

## Sistema IASS

### INTEGRAZIONE APPLICATIVI SPORTELLI SOCIALE

Rilevazione della domanda espressa dai cittadini agli Sportelli Sociali

(Circolare N. 4/2012)

## ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI SOCIALI (Anno 2012)

Il Sistema regionale Sportelli Sociali (IASS), formalizzato dalla circolare regionale n. 4/2012, consente di analizzare le richieste dei cittadini registrate agli sportelli sociali.

I dati che seguono si riferiscono all'anno 2012.

L'analisi si riferisce alle domande registrate nel corso dell'anno 2012 relative ai 26 distretti che erano integrati allo IASS al 31 dicembre 2012, pari al 68,4% del totale, con una copertura del 69% della popolazione residente. Entro il 2013 si prevede di integrare i restanti distretti.

### 1. CONTATTI

I contatti<sup>1</sup>, che rappresentano i soggetti che si sono rivolti allo sportello sociale per richiedere un servizio o un'informazione per se stessi o per altri, ammontano complessivamente nel corso del 2012 a 154.910 (Tab. 1).

I contatti allo sportello sono sempre in misura inferiore o al massimo uguale alle domande/richieste pervenute: per ogni persona che si rivolge allo sportello viene registrato un contatto al quale corrisponde sempre una o più registrazioni di richieste o informazioni riguardanti la persona stessa o altre (familiari e non). Se una persona accede allo sportello in giornate diverse vengono registrati più contatti, mentre se accede più volte nella stessa giornata viene registrato un solo contatto.

Si riporta di seguito il dettaglio dei contatti registrati per ambito distrettuale, lo stato di avanzamento dei distretti non ancora collegati allo IASS, e la tempistica per la loro integrazione e trasmissione dati (Tab. 1)

---

<sup>1</sup> Tutti i distretti integrati durante il 2012 - ad eccezione di Fidenza, Carpi e Ferrara Sud Est che trasmettono senza Codice Fiscale - hanno trasmesso domande che presentano e non presentano Codice Fiscale. I contatti complessivi sono quindi il risultato della somma tra i contatti identificati e non identificati da Codice Fiscale. I contatti non identificati da Codice Fiscale sono stati stimati, a livello distrettuale, mediante proporzione. La stima ha preso in considerazione il numero di contatti complessivi distrettuali identificati da Codice Fiscale, il numero di domande complessive distrettuali pervenute dai contatti identificati da Codice Fiscale, ed il numero di domande complessive distrettuali pervenute da contatti non identificati (senza Codice Fiscale).

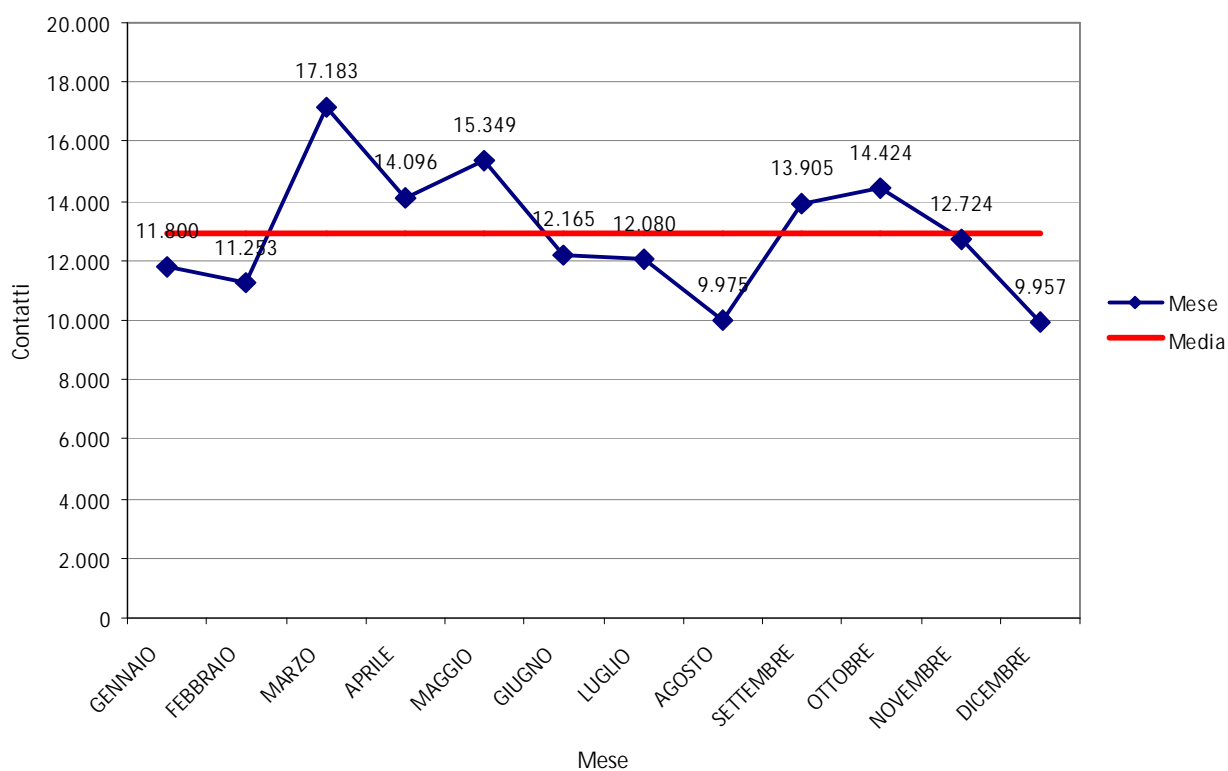
Tabella 1 - Contatti registrati agli sportelli sociali, per ambito distrettuale - ANNO 2012

