 2016 si evidenziano alcuni picchi per i distretti di Città di Piacenza (55,5%), Fidenza (47,3%), Mirandola (70,6%), Casalecchio di Reno (69,1%), Porretta Terme (31,3%), Lugo (127,3%) e Rubicone (49,4%) ed un costante ed elevato tasso di accesso sui tre anni per il distretto di Vignola che si attesta oltre il 90 per mille. I

distretti di Reggio Emilia, Guastalla, Correggio, Scandiano, Castelnuovo ne' Monti, Castelfranco Emilia, San Lazzaro di Savena, Imola, Centro-Nord, Ravenna, Forlì e Rimini presentano invece un trend decrescente. A livello regionale il tasso di accesso passa dal 30,8 per mille nel 2015 al 32,4 nel 2016, confermando la costante crescita di utilizzo degli Sportelli Sociali da parte dei cittadini.



## 2 Le persone interessate

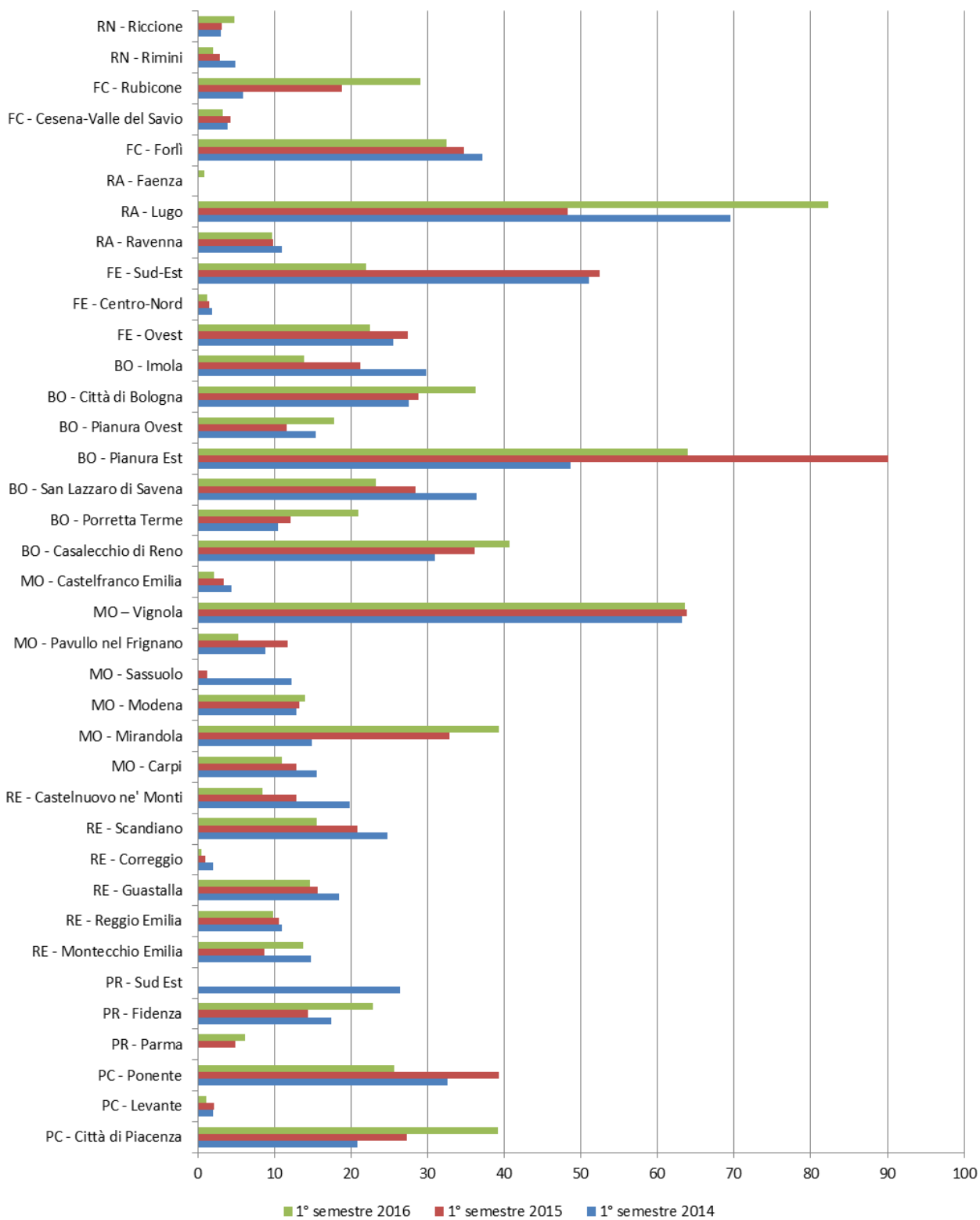
Tabella 15- Persone interessate per cui viene registrata almeno una domanda per distretto - 1° semestre a confronto sul triennio 2014, 2015, 2016

