



Cooperativa HandiCREA

Bilancio sociale

2023

Lettera del Presidente Roberto Mosna

Un caro saluto a tutti, da poco più di un anno sono a ricoprire il posto che per quasi trent'anni è stato svolto con grande passione e umanità, con gentilezza e competenza da Graziella Anesi.

Voglio ricordare Graziella, per la sua cara amicizia, la sua generosità, la sua conoscenza, la competenza imprenditoriale e soprattutto la passione e il suo grande impegno che ha offerto a tutti noi e alla società intera, per dare concretezza alla promulgazione dei diritti e dell'autonomia delle persone con disabilità, per la eliminazione delle barriere fisiche e culturali, per creare e rendere efficace l'idea di una società inclusiva e di una cultura dell'accessibilità.

Il suo lavoro costante ed efficace, con gli incontri, i progetti e le collaborazioni con gli istituti scolastici e l'università, le varie istituzioni, la rete dei servizi e tanti altri, ha lasciato tanti semi e raccolto tanti frutti e sarà nostra responsabilità e nostra promessa di proseguire nel suo lavoro insieme ai soci e a tutti i collaboratori della Cooperativa e anche alla sua "grande famiglia" che la ha sempre sostenuta e che ringraziamo. Un lavoro immane che ha proseguito fino all'ultimo giorno nonostante la sua malattia rara e le sue difficoltà quotidiane

Graziella sin dai primi anni della nostra collaborazione ha maturato l'idea di realizzare un punto informativo unico per le persone con disabilità, le loro famiglie e tutti i portatori di interesse, presso il quale poter conoscere e raccogliere tutte le informazioni necessarie e le opportunità presenti nella società, per poter avere risposte concrete alle esigenze personali, per vivere la quotidianità senza incorrere in ulteriori sofferenze peraltro già causate dalla disabilità, per vivere bene e sviluppare la propria autonomia.

L'ascolto, l'accoglienza e il sostegno sono prerogative fondamentali per un rapporto fiduciario con le persone che si rivolgono a noi.

E' importante offrire informazioni coerenti e in tutte le fasi della vita. Pensiamo quando nasce un bimbo con disabilità, le difficoltà dei genitori di trovare le risposte necessarie e coerenti per non soccombere alla burocrazia e alle richieste. Per tutti coloro che durante la vita a causa di incidenti, malattie o durante la terza età che si prolunga sempre di più, si trovano ad affrontare con non poche difficoltà un cambiamento radicale della vita della loro quotidianità, per cui non si devono creare ulteriori situazioni di malessere e di sofferenza, ma sostengo per l'autonomia e il benessere.

Dal 1995 anno di fondazione della Cooperativa, prima con la collaborazione del comune di Trento e poi con la provincia, ha creduto e lavorato per creare ed attivare lo sportello disabilità. Dal 2003 con una fase sperimentale e dal 2005 con la convenzione sottoscritta con la provincia, ha reso possibile la gestione dello Sportello Disabilità provinciale da parte di HandiCREA e prosegue ancora oggi con il contratto del 2020 con l'Umse disabilità provinciale.

Nel corso degli anni con Graziella, abbiamo aperto oltre alla sede di Trento altri sportelli territoriali, a Tione di Trento, a Riva del Garda, a Rovereto, a Villa Rosa, a Predazzo e a Cles. Crediamo che la vicinanza del nostro servizio sia un valore aggiunto per creare quella sinergia e rete tra i servizi presenti sul territorio, per dare risposte personalizzate alle esigenze di ognuno.

Il fare rete tra tutti i portatori di interesse, le istituzioni e i servizi è a nostro parere fondamentale per offrire ascolto e sostegno, orientamento e aiuto concreto, per conservare e sviluppare la propria autonomia, per raggiungere una vita indipendente ed vivere in una società inclusiva. Noi ci siamo.

Ringrazio di cuore tutti i soci, i collaboratori, i volontari e tutte le persone che hanno creduto e credono in noi.