PROVINCIA / CTSS	Ambito Distrettuale	CONTATTI allo SPORTELLO	% CONTATTI	STATO di AVANZAMENTO
CTSS Piacenza	PIACENZA	7.247	4,68	In trasmissione
	LEVANTE	-	-	Entro 2013
	PONENTE	-	-	Entro 2013
<b>Tot. PROV. PIACENZA</b>		<b>7.247</b>	<b>4,68</b>	
CTSS Parma	FIDENZA*	3.525	2,28	In trasmissione
	SUD-EST	986	0,64	Trasmette da Novembre 2012
	PARMA	-	-	Entro 2013
	VALLI TARO E CENO	-	-	Entro 2013
<b>Tot. PROV. PARMA</b>		<b>4.511</b>	<b>2,91</b>	
CTSS Reggio Emilia	CASTELNOVO NE' MONTI	588	0,38	Trasmette da Luglio 2012
	CORREGGIO	2.381	1,54	In trasmissione
	GUASTALLA	-	-	Entro 2013
	VAL D'ENZA	709	0,46	Trasmette da Ottobre 2012
	REGGIO EMILIA	3.925	2,53	Trasmette da Feb. /Mar. 2012
	SCANDIANO	3.171	2,05	Trasmette da Mar. /Apr. 2012
<b>Tot. PROV. REGGIO EMILIA</b>		<b>10.774</b>	<b>6,96</b>	
CTSS Modena	CARPI*	2.302	1,49	Sospeso alcuni mesi, terremoto
	CASTELFRANCO EMILIA	745	0,48	Sospeso alcuni mesi, terremoto
	MIRANDOLA	3.259	2,10	Sospeso alcuni mesi, terremoto
	MODENA	3.423	2,21	In trasmissione
	PAVULLO NEL FRIGNANO	-	-	Entro 2013
	SASSUOLO	-	-	Entro 2013
	VIGNOLA	17.142	11,07	In trasmissione
<b>Tot. PROV. MODENA</b>		<b>26.871</b>	<b>17,35</b>	
CTSS Bologna	BOLOGNA	17.857	11,53	Trasmette da Febbraio 2012
	CASALECCHIO di RENO	8.122	5,24	In trasmissione
	PIANURA EST	14.655	9,46	In trasmissione
	PIANURA OVEST	2.716	1,75	In trasmissione
	PORRETTA TERME	860	0,56	In trasmissione
	SAN LAZZARO di SAVENA	10.019	6,47	In trasmissione
CTSS Imola	IMOLA	12.056	7,78	Trasmette da Febbraio 2012
<b>Tot. PROV. BOLOGNA</b>		<b>66.285</b>	<b>42,79</b>	
CTSS Ferrara	CENTRO-NORD	-	-	Entro 2013
	OVEST	2.291	1,48	Trasmette da Feb. /Mar. 2012
	SUD-EST*	6.977	4,50	In trasmissione
<b>Tot. PROV. FERRARA</b>		<b>9.268</b>	<b>5,98</b>	
CTSS Ravenna	FAENZA	-	-	Entro 2013
	LUGO	2.562	1,65	In trasmissione
	RAVENNA	3.676	2,37	Trasmette da Feb. /Mar. 2012
<b>Tot. PROV. RAVENNA</b>		<b>6.238</b>	<b>4,03</b>	
CTSS Forlì	FORLÌ	22.941	14,81	In trasmissione
CTSS Cesena	CESENA - VALLE SAVIO	-	-	Entro 2013
	RUBICONE-COSTA	-	-	Entro 2013
<b>Tot. PROV. FORLÌ - CESENA</b>		<b>22.941</b>	<b>14,81</b>	
CTSS Rimini	RICCIONE	775	0,50	In trasmissione
	RIMINI	-	-	Entro 2013
<b>Tot. PROV. RIMINI</b>		<b>775</b>	<b>0,50</b>	
<b>Tot. REGIONE Emilia Romagna</b>		<b>154.910</b>	<b>100</b>	

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

(\*) Contatti stimati sulla base della media regionale tra i contatti identificabili da Codice Fiscale e relative domande pervenute.

Grafico 1 - Contatti registrati agli sportelli sociali, per mese di registrazione - ANNO 2012



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

Dall'analisi dei contatti registrati è possibile notare un picco di contatti nel mese di marzo, pari a 17.183 contatti. Dal mese di maggio i contatti sono diminuiti fino a raggiungere nel mese di agosto solo 9.975 contatti, assumendo così un trend decrescente anche per effetto del terremoto in Emilia. Infatti, da giugno a settembre, hanno trasmesso in misura minore i distretti di Carpi, Castelfranco Emilia e Mirandola coinvolti dal sisma.

E' bene ricordare, per consentire una corretta analisi del trend temporale dei contatti registrati, che i Distretti che non hanno iniziato a trasmettere i dati da inizio anno sono stati: Parma Sud-Est, Castelnovo ne' Monti, Val D'Enza. I distretti che hanno iniziato a trasmettere a pieno regime nei primi mesi del 2012 sono stati invece Reggio Emilia, Scandiano, Bologna, Imola, Ferrara Ovest e Ravenna.

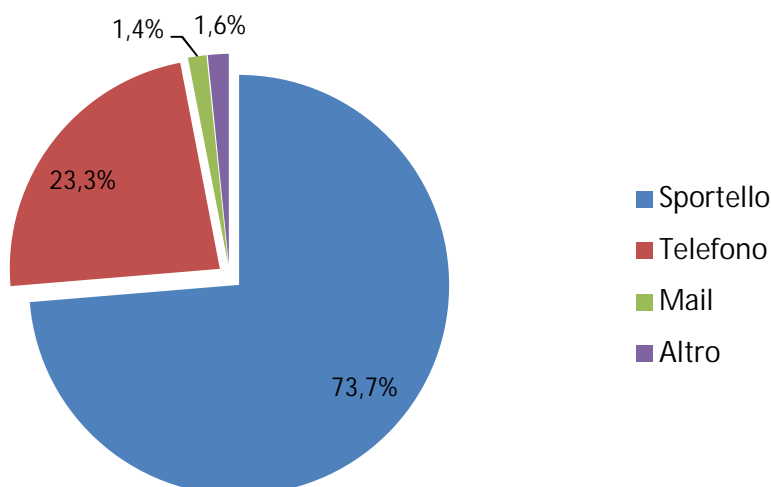
La Regione Emilia Romagna ha avuto una media di 12.909 contatti mensili registrati agli Sportelli Sociali durante l'anno 2012, relativi ad una copertura del servizio pari al 69% della popolazione residente.

## 1.1. MODALITÀ DI CONTATTO ALLO SPORTELLO SOCIALE

Le persone che si sono rivolte allo sportello sociale nel corso del 2012 si sono recate direttamente allo Sportello (73,7%), segue mediante telefonata (23,3%) ed in misura residuale attraverso Mail (1,4%).

Questo andamento si presenta in tutti gli ambiti distrettuali dell'Emilia Romagna.