Provincia e ambito distrettuale	1° semestre 2014	1° semestre 2015	1° semestre 2016
PC - Città di Piacenza	2.146	2.803	4.019
PC - Levante	225	230	119
PC - Ponente	2.523	3.041	1.979
PR - Parma	1	1.069	1.356
PR - Fidenza	1.810	1.500	2.387
PR - Sud Est	2.011	-	-
RE - Montecchio Emilia	926	551	869
RE - Reggio Emilia	2.517	2.405	2.232
RE - Guastalla	1.332	1.132	1.059
RE - Correggio	111	55	26
RE - Scandiano	2.012	1.702	1.273
RE - Castelnuovo ne' Monti	671	431	282
MO - Carpi	1.643	1.360	1.162
MO - Mirandola	1.286	2.814	3.346
MO - Modena	2.370	2.447	2.602
MO - Sassuolo	1.466	154	-
MO - Pavullo nel Frignano	362	480	215
MO - Vignola	5.698	5.775	5.745
MO - Castelfranco Emilia	336	259	162
BO - Casalecchio di Reno	3.429	4.017	4.537
BO - Porretta Terme	597	684	1.175
BO - San Lazzaro di Savena	2.803	2.194	1.803
BO - Pianura Est	7.665	14.261	10.186
BO - Pianura Ovest	1.276	959	1.476
BO - Città di Bologna	10.585	11.128	14.029
BO - Imola	3.967	2.824	1.853
FE - Ovest	2.014	2.152	1.758
FE - Centro-Nord	334	266	227
FE - Sud-Est	5.167	5.277	2.186
RA - Ravenna	2.211	1.970	1.954
RA - Lugo	7.197	4.980	8.465
RA - Faenza	-	-	81
FC - Forlì	6.973	6.524	6.062
FC - Cesena-Valle del Savio	461	498	386
FC - Rubicone	540	1.734	2.664
RN - Rimini	1.105	657	455
RN - Riccione	348	366	554
<b>Totale Regione Emilia-Romagna</b>	<b>86.118</b>	<b>88.699</b>	<b>88.684</b>

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



**Grafico 19- Tasso di accesso delle persone interessate per 1.000 ab. residenti\* per distretto - 1° semestre a confronto sul triennio 2014, 2015, 2016**