I CONTENUTI DEL BILANCIO SOCIALE

Obiettivo del Bilancio Sociale è quello di essere uno strumento di conoscenza della nostra cooperativa per le persone che accedono ai nostri sportelli e servizi, per chi la vive e la frequenta da socio, lavoratore, volontario, enti pubblici e privati, terzo settore e volontariato che collaborano e condividono dei percorsi con noi.

La finalità è di far conoscere a tutti i portatori di interesse le attività, i principi ispiratori e gli obiettivi della cooperativa. Attraverso la descrizione nelle varie ripartizioni di cui si compone il Bilancio Sociale il lettore potrà acquisire informazioni sulla storia della cooperativa, sulla governance, sulle attività svolte, sulla situazione economico-finanziaria dell'anno preso in esame.

L'anno appena trascorso dalla perdita della nostra storica e mitica presidente, ha richiesto un grande sforzo da parte di tutti per proseguire nell'operatività quotidiana di accoglienza e di supporto alle persone che con disabilità e alle loro famiglie, seguendo le orme, le idee e i principi fondanti della nostra cooperativa con l'esempio di Graziella che ci guida ancora oggi nel nostro operare quotidiano. L'accesso delle persone ai nostri servizi è in costante aumento, i cambiamenti sociale ed economici in atto sono molteplici anche dal punto di vista delle politiche sociali, bisogna saper adeguare le informazioni e i servizi ai cambiamenti e ai nuovi bisogni di tutti soprattutto dei più fragili.

INTRODUZIONE

Il Bilancio Sociale per HandiCREA è uno strumento per la verifica dei risultati dell'organizzazione, sia in termini di efficienza gestionale che di efficacia dei risultati verso coloro che usufruiscono dei nostri servizi. HandiCREA adotta un sistema di monitoraggio continuo dell'attività svolta e dei servizi prestati, con la partecipazione diretta degli utenti, al fine di migliorarne la qualità in risposta ai bisogni rilevati e rispetto alle capacità imprenditoriali dell'organizzazione. Fornire adeguate risposte alle singole situazioni e fare rete di collaborazione in un contesto di Comunità con tutti gli stakeholders interessati, per offrire una risposta efficace e concreta. Ha una rilevanza esterna in termini di trasparenza e rendicontazione nei confronti della Pubblica amministrazione.

METODOLOGIA

Per la redazione del Bilancio Sociale, che ha cadenza annuale, HandiCREA mette a disposizione la dimensione della sua attività, suddivisa in due settori: ***Sportello Sociale e Mappature per l'accessibilità***.

Per lo Sportello Sociale verrà presentato il Report Annuale riferito all'attività 2023 e il monitoraggio sulla qualità del servizio, che è stato fatto con il coinvolgimento degli utenti e degli operatori interni dedicati.

Per l'attività di Mappature riguardo all'accessibilità di luoghi, strutture, percorsi ed eventi, verrà esposta la descrizione delle attività effettuate riferite al 2023.

Verranno descritte anche tutte le altre attività effettuate nel 2023, per il raggiungimento degli obiettivi sociali e i partner con i quali abbiamo collaborato in itinere.

Sezioni:

1. Identità; 2. Governo; 3. Struttura, risorse e modalità di gestione; 4. Performance economica - 5. Esiti - 6. Impatti

1. Identità

HandiCREA nasce il 18 maggio 1995 a Trento. È una Cooperativa sociale a responsabilità limitata fondata da 11 soci con lo scopo di "... perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione...". I fondatori, persone motivate e con diverse esperienze nel campo della disabilità, dell'impegno sociale e del volontariato, si sono uniti realizzando un progetto per quel tempo innovativo: quello cioè di fornire informazioni e strumenti concreti per favorire l'inclusione a tutto tondo delle persone con disabilità. Il periodo storico dell'epoca, fortemente contrassegnato da una tecnologia in continua espansione e da una ricerca crescente da parte di persone con disabilità di autonomia, si scontrava con la difficoltà di trovare risposte adeguate da parte degli enti preposti.