Grafico 2 - Modalità di contatto allo Sportello Sociale - ANNO 2012

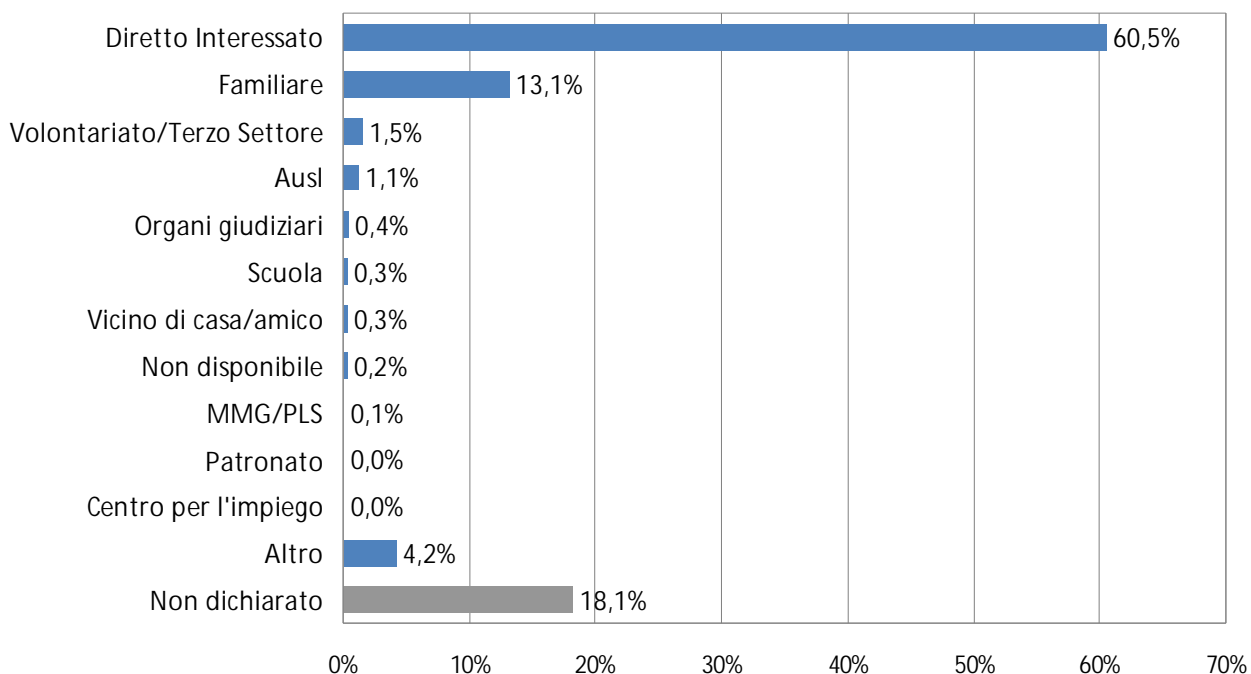


Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

## 1.2 - CHI SI RIVOLGE ALLO SPORTELLO SOCIALE: IL SOGGETTO SEGNALANTE

Dall'analisi della tipologia del soggetto segnalante, riferita ai 154.910 contatti registrati, emerge che le persone che si rivolgono allo sportello sono prevalentemente i diretti interessati (60,5%) ed i familiari (13,1%). Rimane ancora alta la percentuale di contatti in cui non viene dichiarato questo dato (18,1%).

Grafico 3 – Soggetto segnalante che si rivolge allo Sportello Sociale suddiviso per Distretto - ANNO 2012



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

## 2.LE PERSONE INTERESSATE

Le persone interessate<sup>2</sup> sono i soggetti per cui viene presentata una domanda allo Sportello Sociale. Per ogni persona possono essere registrate diverse domande nel tempo e possono essere registrate più domande nella stessa giornata, anche in uno stesso contatto. Nel 2012 le persone interessate, i "portatori di bisogno" per cui è stata presentata una richiesta allo Sportello Sociale, sono state 86.440.

Tabella 2 – Le persone interessate per cui viene registrata una domanda/richiesta, per ambito distrettuale - ANNO 2012

PROVINCIA / CTSS	Ambito Distrettuale	Media domande/richieste per ciascuna persona interessata	N. persone interessate
CTSS Piacenza	PIACENZA	2,40	4.279
<b>Tot. PROV. PIACENZA</b>		<b>2,40</b>	<b>4.279</b>
CTSS Parma	FIDENZA *	2,16	2.037
	SUD EST	1,70	622
<b>Tot. PROV. PARMA</b>		<b>2,05</b>	<b>2.659</b>
CTSS Reggio Emilia	CASTELNOVO NE' MONTI	2,25	269
	CORREGGIO	1,52	1.824
	VAL D'ENZA	1,75	539
	REGGIO EMILIA	1,50	3.081
	SCANDIANO	1,60	2.014
<b>Tot. PROV. REGGIO EMILIA</b>		<b>1,58</b>	<b>7.727</b>
CTSS Modena	CARPI *	2,16	1.331
	CASTELFRANCO EMILIA	1,09	716
	MIRANDOLA	2,07	1.741
	MODENA	1,14	3.201
	VIGNOLA	1,96	9.758
<b>Tot. PROV. MODENA</b>		<b>1,79</b>	<b>16.747</b>
CTSS Bologna	BOLOGNA	2,21	12.772
	CASALECCHIO DI RENO	2,00	5.215
	PIANURA EST	2,77	6.117
	PIANURA OVEST	2,20	1.549
	PORRETTA TERME	1,82	609
	SAN LAZZARO DI SAVENA	3,14	4.487
CTSS Imola	IMOLA	2,46	5.961
<b>Tot. PROV. BOLOGNA</b>		<b>2,42</b>	<b>36.710</b>
CTSS Ferrara	OVEST	1,31	1.926
	SUD-EST *	2,16	4.033
<b>Tot. PROV. FERRARA</b>		<b>1,89</b>	<b>5.959</b>
CTSS Ravenna	LUGO	2,24	1.381
	RAVENNA	1,63	3.027
<b>Tot. PROV. RAVENNA</b>		<b>1,82</b>	<b>4.408</b>
CTSS Forlì	FORLÌ	3,20	7.409
<b>Tot. PROV. FORLÌ' - CESENA</b>		<b>3,20</b>	<b>7.709</b>
CTSS Rimini	RICCIONE	1,70	542
<b>Tot. PROV. RIMINI</b>		<b>1,70</b>	<b>542</b>
<b>Tot. REGIONE Emilia Romagna</b>		<b>2,21</b>	<b>86.440</b>

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

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

<sup>2</sup> Le persone interessate sono il risultato della somma tra le persone identificate da Codice Fiscale e quelle non identificate da Codice Fiscale. Le persone interessate non identificate da Codice Fiscale sono state stimate, a livello distrettuale, mediante proporzione. La stima ha preso in considerazione il numero di persone complessive distrettuali identificate da Codice Fiscale, il numero di domande complessive distrettuali relative a persone identificate da Codice Fiscale, ed il numero di domande complessive distrettuali relative a persone non identificate (senza Codice Fiscale).

Dall'esame dei tassi di accesso (Tab. 3), ossia il numero di persone interessate sulla popolazione residente, si nota che l'incidenza regionale annuale è pari al 3,02% (3 persone ogni 100 ab.), mentre si attestava all'1,9% nei primi sei mesi dell'anno: si è avuto quindi un incremento semestrale del +58%. Si precisa che il tasso di accesso è sottostimato per gli ambiti distrettuali che non hanno iniziato a trasmettere da inizio anno (Fidenza, Parma Sud-Est, Castelnovo ne' Monti, Val D'Enza, Reggio Emilia, Scandiano, Bologna, Ferrara Ovest e Ravenna), visto che i dati non coprono l'intero anno.