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

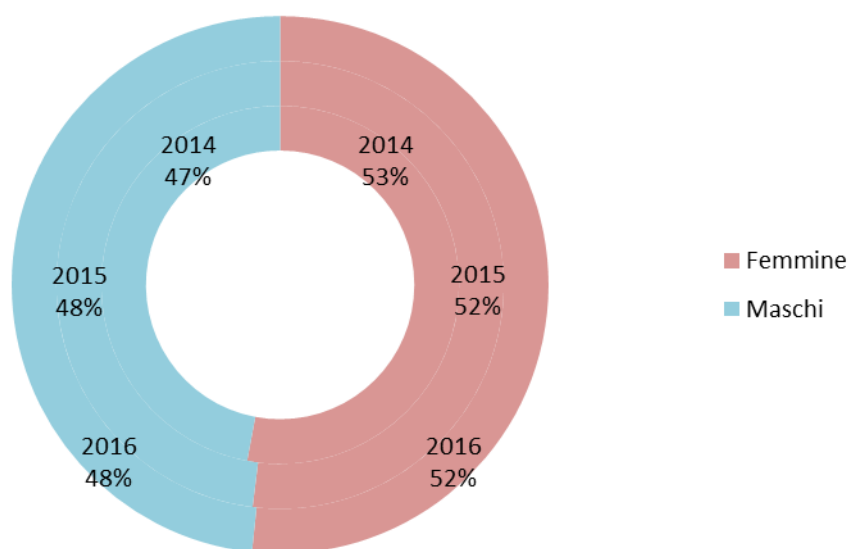




Analizzando i singoli distretti (in Tabella 5) si nota come l'andamento delle Persone interessate rispecchi quello dei Contatti: i distretti Piacenza, Mirandola, Modena, Casalecchio di Reno, Porretta Terme, Città di Bologna, Rubicone e Riccione hanno un trend triennale crescente, mentre nei distretti di Correggio, Scandiano, Castelnuovo ne' Monti, Carpi, Castelfranco Emilia, San Lazzaro di Savena, Imola, Centro-Nord, Ravenna, Forlì e Rimini si nota un trend triennale decrescente. **Il tasso di accesso delle persone interessate**

per il primo semestre 2016 conferma il trend crescente dell'utilizzo degli Sportelli sociali da parte dei cittadini: a livello regionale è **21,05 per 1.000 abitanti**, in aumento rispetto al primo semestre del 2015 in cui era **20,89 per 1.000 abitanti**. Analizziamo ora le caratteristiche demografiche dei portatori di bisogno che si rivolgono allo Sportello. Per quanto concerne il genere degli utenti la situazione è stabile sul triennio: sono le donne a recarsi maggiormente agli Sportelli Sociali.

**Grafico 20- Utenti suddivisi per genere - 1° semestre a confronto sul triennio 2014, 2015, 2016**



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

Anche l'età media e l'età mediana delle persone interessate è piuttosto stabile a livello regionale sui tre anni presi in esame. Si possono però evidenziare alcune eccezioni: il distretto Levante e Castelfranco Emilia

registrano un incremento notevole dell'età dei portatori di bisogno, al contrario il distretto di Rimini registra un decremento rispetto agli anni precedenti.



**Tabella 16- Et  Media e Mediana delle persone interessate per distretto - 1° semestre a confronto sul triennio 2014, 2015, 2016**