Inizialmente la ricerca di una sede ha impegnato per alcuni mesi i soci fondatori sia perché HandiCREA non aveva risorse economiche disponibili sia perché i locali dovevano essere necessariamente privi di barriere architettoniche e il più possibile vicini al centro città. Dopo essere stata ospitata all'interno del negozio di un socio fondatore, in Via Suffragio 88, HandiCREA ha potuto prendere in affitto uno spazio in Via San Martino 43 grazie al mutuo sottoscritto da due componenti la Direzione che hanno visto accolta la loro richiesta presso un istituto bancario. Ancora in quei primi mesi sono iniziati i contatti con Comune, Università, Provincia ed altri Enti per presentare progetti di lavoro il cui ambito, allora come ora, è l'informazione e l'inclusione delle persone con disabilità.

La sede legale della Cooperativa è a Trento in Via San Martino 46 in spazi adeguati alle attuali esigenze e di proprietà della Fondazione Crosina Sartori Cloch.

Vi sono poi altri punti in cui le operatrici svolgono l'attività informativa e che appartengono ad enti diversi in cui HandiCREA esegue servizio: *presso la UMSE Disabilità e integrazione socio sanitaria della Provincia* che ha sede in Via Gilli 4 a Trento, Riva del Garda, Rovereto, Tione, Pergine, Predazzo e dal 2024 Cles (per le Valli di Non e Sole).

La mission di HandiCREA, è da sempre quella di offrire agli utenti la conoscenza dei propri diritti, le procedure per attuarli, i benefici concreti per realizzare il proprio progetto di vita non trascurando il rapporto con istituzioni e privati per proporre progetti di accessibilità o dare consulenze per l'eliminazione delle barriere architettoniche. Percorre quindi a tutto tondo problemi di assistenza, diritto al lavoro, accessibilità, vita indipendente, ecc., fino ad arrivare alla mobilità e alla maggiore autonomia possibile cercando di rispondere con spirito mutualistico alla piena autodeterminazione e integrazione delle persone con disabilità.

Abbiamo sempre cercato di fornire alla persona informazioni chiare, concrete e flessibili, strutturate in modo semplice e comprensibile, adeguate ad una realtà sociale complessa ed in continua evoluzione. Si occupa di mappare strutture, luoghi e percorsi, di fornire informazioni ai visitatori nonché suggerimenti per realizzare la massima accessibilità possibile. Inoltre, attraverso continui incontri e collaborazioni con enti pubblici o privati e realtà del settore, cerca di ampliare e modificare il confine delle opportunità per migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità: è uno sforzo costante, un metodo di confronto teso a modificare lo stato delle cose e con esse anche la cultura dell'integrazione nelle persone.

2. Governo

Complessivamente HandiCREA conta ad oggi 13 soci. Ha un Consiglio di Amministrazione formato da Presidente, Vicepresidente e quattro consiglieri. Le persone che compongono la Cooperativa sono coinvolte nella gestione quotidiana attraverso rapporti di lavoro diversificati: dipendente, tecnico informatico, sovventore, volontario.

Per consentire partecipazione e contributo da parte di tutti molto spesso le riunioni del Consiglio di Amministrazione sono aperte a tutti i soci e, in occasione della revisione che si tiene ogni due anni da parte della Federazione Trentina della Cooperazione, questa modalità è stata valutata molto positivamente dal Revisore.

Tutti i dipendenti di HandiCREA sono assunti con contratto a tempo indeterminato con al loro interno alcune posizioni part-time rispondenti alle singole necessità.

Per quanto riguarda le altre figure che collaborano in maniera continuativa o sporadica, qualora non siano di volontariato, sono riconosciute forme di remunerazione regolari.

Allo stato attuale HandiCREA non ha personale in Cassa Integrazione ed ha sempre corrisposto gli stipendi regolarmente.