Tabella 3 - Tasso di accesso delle persone interessate per ambito distrettuale - ANNO 2012

PROVINCIA / CTSS	Ambito Distrettuale	Persone interessate	Residenti dei Comuni di distretto che inviano dati(*) (31/12/2012)	Tasso di accesso %
CTSS Piacenza	PIACENZA	4.279	103.596	4,13
Tot. PROV. PIACENZA		4.279	103.596	4,13
CTSS Parma	FIDENZA **	2.037	102.628	1,98
	SUD EST	622	71.731	0,87
Tot. PROV. PARMA		2.659	174.359	1,52
CTSS Reggio Emilia	CASTELNOVO NE' MONTI	269	14.850	1,81
	CORREGGIO	1.824	56.763	3,21
	VAL D'ENZA	539	58.649	0,92
	REGGIO EMILIA	3.081	214.812	1,43
	SCANDIANO	2.014	81.068	2,48
Tot. PROV. REGGIO EMILIA		7.727	426.142	1,81
CTSS Modena	CARPI **	1.331	105.197	1,27
	CASTELFRANCO EMILIA	716	38.910	1,84
	MIRANDOLA	1.741	83.378	2,09
	MODENA	3.201	186.036	1,72
	VIGNOLA	9.758	90.658	10,76
Tot. PROV. MODENA		16.747	504.179	3,32
CTSS Bologna	BOLOGNA	12.772	385.317	3,31
	CASALECCHIO DI RENO	5.215	110.797	4,71
	PIANURA EST	6.117	157.224	3,89
	PIANURA OVEST	1.549	82.644	1,87
	PORRETTA TERME	609	57.210	1,07
	SAN LAZZARO DI SAVENA	4.487	76.799	5,84
CTSS Imola	IMOLA	5.961	133.300	4,47
Tot. PROV. BOLOGNA		36.710	1.003.291	3,66
CTSS Ferrara	OVEST	1.926	79.026	2,44
	SUD-EST **	4.033	86.092	4,68
Tot. PROV. FERRARA		5.959	165.118	3,61
CTSS Ravenna	LUGO	1.381	103.880	1,33
	RAVENNA	3.027	201.716	1,50
Tot. PROV. RAVENNA		4.408	305.596	1,44
CTSS Forlì	FORLÌ	7.409	118.630	6,25
Tot. PROV. FORLÌ - CESENA		7.409	118.630	6,25
CTSS Rimini	RICCIONE	542	63.210	0,86
Tot. PROV. RIMINI		542	63.210	0,86
Tot. REGIONE Emilia Romagna		86.440	2.864.121	3,02

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

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

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

## 2.1 ETA', SESSO E CITTADINANZA DELLE PERSONE INTERESSATE

A livello regionale, l'età media delle persone interessate si attesta attorno ai 50 anni, mentre l'età mediana (l'età centrale) è di 47 anni, e sono per lo più donne (56,5%) e con cittadinanza italiana (64,9%).

Vi è comunque un'elevata percentuale di cittadini stranieri, pari al 27,8%, valore che supera notevolmente l'incidenza regionale di residenti stranieri (12,3%). Rispetto ai primi sei mesi del 2012 si può notare come la percentuale di persone con cittadinanza straniera per cui vengono registrate delle richieste allo sportello, rimane pressoché uguale, mentre aumentano le persone interessate con cittadinanza italiana (+2,2%). I cittadini stranieri per i quali è stata registrata una richiesta allo sportello sociale, hanno (in ordine di numerosità) cittadinanza marocchina (6,98%), albanese (3,04%), rumena (2,7%) e tunisina (1,9%).

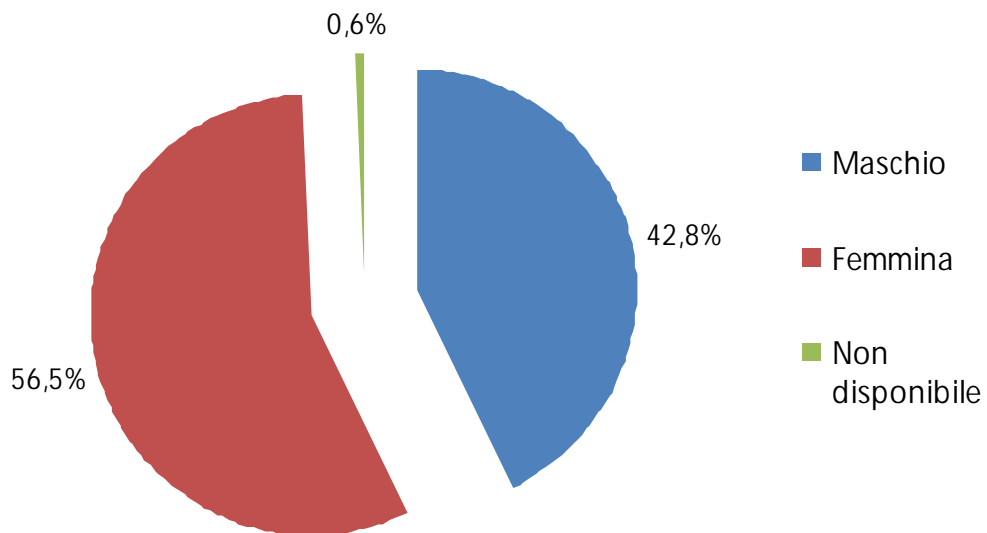
Tabella 4 - Età Media e Mediana delle persone interessate per ambito distrettuale - ANNO 2012

PROVINCIA / CTSS	Ambito Distrettuale	Età media	Età mediana
CTSS Piacenza	PIACENZA	53,1	48,0
Tot. PROV. PIACENZA		53,1	48,0
CTSS Parma	FIDENZA **	n.r.	n.r.
	SUD EST	53,2	47,0
Tot. PROV. PARMA		53,2	47,0
CTSS Reggio Emilia	CASTELNOVO NE' MONTI	80,4	81,5
	CORREGGIO	43,0	41,0
	VAL D'ENZA	48,6	44,0
	REGGIO EMILIA	52,7	48,0
	SCANDIANO	47,4	48,0
Tot. PROV. REGGIO EMILIA		48,7	46,0
CTSS Modena	CARPI **	n.r.	n.r.
	CASTELFRANCO EMILIA	41,9	37,0
	MIRANDOLA	47,9	44,0
	MODENA	44,1	43,0
	VIGNOLA	31,0	29,0
Tot. PROV. MODENA		36,3	35,0
CTSS Bologna	BOLOGNA	55,5	54,0
	CASALECCHIO DI RENO	55,2	51,0
	PIANURA EST	51,3	49,0
	PIANURA OVEST	56,8	51,0
	PORRETTA TERME	68,3	76,0
	SAN LAZZARO DI SAVENA	57,3	58,0
CTSS Imola	IMOLA	55,9	50,0
Tot. PROV. BOLOGNA		55,4	53,0
CTSS Ferrara	OVEST	48,7	43,0
	SUD-EST **	n.r.	n.r.
Tot. PROV. FERRARA		48,7	43,0
CTSS Ravenna	LUGO	47,8	42,0
	RAVENNA	60,0	61,0
Tot. PROV. RAVENNA		57,4	54,0
CTSS Forlì	FORLÌ	53,9	54,0
Tot. PROV. FORLÌ - CESENA		53,9	54,0
CTSS Rimini	RICCIONE	47,7	45,0
Tot. PROV. RIMINI		47,7	45,0
Tot. REGIONE Emilia Romagna		50,4	47,0