Provincia e ambito distrettuale	1° semestre 2014		1° semestre 2015		1° semestre 2016	
	Et� media	Et� mediana	Et� media	Et� mediana	Et� media	Et� mediana
PC - Citt� di Piacenza	53,0	48	57,0	53	56,45	54,0
PC - Levante	64,0	71	57,1	53	71,53	81,0
PC - Ponente	57,0	54	58,0	58	55,38	54,0
<b>Provincia di Piacenza</b>	<b>55,4</b>	<b>54</b>	<b>39,5</b>	<b>39</b>	<b>56,1</b>	<b>54,0</b>
PR - Parma	1,0	1	57,9	71	59,0	75,0
PR - Fidenza	46,9	41	50,1	43	42,1	38,0
PR - Sud Est	53,9	50	-	-	-	-
<b>Provincia di Parma</b>	<b>45,8</b>	<b>40</b>	<b>35,6</b>	<b>36</b>	<b>45,8</b>	<b>40,0</b>
RE - Montecchio Emilia	47,3	44	49,6	46	47,5	44,0
RE - Reggio Emilia	53,7	49	57,3	53	56,5	51,0
RE - Guastalla	46,2	44	46,2	44	46,7	46,0
RE - Correggio	54,6	46	58,0	49	50,4	42,0
RE - Scandiano	53,3	50	54,7	52	45,8	44,0
RE - Castelnuovo ne' Monti	57,7	56	58,7	57	53,2	51,0
<b>Provincia di Reggio Emilia</b>	<b>50,7</b>	<b>47</b>	<b>38,8</b>	<b>39</b>	<b>50,7</b>	<b>47,0</b>
MO - Carpi	49,1	47	53,1	52	53,8	51,0
MO - Mirandola	54,2	50	51,5	48	49,8	46,0
MO - Modena	45,6	48	47,8	54	52,1	63,0
MO - Sassuolo	47,9	46	52,9	50	-	-
MO - Pavullo nel Frignano	57,3	54	55,7	53	54,1	54,0
MO - Vignola	32,2	34	34,3	35	31,3	31,0
MO - Castelfranco Emilia	47,3	42	52,1	43	60,5	60,0
<b>Provincia di Modena</b>	<b>41,0</b>	<b>41</b>	<b>30,6</b>	<b>35</b>	<b>42,2</b>	<b>42,0</b>
BO - Casalecchio di Reno	54,7	50	55,4	52	55,6	54,0
BO - Porretta Terme	57,3	51	59,9	57	53,7	50,0
BO - San Lazzaro di Savena	57,0	56	58,6	58	56,3	54,0
BO - Pianura Est	48,5	47	48,8	48	48,5	47,0
BO - Pianura Ovest	61,2	65	61,9	69	60,3	60,0
BO - Citt� di Bologna	54,6	51	52,3	49	48,5	44,0
BO - Imola	52,2	48	53,5	50	54,6	51,0
<b>Provincia di Bologna</b>	<b>51,8</b>	<b>49</b>	<b>36,4</b>	<b>37</b>	<b>51,3</b>	<b>48,0</b>
FE - Ovest	45,4	41	45,7	42	47,9	45,0
FE - Centro-Nord	63,8	68,5	64,4	69	70,56	78,0
FE - Sud-Est	42,8	41	41,6	42	35,21	39,0
<b>Provincia di Ferrara</b>	<b>40,6</b>	<b>41</b>	<b>38,5</b>	<b>39</b>	<b>40,8</b>	<b>41,0</b>
RA - Ravenna	52,8	48	51,8	47	55,7	52,0
RA - Lugo	34,0	36	32,3	34	39,5	40,0
RA - Faenza	-	-	-	-	14,1	10,0
<b>Provincia di Ravenna</b>	<b>42,7</b>	<b>42</b>	<b>32,2</b>	<b>36</b>	<b>42,2</b>	<b>41,0</b>
FC - Forl�	38,4	37	42,1	41	40,9	40,0
FC - Cesena-Valle del Savio	62,7	64	65,3	73	63,1	67,0
FC - Rubicone	56,4	52	46,9	42	47,6	43,0
<b>Provincia di Forl�-Cesena</b>	<b>43,0</b>	<b>42</b>	<b>32,0</b>	<b>35</b>	<b>43,8</b>	<b>42,0</b>
RN - Rimini	53,6	49	62,3	63	45,2	46,0
RN - Riccione	49,7	48	51,7	51	50,5	48,0
<b>Provincia di Rimini</b>	<b>48,6</b>	<b>47</b>	<b>40,0</b>	<b>39</b>	<b>48,6</b>	<b>47,0</b>
<b>Totale Regione Emilia-Romagna</b>	<b>48,3</b>	<b>45</b>	<b>49,2</b>	<b>47</b>	<b>47,4</b>	<b>45,0</b>

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



### 3 Le Domande Espresse

Il tasso di domande espresse per 1.000 abitanti residenti passa dal 32,58 del primo semestre 2014 al 37,49 del primo semestre 2016 passando per un 33,32 del primo semestre 2015.

La frequenza media annuale di domande per utente a livello regionale è 1,78, in leggero aumento rispetto al 1,67 del primo semestre 2015 e al 1,68 del primo semestre 2014.

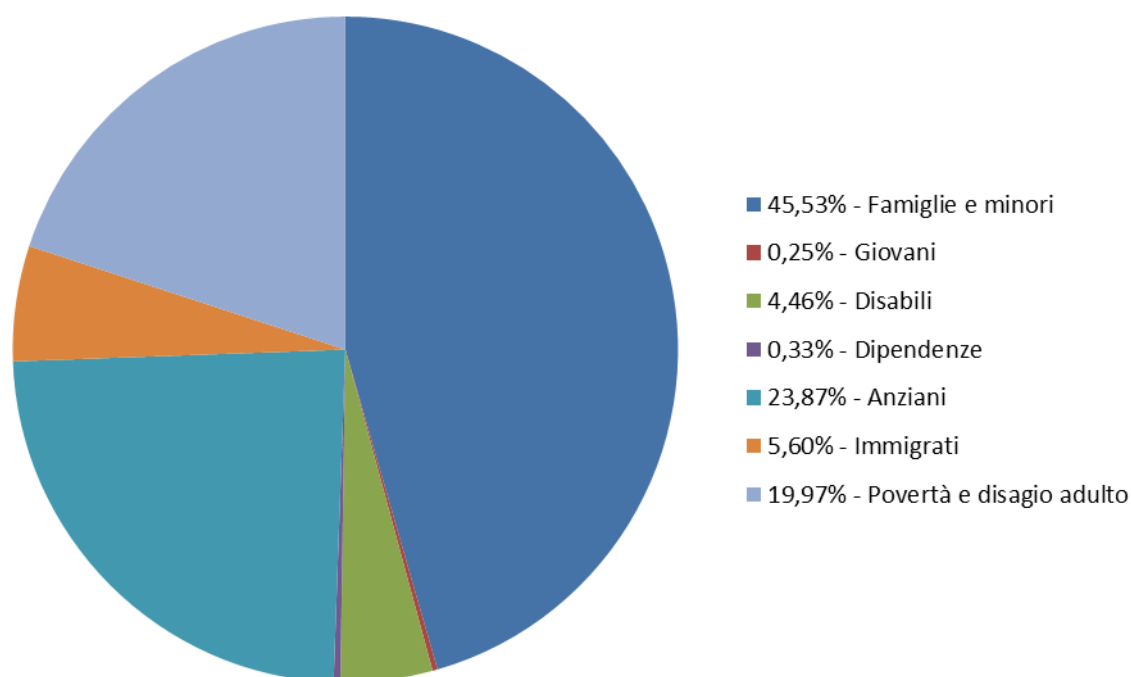
**Tabella 17- Frequenza media annuale di domande espresse per utente per distretto - 1° semestre a confronto sul triennio 2014, 2015, 2016**