Vi sono poi persone esterne, vicine ad HandiCREA per interesse sociale o condivisione di obiettivi, con professionalità diverse che, in base al loro know-how, collaborano nella realizzazione di progetti. Il collante rimane sempre e comunque la finalità di inclusione e il miglioramento della qualità della vita di tutte le persone con disabilità.

3. Struttura, risorse e modalità di gestione

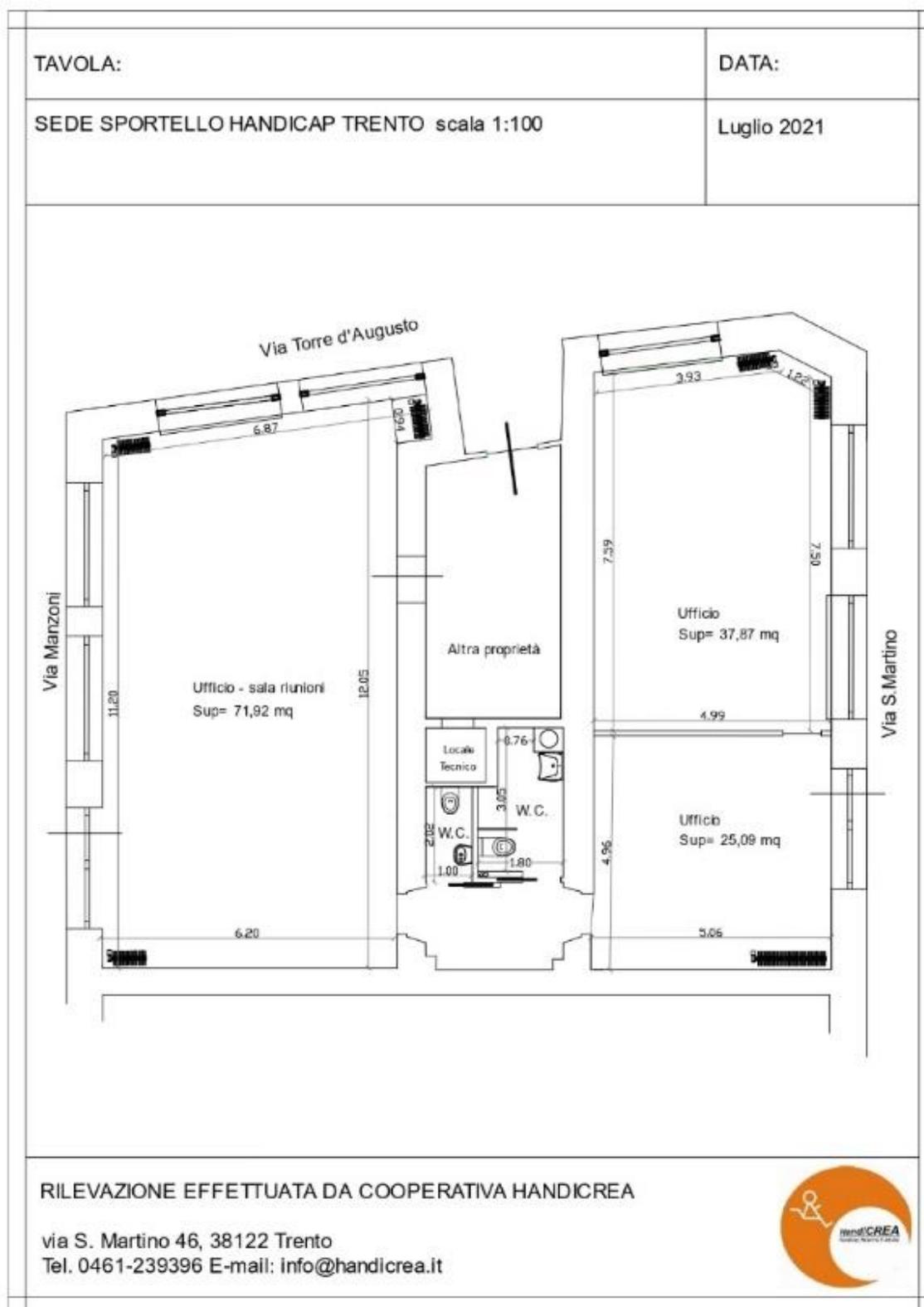
La Cooperativa non ha strutture o beni materiali propri. Dall'anno di fondazione, 1995, al 2001 si disponeva di un locale di proprietà privata costituito da un unico locale dove gli utenti, soprattutto se su sedia a rotelle, si muovevano a fatica. La sede dove HandiCREA opera dal 2001 ad oggi appartiene alla Fondazione Crosina Sartori Cloch, un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona con sede a Trento. La Fondazione è soggetto pubblico istituzionale ed è inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-assistenziali, tra i cui vi sono risposte alle esigenze di tipo abitativo e residenziale soprattutto nella città di Trento. Gli spazi di HandiCREA sono al piano terra, fronte strada con adiacenti parcheggi riservati alle persone con disabilità. Dal 2001 al 2019 HandiCREA disponeva dei soli locali di Via San Martino in seguito ha deciso di ampliare la sede con accesso anche da Via Manzoni. Allo stato attuale la sede è di circa 160 mq con postazioni confortevoli e distanziate e tavolo riunione. Dal punto di vista delle attrezzature HandiCREA dispone di 7 pc, 3 tablet, 2 stampanti laser, tutti di ultima generazione, connessione Wi-Fi continua ed altri strumenti tecnologici per rilevazioni e misurazioni.