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

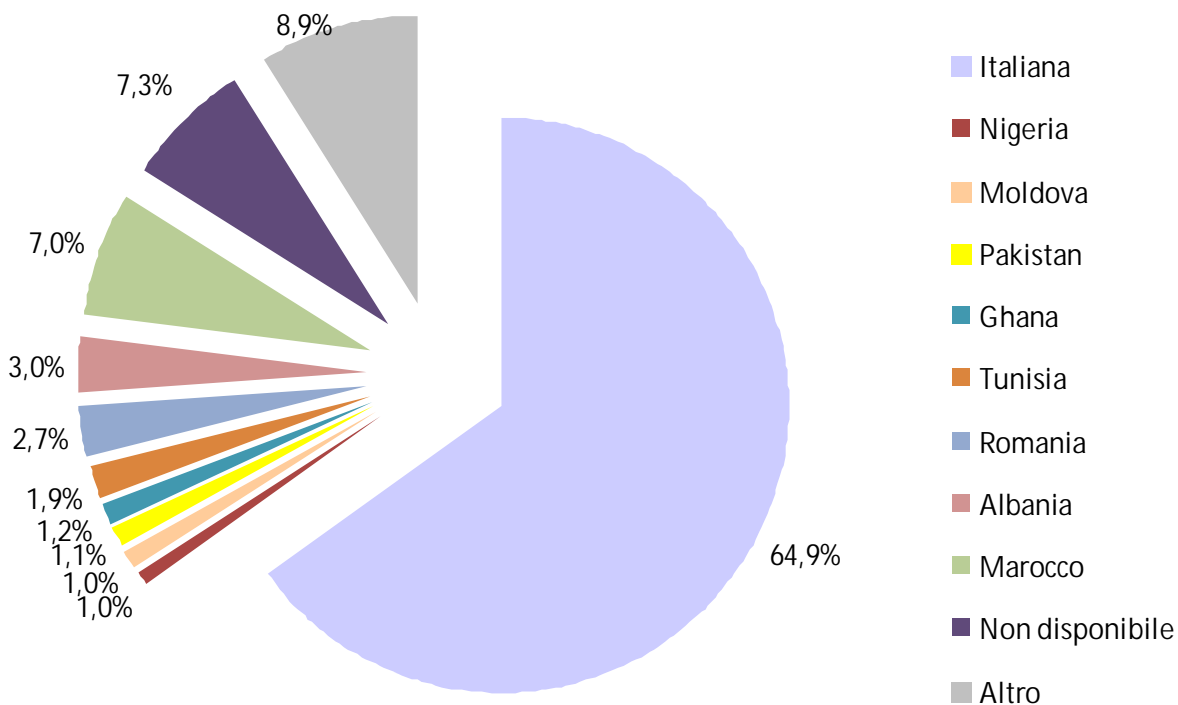
(\*\*): Utenti stimati sulla base della media regionale degli utenti identificabili da Codice Fiscale e la media delle domande presentate.

Grafico 4 - Utenti suddivisi per sesso – ANNO 2012



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

Grafico 5 - Utenti suddivisi per cittadinanza – ANNO 2012



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

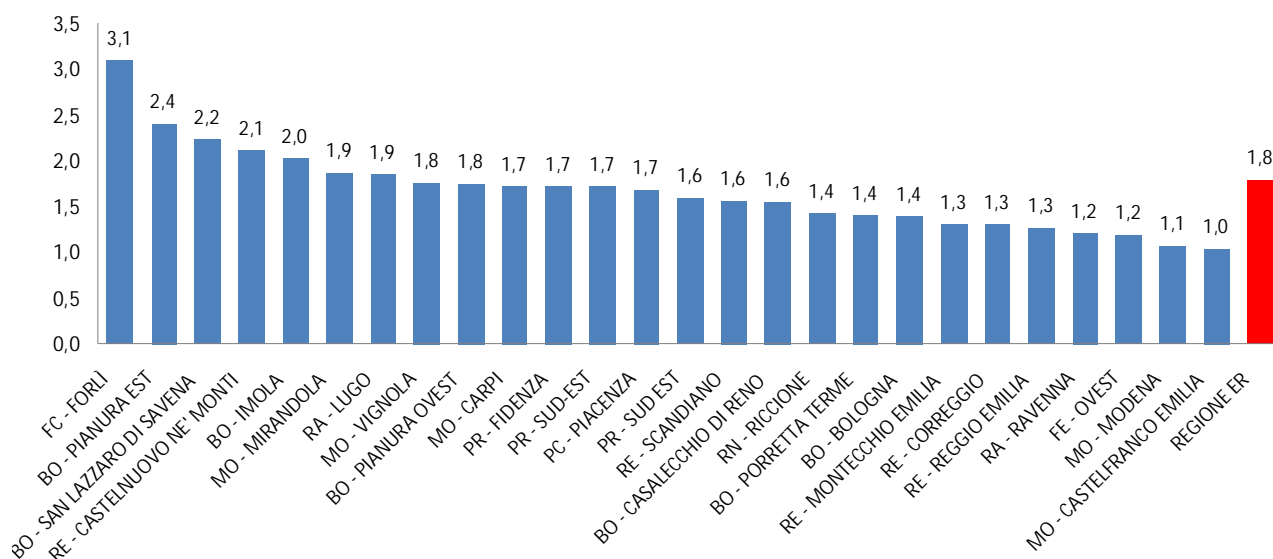


## 2.2 QUANTI CONTATTI PER PERSONE INTERESSATE

La frequenza media annuale dei contatti per ogni persona interessata, esprime il numero medio di contatti per persona interessata, per cui sono state registrate delle richieste di bisogno nel corso del 2012. Se una persona accede allo sportello in giornate diverse vengono registrati più contatti, mentre se accede più volte nella stessa giornata viene registrato un solo contatto. Ne consegue che tale indicatore può essere utilizzato per misurare la frequenza con cui le persone si sono recate agli Sportelli Sociali durante il 2012. Alcuni ambiti distrettuali come: Forlì, Pianura Est, San Lazzaro di Savena, Castelnuovo né Monti e Imola spiccano rispetto ad altri distretti, con oltre 2 contatti per utente durante il corso dell'anno. Forlì è il distretto con più contatti durante l'anno (oltre i 3 contatti).

A livello regionale si registra una frequenza media annuale di quasi 2 contatti (1,8) per persona interessata, per cui viene registrato un bisogno allo sportello nel corso dell'anno.