Provincia e ambito Distrettuale	1° semestre 2014	1° semestre 2015	1° semestre 2016
PC - Città di Piacenza	1,00	1,87	1,96
PC - Levante	1,94	1,73	1,55
PC - Ponente	2,46	2,58	2,86
PR - Parma	1,99	1,02	1,03
PR - Fidenza	1,44	1,98	2,06
PR - Sud Est	2,69	-	-
RE - Montecchio Emilia	1,52	1,63	2,01
RE - Reggio Emilia	1,50	1,37	1,36
RE - Guastalla	1,58	2,44	2,30
RE - Correggio	1,11	1,71	2,12
RE - Scandiano	1,62	1,61	1,29
RE - Castelnuovo ne' Monti	1,17	2,22	1,94
MO - Carpi	2,08	1,33	1,35
MO - Mirandola	1,16	1,62	1,97
MO - Modena	1,63	1,18	1,19
MO - Sassuolo	1,64	1,29	-
MO - Pavullo nel Frignano	1,97	1,48	1,91
MO - Vignola	2,38	1,58	1,57
MO - Castelfranco Emilia	1,55	1,14	1,19
BO - Casalecchio di Reno	1,81	1,89	2,34
BO - Porretta Terme	2,04	1,94	1,86
BO - San Lazzaro di Savena	1,56	2,71	2,61
BO - Pianura Est	1,69	1,64	1,54
BO - Pianura Ovest	1,06	1,95	2,04
BO - Città di Bologna	1,05	1,55	1,56
BO - Imola	1,37	1,45	1,82
FE - Ovest	1,62	1,81	1,93
FE - Centro-Nord	1,85	1,09	1,16
FE - Sud-Est	1,23	1,07	2,06
RA - Ravenna	1,06	1,35	1,32
RA - Lugo	2,57	1,61	1,73
RA - Faenza	-	-	1,06
FC - Forlì	1,15	1,91	2,01
FC - Cesena-Valle del Savio	1,29	1,17	1,18
FC - Rubicone	1,85	2,39	2,50
RN - Rimini	1,29	1,01	1,11
RN - Riccione	2,60	2,13	1,64
<b>Totale Regione Emilia-Romagna</b>	<b>1,68</b>	<b>1,67</b>	<b>1,78</b>

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



Grafico 21– Domande pervenute suddivise per target – 1° semestre 2016



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

Il grafico mostra la distribuzione delle domande pervenute agli Sportelli IASS suddivise per target di appartenenza dell'utente, in tabella 18 è fornito il dettaglio per distretto. A conferma dei dati relativi all'età media e mediana delle persone interessate si sottolinea un forte incremento del target Anziani per il distretto Levante che passa dal 49,3% nel 2014, al 28,9% nel 2015, al 64,1% nel 2016, mentre si riduce il target Famiglie e minori che si attestava al 23,4% nel 2014, al 39,9% nel 2015 e al 19,0% nel

2016. Analoga è la situazione per il distretto Castelfranco Emilia: il target Anziani passa dal 26,4% nel 2014, al 34,0% nel 2015, al 42,5% nel 2016 mentre il target Famiglie e minori si riduce passando dal 55,3% del 2014, al 53,4% del 2015 fino al 32,1% registrato nel 2016. Il distretto di Rimini, al contrario, presenta un aumento del target Famiglie e minori che passa dal 23,9% del 2015 al 43,2% nel 2016 confermando la diminuzione dell'età media e mediana delle persone interessate.