Rispetto alla provenienza delle risorse economiche si precisa che anche nel 2023, la maggior parte di esse proviene dal Contratto stipulato con la UMSE Disabilità e Integrazione Socio Sanitario della Provincia di Trento per la gestione dello **Sportello Sociale** e di cui, di seguito, si fornisce in maniera dettagliata la descrizione.

Una risorsa a cui si sta puntando molto e si sta espandendo è quella di **mappatura** con le rilevazioni di spazi e strutture sì da fornire a residenti e/o turisti dati affidabili circa la loro fruibilità. Il personale ha frequentato corsi di informatica avanzata per la gestione del sito Trentino per Tutti e per l'attività di riferimento al settore del Turismo Accessibile per fare della Cooperativa HandiCREA un punto di riferimento nel panorama provinciale e quindi a livello nazionale.

Dal 2024 un operatore di HandiCREA è iscritto al registro provinciale dei Verificatori del Marchio OPEN.

Planimetria della sede legale di HandiCREA



RILEVAZIONE EFFETTUATA DA COOPERATIVA HANDICREA

via S. Martino 46, 38122 Trento
Tel. 0461-239396 E-mail: info@handicrea.it



4. Performance economica - 5. Esiti - 6. Impatti

AREE DI INTERVENTO

A - Sportelli Sociali. La Cooperativa HandiCREA ha maturato un'esperienza di più di *20 anni* nella gestione dello *sportello disabilità* in convenzione con la Umse Disabilità e Integrazione Socio Sanitaria della Provincia, come previsto dall'art. 9 della Legge Provinciale 8/2003 e dall'articolo 22, comma 3, lettera c. della legge provinciale 13/2007.

Gli "*sportelli sociali*" costituiscono un servizio informativo sulla disabilità nell'ambito del territorio della Provincia Autonoma di Trento. Tale servizio è risultato fino ad oggi finalizzato a fornire dei punti di riferimento per la cittadinanza, in particolare per le persone con disabilità e le loro famiglie, ma anche per operatori e stakeholders coinvolti, attraverso l'erogazione di informazioni fornite mediante gestione diretta e/o attraverso soggetti del territorio impegnati nel settore della disabilità. La Cooperativa ha sempre promosso i rapporti con istituzioni, associazioni di volontariato, associazioni di familiari e soggetti del Terzo Settore, attivando forme di collaborazione per l'informazione ai cittadini, campagne di comunicazione ed azioni di sostegno concreto, per una risposta efficace ed esauriente al bisogno espresso.