Gráfico 6 – Frequenza media annuale di contatti per utente, suddiviso per ambito distrettuale - Anno 2012



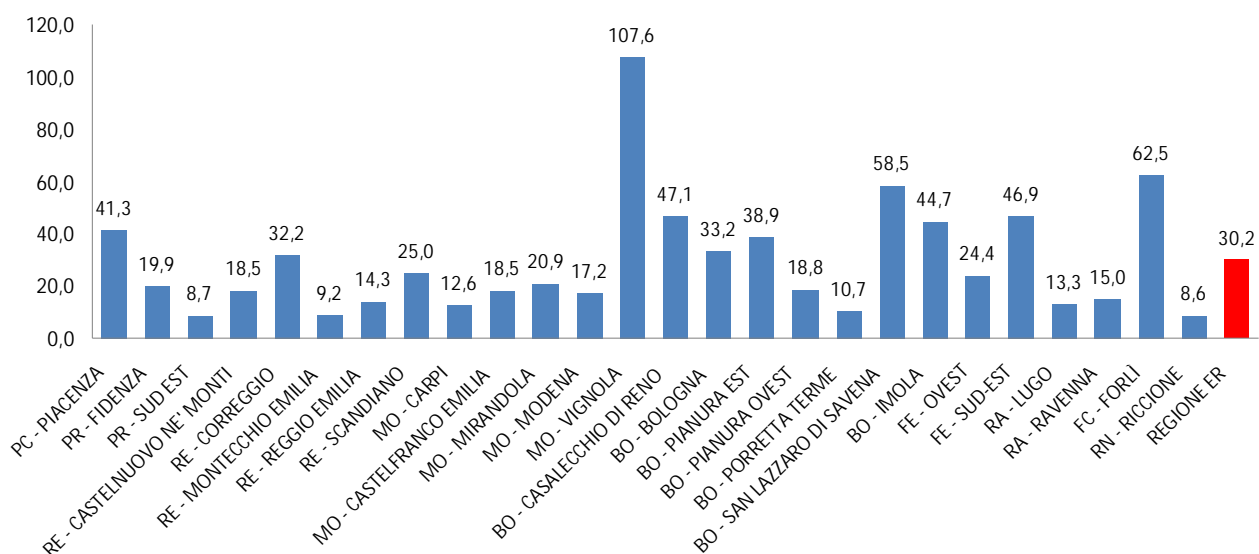
Fonte: Sistema Informativo Sportelli Sociali (IASS) – Regione E-R

### 3. LE DOMANDE ESPRESSE

Le domande espresse registrate agli Sportelli Sociali nel corso del 2012 sono state 190.680 (circa 1,23 domande espresse per contatto). Il tasso annuale di domande pervenute per 1.000 abitanti, (calcolato sui residenti dei soli Comuni che trasmettono i dati), a livello regionale ammonta a 30 domande. A livello distrettuale si evidenziano differenze significative tra i tassi di domande pervenute, con valori elevati negli ambiti distrettuali di Vignola, Forlì, San Lazzaro di Savena, Casalecchio di Reno e Ferrara Sud-Est, a conferma delle analisi relative ai primi sei mesi del 2012.

Le differenze distrettuali potrebbero essere dovute alle diverse modalità organizzative degli Sportelli Sociali o alla diversa modalità di utilizzo degli applicativi informatici utilizzati per la registrazione delle domande.

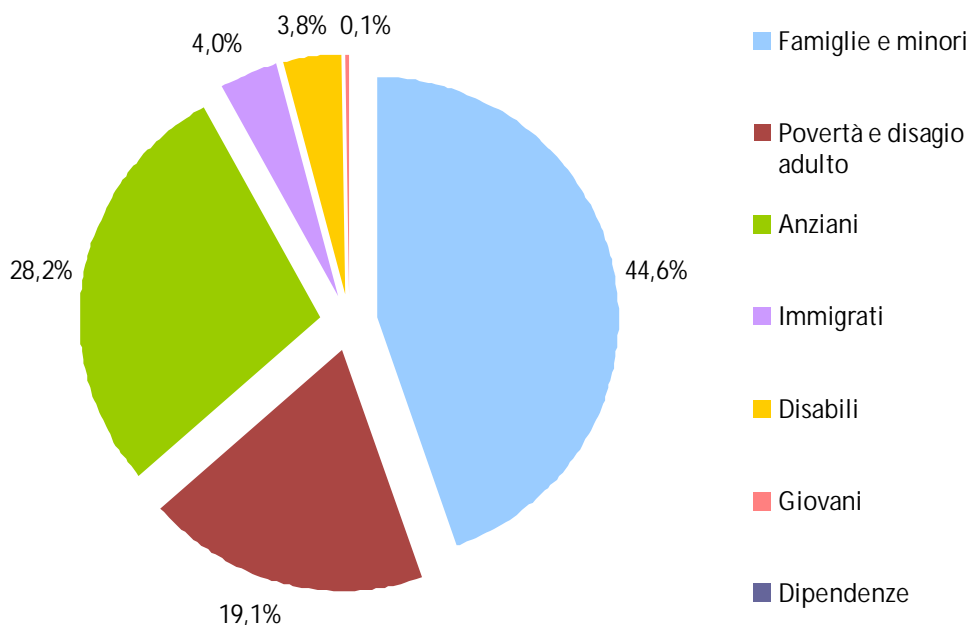
Grafico 7 - Tasso di domande pervenute per 1.000 abitanti residenti (sui Comuni che trasmettono dati), suddivise per ambito distrettuale - ANNO 2012



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

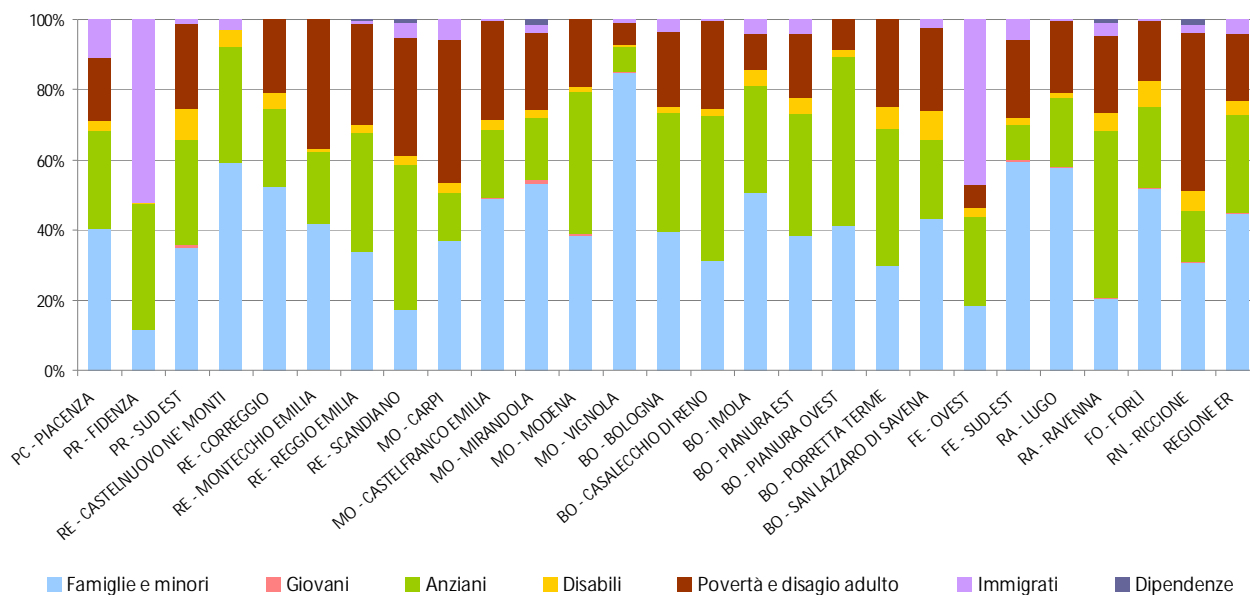
I dati relativi al Target di utenza mostrano come le Famiglie e Minori (44,6%), gli Anziani (28,2%), ma anche Povertà/Disagio adulto (19,1%), siano coloro che hanno maggiormente bisogno di sostegno da parte dei servizi sociali.