**Tabella 18– Domande pervenute suddivise per target e distretto – 1° semestre 2016**

Ambito distrettuale	Famiglie e minori	Anziani	Povertà e disagio adulto	Immigrati	Disabili	Dipendenze	Giovani
PC - Città di Piacenza	29,7	30,1	21,3	11,6	7,2	0,1	-
PC - Levante	19,0	64,1	8,7	2,2	2,7	0,5	2,7
PC - Ponente	27,4	35,1	17,8	3,4	10,3	4,6	1,5
PR - Parma	23,8	59,4	13,6	1,9	0,8	0,3	0,2
PR - Fidenza	15,0	11,2	-	73,7	0,2	-	-
RE - Montecchio Emilia	58,4	19,0	21,6	-	1,0	-	-
RE - Reggio Emilia	40,3	42,4	11,8	3,0	2,3	0,2	-
RE - Guastalla	15,7	9,9	44,6	23,8	5,2	0,2	0,7
RE - Correggio	74,6	20,0	-	-	5,5	-	-
RE - Scandiano	55,9	17,5	21,0	3,3	2,3	0,1	-
RE - Castelnuovo ne' Monti	63,1	25,8	-	1,5	9,7	-	-
MO - Carpi	32,1	34,6	26,5	0,1	6,7	-	-
MO - Mirandola	43,1	19,6	13,5	16,6	7,0	0,1	0,2
MO - Modena	39,1	41,6	18,3	0,0	0,3	0,4	0,3
MO - Pavullo nel Frignano	27,8	32,4	31,0	0,2	5,6	2,9	-
MO – Vignola	81,5	9,2	8,5	0,0	0,5	0,1	0,1
MO - Castelfranco Emilia	32,1	42,5	19,7	-	5,7	-	-
BO - Casalecchio di Reno	41,4	36,6	18,7	0,5	2,9	-	-
BO - Porretta Terme	49,2	32,4	15,9	0,1	2,5	-	-
BO - San Lazzaro di Savena	42,9	29,9	20,5	0,1	6,6	-	-
BO - Pianura Est	40,8	22,4	22,6	0,2	13,9	-	-
BO - Pianura Ovest	32,5	47,1	16,4	0,4	3,7	-	-
BO - Città di Bologna	41,8	23,3	33,2	-	1,8	-	-
BO - Imola	43,7	28,6	24,0	0,6	3,1	-	-
FE - Ovest	18,7	14,8	40,3	21,4	1,3	3,6	-
FE - Centro-Nord	5,7	70,5	8,3	-	15,5	-	-
FE - Sud-Est	68,7	2,3	6,7	21,0	0,3	0,2	0,8
RA - Ravenna	36,6	44,0	13,7	0,6	4,5	0,4	0,1
RA - Lugo	65,4	17,8	14,2	0,6	1,7	0,1	0,3
RA - Faenza	14,0	3,5	7,0	-	75,6	-	-
FC - Forlì	51,7	20,0	22,4	0,3	5,3	0,1	0,2
FC - Cesena-Valle del Savio	24,2	51,0	22,0	-	2,6	-	0,2
FC - Rubicone	63,3	15,7	12,2	3,9	2,8	0,2	1,9
RN -Rimini	43,2	3,9	38,5	5,7	4,9	2,0	1,8
RN - Riccione	38,4	15,3	36,0	2,2	5,9	1,1	1,1
<b>Tot. Regione Emilia-Romagna</b>	<b>45,5</b>	<b>23,9</b>	<b>20,0</b>	<b>5,6</b>	<b>4,5</b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>

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

Per quanto riguarda il contenuto della domanda espressa allo Sportello dalla persona interessata, abbiamo fatto un confronto tra il 2016 ed ognuno degli anni precedenti, considerando solo i contatti del 1° semestre di ogni anno, per esaminare le differenze più significative negli anni dei contenuti richiesti. Per l'analisi sono state considerate le richieste che coprono, nel primo semestre 2016, il 95% della casistica.