Gli **sportelli sociali** di cui ci occupiamo comprendono vari ambiti di intervento e sono suddivisi in:

- Sportelli disabilità di Trento e Periferici,
- Call Center del Servizio di trasporto Muoversi.

B - "Rilevazione e mappatura delle barriere architettoniche". Un altro *servizio sociale* che la nostra Cooperativa svolge da quasi 30 anni con grande impegno, è quello delle azioni concrete che vengono dedicate "*alla sensibilizzazione e all'eliminazione delle barriere architettoniche e culturali*". Questa nostra attività viene svolta attraverso una rilevazione e una misurazione di strutture e spazi, privati e pubblici, percorsi ed eventi, finalizzate a dare informazione sull'accessibilità delle stesse. Questo lavoro è finalizzato anche a trovare soluzioni e azioni condivise con le istituzioni, che consentano l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Il lavoro delle mappature intende garantire uno standard di accessibilità delle strutture, degli eventi e dei territori, che riguarda sia l'eliminazione delle barriere architettoniche ma anche gli aspetti qualitativi dell'organizzazione nel suo complesso, intesi a migliorare la fruibilità e la cultura dell'accessibilità verso tutti.

La Cooperativa con questa sua attività, dal 1995 e nel corso degli anni ha creato alcune Banche dati cartacee e informatiche, che raccolgono molti dati sull'accessibilità di seguito citate: APP-Trentino Accessibile, Trentino Cultura Portale Trentino per Tutti e Guide Informative cartacee.

C - Altre attività, collaborazioni con enti e istituzioni, partner, adempimenti formali.

A - "SPORTELLI SOCIALI"

1. Sportello Disabilità – 2. Call Center Servizio trasporto MuoverSi – Monitoraggio Qualità dei Servizi

Dati e analisi relativi all'anno 2023

PREMESSA

Dall'anno di attivazione dello Sportello Disabilità (2005), più di **9.000** persone, residenti nella nostra provincia e anche dall'esterno, si sono presentate e hanno contattato la nostra sede provinciale e gli sportelli presso le sedi periferiche (di Tione di Trento, Riva del Garda, Rovereto, Pergine Valsugana e Predazzo, quest'ultima aperta il 9 febbraio 2023), per chiedere informazioni e sostegno, per oltre **35.000** richieste. HandiCREA ha offerto oltre **40.300** risposte.

DALL'ANNO 2005 AL 31/12/2023	
UTENTI	9.046
RICHIESTE	35.439
RISPOSTE	40.299

L'apertura degli sportelli centrale e periferici è molto impegnativa per la nostra Cooperativa, anche alla stregua della perdita della nostra compianta presidente Graziella Anesi, deceduta il 24 gennaio 2023, tuttavia riteniamo fondamentale proseguire in questa scelta con un servizio territoriale in sedi ben visibili che intendono integrarsi con tutte le realtà e i servizi presenti sul territorio. Vogliamo essere vicini e offrire una informazione ed un supporto concreto ad ampio raggio, sia alle persone con disabilità che alle loro famiglie, come agli operatori e ai servizi, per offrire risposte personalizzate ai loro bisogni.

Il 19 marzo scorso abbiamo inaugurato e attivato un nuovo sportello a Cles presso la Comunità della Valle di Non che sarà di riferimento anche per le persone residenti nella Valle di Sole e nella Rotaliana, ampliando la copertura provinciale del servizio di sportello disabilità.

La media delle richieste rilevate con le apposite schede informatiche compilate dalle nostre operatrici è stata di **8** per ogni giorno di apertura nel 2023, altre risposte brevi telefoniche *4-5 di media al giorno*.