Grafico 8 - Domande pervenute suddivise per Target - ANNO 2012



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

Grafico 9 - Domande pervenute suddivise per ambito distrettuale - ANNO 2012



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

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

Il target Famiglia e Minori mostra % più alte a Vignola, Castelnuovo né Monti, Ferrara Sud-Est, Lugo e Mirandola a conferma di quanto già sottolineato, mentre per il target Anziani risultano spiccare i distretti di Pianura Ovest, Ravenna, Casalecchio di Reno e Scandiano. I distretti che hanno ricevuto più domande relative a Povertà/Disagio adulto sono invece Riccione, Carpi, Montecchio Emilia, Scandiano Reggio Emilia.

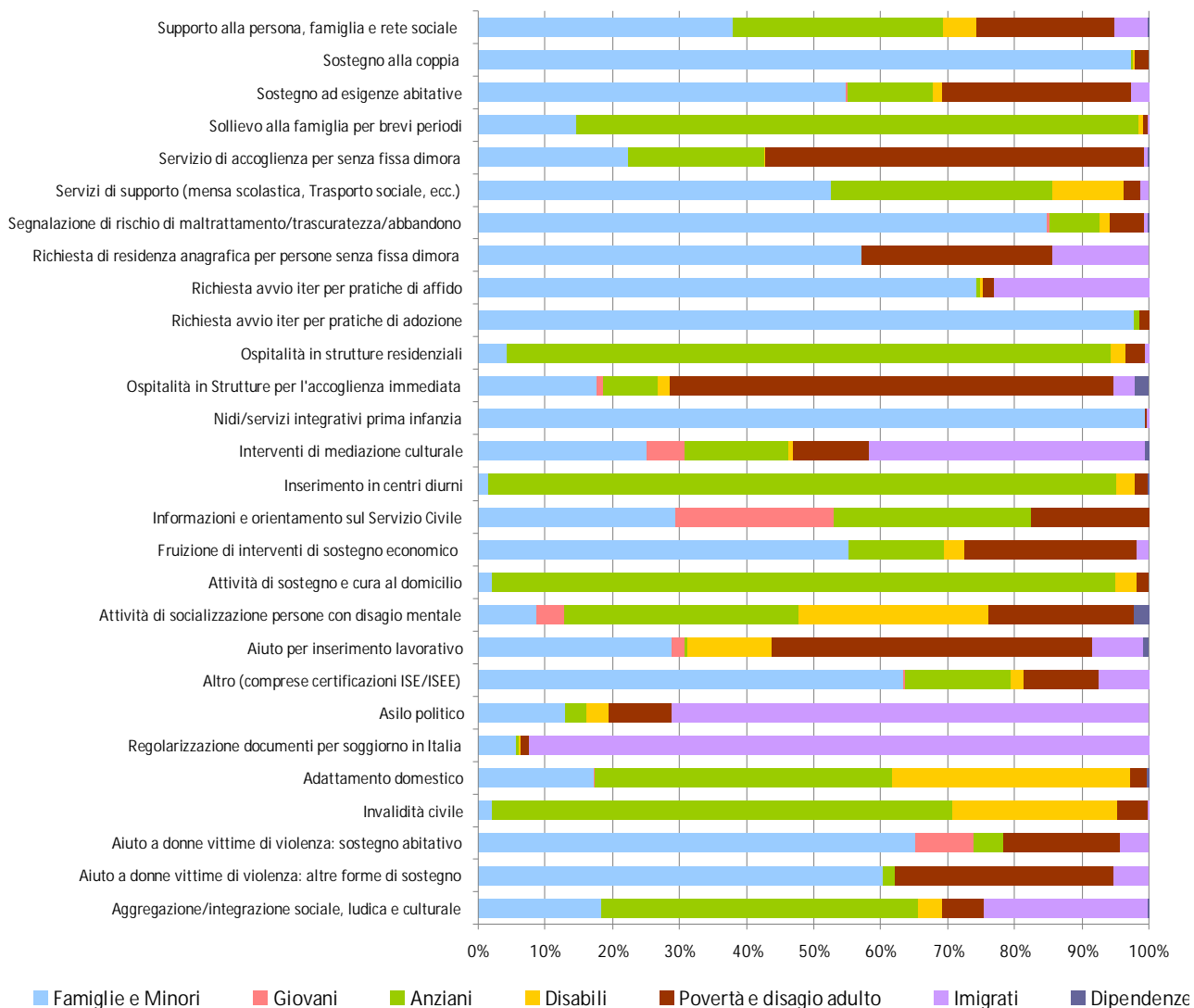
Le domande registrate sono classificate in 24 voci definite dal nomenclatore regionale Sportelli sociali (circolare IASS). Le richieste che vengono maggiormente rivolte agli Sportelli Sociali riguardano la fruizione di interventi di sostegno economico (buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto, ecc.) pari al 38,81%, il supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale) pari al 26,52%, seguono – con percentuali nettamente inferiori alle prime due - le attività di sostegno e cura al domicilio (assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.) con il 6,37% ed i servizi per il sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, ecc.) con il 6,14%.