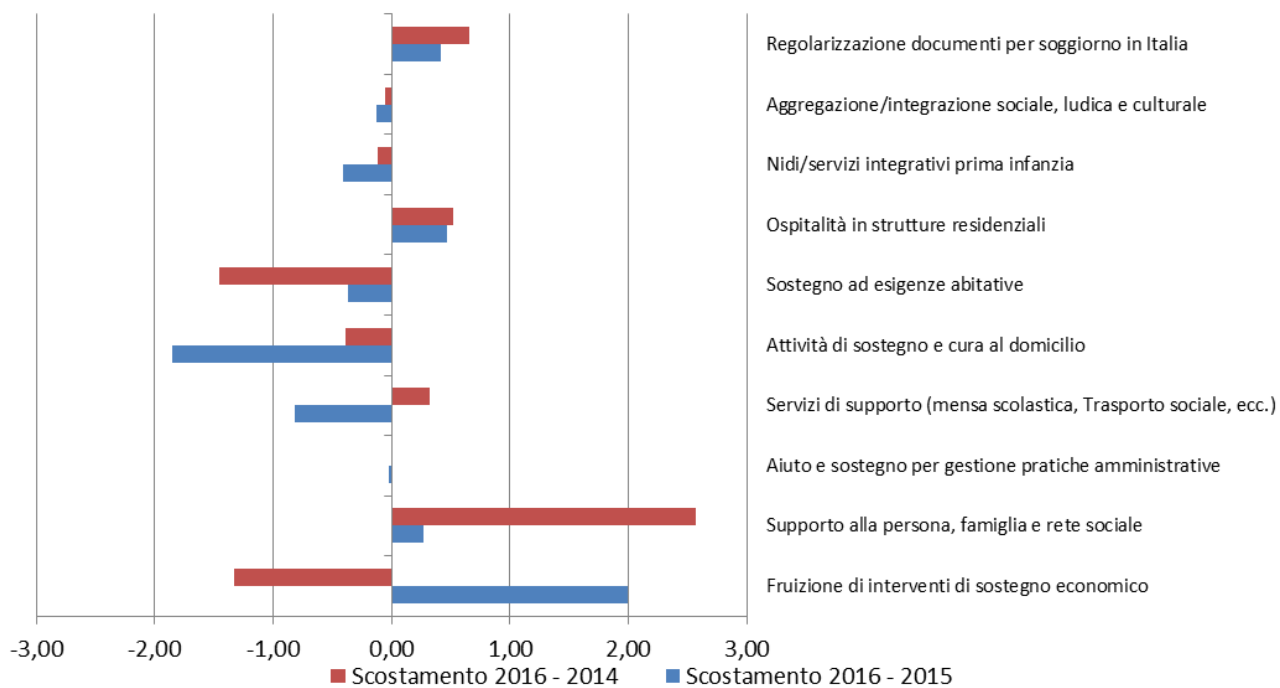
Dal 2014 al 2016 si è progressivamente ridotta la domanda di "Interventi di sostegno economico" che è passata dal 33,4% al 32,1% con una variazione percentuale del 1,3 mentre sono aumentate le richieste di "Supporto alla persona, famiglia e rete sociale" che hanno registrato un incremento di 2,6 punti percentuale passando dal 22,6%

del primo semestre 2014 al 25,2% del primo semestre del 2016.

Registrano una leggera flessione positiva anche le domande di "Aiuto e sostegno per gestione pratiche amministrative", "Servizi di supporto (Mensa scolastica, Trasporto sociale ...)", "Ospitalità in strutture residenziali" e "Regolarizzazione documenti per soggiorno in Italia", mentre si denota un calo di richieste quali "Attività di sostegno e cura al domicilio", "Sostegno ad esigenze abitative", "Nidi/Servizi integrativi prima infanzia" e "Aggregazione/integrazione sociale, ludica". Anche se non rientra tra le domande che coprono il 95% della casistica, è utile sottolineare una diminuzione dello 0,4% dal primo semestre 2014 al primo semestre 2016 per quanto riguarda la richiesta di "Aiuto per inserimento lavorativo".



**Grafico 22- Variazione percentuale delle domande pervenute – Confronto tra anni (2016 vs 2015 e 2016 vs 2014)**



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