Tabella 5 – Domande pervenute per tipologia di bisogno/richiesta ordinate per maggior numero di richieste - ANNO 2012

Domande espresse	Totale	%	Frequenza cumulata
Fruizione di interventi di sostegno economico (buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto .....	74.000	38,81	74.000
Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)	50.565	26,52	124.565
Attività di sostegno e cura al domicilio (Assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.)	12.148	6,37	136.713
Sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi ...)	11.701	6,14	148.414
Altro (comprese certificazioni ISE/ISEE)	9.010	4,73	157.424
Servizi di supporto (mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.)	8.855	4,64	166.279
Ospitalità in strutture residenziali	6.299	3,30	172.578
Nidi/servizi integrativi prima infanzia	3.995	2,10	176.573
Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale	2.866	1,50	179.439
Aiuto per inserimento lavorativo	2.304	1,21	181.743
Inserimento in centri diurni	1.864	0,98	183.607
regolarizzazione documenti per soggiorno in Italia	1.830	0,96	185.437
Sostegno alla coppia (sostegno alla genitorialità, mediazione familiare in caso di separazione)	925	0,49	186.362
Sollievo alla famiglia per brevi periodi	923	0,48	187.285
Segnalazione di rischio di maltrattamento/trascuratezza/abbandono	760	0,40	188.045
Adattamento domestico	655	0,34	188.700
Servizio di accoglienza per senza fissa dimora o persone con disagio per attività di ascolto, mensa, igiene, distribuzione beni di prima necessità, ecc.	626	0,33	189.326
invalidità civile	381	0,20	189.707
Richiesta avvio iter per pratiche di adozione	215	0,11	189.922
Ospitalità in Strutture per l'accoglienza immediata (strutture attrezzate per nomadi, dormitori, centri a bassa soglia)	193	0,10	190.115
Interventi di mediazione culturale	192	0,10	190.307
Richiesta avvio iter per pratiche di affido	191	0,10	190.498
Aiuto a donne vittime di violenza: altre forme di sostegno(economico, lavorativo, psicologico, ecc)	58	0,03	190.556
Attività di socializzazione persone con disagio mentale	46	0,02	190.602
Asilo politico	31	0,02	190.633
Aiuto a donne vittime di violenza: sostegno abitativo	23	0,01	190.656
Informazioni e orientamento sul Servizio Civile	17	0,01	190.673
Richiesta di residenza anagrafica per persone senza fissa dimora	7	0,00	190.680
<b>TOTALE Regione Emilia-Romagna</b>	<b>190.680</b>	<b>100</b>	

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

Gráfico 10 - Domande pervenute suddivise per target - ANNO 2012



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

Tabella 6 – Domande pervenute suddivise per target - ANNO 2012. Per i target rilevanti sono stati evidenziati i servizi maggiormente richiesti.

DOMANDA ESPRESSA	FAMIGLIE E MINORI	GIOVANI	DISABILI	DIPEN DENZE	ANZIANI	IMMI GRATI	POVERTA E DISAGIO ADULTO	TOTALE
Aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale	527	4	103	3	1.351	699	179	2.866
Aiuto a donne vittime di violenza: altre forme di sostegno(economico, lavorativo, psicologico, ecc)	35	.	.	.	1	3	19	58
Aiuto a donne vittime di violenza: sostegno abitativo	15	2	.	.	1	1	4	23
Invalidità civile	8	.	94	.	261	1	17	381
Adattamento domestico	113	1	232	2	291	.	16	655
Regolarizzazione documenti per soggiorno in Italia	104	.	3	.	7	1.692	24	1.830
Asilo politico	4	.	1	.	1	22	3	31
Altro (comprese certificazioni ISE/ISEE)	5.711	33	174	8	1.410	674	1.000	9.010
Aiuto per inserimento lavorativo	668	42	292	18	6	178	1.100	2.304
Attività di socializzazione persone con disagio mentale	4	2	13	1	16	.	10	46
Attività di sostegno e cura al domicilio (Assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.)	237	3	382	1	11.301	.	224	12.148
Fruizione di interventi di sostegno economico (buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto, ecc.)	40.869	76	2.200	59	10.459	1.235	19.102	74.000
Informazioni e orientamento sul Servizio Civile	5	4	.	.	5	.	3	17
Inserimento in centri diurni	29	.	53	3	1.746	.	33	1.864
Interventi di mediazione culturale	48	11	1	1	30	79	22	192
Nidi/servizi integrativi prima infanzia	3.970	.	2	.	2	17	4	3.995
Ospitalità in Strutture per l'accoglienza immediata (strutture attrezzate per nomadi, dormitori, centri a bassa soglia)	34	2	3	4	16	6	128	193
Ospitalità in strutture residenziali	263	.	141	5	5.680	37	173	6.299
Richiesta avvio iter per pratiche di adozione	210	.	.	.	2	.	3	215
Richiesta avvio iter per pratiche di affidò	142	.	1	.	1	44	3	191
Richiesta di residenza anagrafica per persone senza fissa dimora	4	.	.	.	.	1	2	7
Segnalazione di rischio di maltrattamento/trascuratezza/abbandono	644	3	10	1	58	3	41	760
Servizi di supporto (mensa scolastica, Trasporto sociale, ecc.)	4.659	3	939	.	2.922	111	221	8.855
Servizio di accoglienza per senza fissa dimora o persone con disagio per attività di ascolto, mensa, igiene, distribuzione beni di prima necessità, ecc.	139	.	1	1	129	3	353	626
Sollievo alla famiglia per brevi periodi	135	.	8	.	773	2	5	923
Sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, ecc.)	6.416	21	166	2	1.495	317	3.284	11.701
Sostegno alla coppia (sostegno alla genitorialità, mediazione familiare in caso di separazione)	900	1	4	.	2	.	18	925
Supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale)	19.233	34	2.465	85	15.862	2.502	10.384	50.565
<b>TOTALE Regione Emilia-Romagna</b>	<b>85.126</b>	<b>242</b>	<b>7.288</b>	<b>194</b>	<b>53.828</b>	<b>7.627</b>	<b>36.375</b>	<b>190.680</b>

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

Dalle domande pervenute, nel corso del 2012, emerge che tutti i target hanno richiesto interventi di sostegno economico come buoni spesa, buoni pasto, contributi economici, integrazione rette, pagamento utenze, contributi affitto, ecc..., e di supporto alla persona, famiglia e rete sociale (compreso supporto educativo, psicologico, formativo e servizio sociale professionale).

Per i target Famiglie e minori e Povertà/Disagio Adulto le domande si concentrano anche sul sostegno ad esigenze abitative (intermediazione abitativa, assegnazione alloggi, ecc.), sul supporto per avvio pratiche amministrative (certificazioni ISE/ISEE), ed interventi di aiuto per l'inserimento lavorativo, interventi richiesti anche dai giovani che si sono rivolti allo Sportello sociale.

Per quanto riguarda il target Anziani e Disabili, le domande sembrano orientarsi anche sulle attività di sostegno e cura al domicilio (assegno di cura, assistenza sanitaria, pasti, cura, igiene persona, telesoccorso, ecc.), sui servizi di supporto (mensa scolastica, Trasporto sociale ...) e sui servizi per l'adattamento domestico. Per il target Anziani sono rilevanti anche le richieste per l'inserimento in strutture residenziali o in centri diurni.

Per il target Immigrati fra le domande maggiormente registrate agli Sportelli Sociali vi è la richiesta di regolarizzazione dei documenti per soggiorno in Italia, ed interventi di aggregazione/integrazione sociale, ludica e culturale.

SCHEDA RIEPILOGATIVA ANNO 2012 (su dati inviati da 26 ambiti distrettuali)	
DOMANDE ESPRESSE (richieste pervenute allo sportello)	190.680
CONTATTI (soggetti che si sono rivolti allo sportello)	154.910
PERSONE INTERESSATE (soggetti per cui viene registrata una richiesta allo sportello sociale)	86.440

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