Per una persona con disabilità e per la sua famiglia è importante avere un luogo vicino con la presenza di un operatore che lo accolga e lo ascolti, lo informi dei servizi e delle agevolazioni a cui può accedere in relazione ai suoi bisogni.

L'analisi statistica che segue riporta l'attività svolta nel 2023 ed è finalizzata a consentire una verifica dell'espressione e dell'andamento dei bisogni di coloro che nel periodo considerato ci hanno sottoposte richieste, espresso considerazioni e proposte concrete. Attraverso un *nostro programma informatico* che prevede l'inserimento dei dati degli utenti e delle loro richieste, le nostre risposte e i contatti per definirle, la conseguente elaborazione dei dati, abbiamo realizzato il presente **Report per l'attività di Sportello Sociale relativo all'anno 2023**.

1 - "Sportello Disabilità"

2 – "Call Center MuoverSi"

1 - "Sportello Disabilità"

a Trento, Tione di Trento, Riva del Garda, Rovereto, Pergine Valsugana e Predazzo.

2 - "Call Center" del Servizio MuoverSi

presso la UMSE disabilità e integrazione socio sanitaria, attivo dal **2008**.

Ogni singolo capitolo presenterà i seguenti dati analitici:

- **Utenti:**

1.1 persone ed enti

1.2 utenti nuovi e storici

1.3 genere utenti

1.4 luoghi di provenienza

1.5 età degli utenti

1.6 tipologia di disabilità

- **Richieste**

2.1 numero e accessi per mesi e per sportelli

2.2 modalità di accesso

2.3 tipologie

- **Risposte**

3.1 numero risposte e contatti esterni

3.2 modalità di risposta

- **Considerazioni finali da condividere**

- **Altro eventuale**

1 - “Sportello Disabilità”

(7 ad oggi le sedi attive a:

Trento, Tione di Trento, Riva del Garda, Rovereto, Pergine VS, Predazzo e Cles)

Presentiamo ora un'analisi approfondita che riguarda gli utenti, le loro richieste e le nostre risposte, che ci consentono di appurare in maniera tangibile i bisogni e le necessità delle persone con disabilità, dei loro familiari e di altri attori coinvolti, che si sono rivolti a noi con la finalità di consegnarle agli enti istituzionali preposti per un contributo concreto alle scelte politiche e al miglioramento dei servizi.

1 - UTENTI

1.2 Persone ed Enti.

Nel 2023 le persone e gli enti che si sono rivolti alle sedi del nostro servizio Sportello Disabilità sono stati **1278**. Evidenziamo un aumento rispetto al 2022 (1259). Le persone sono la parte preponderante che si è rivolta al servizio come viene evidenziato nel *grafico1*.

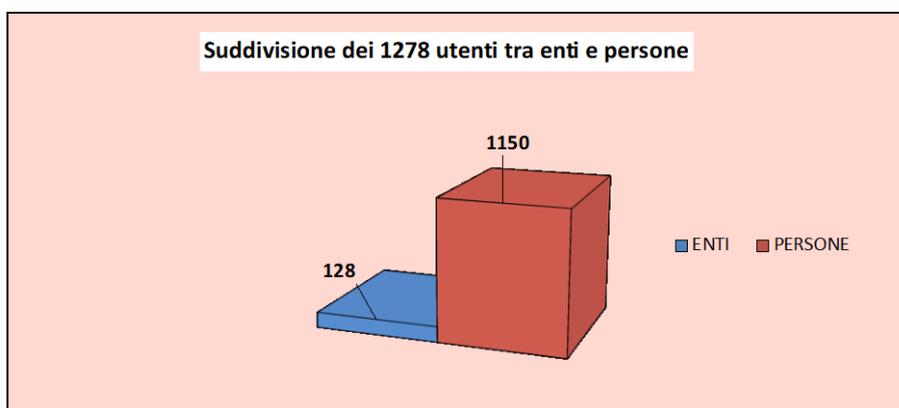


Grafico1

1.2 Storici e Nuovi

Nel *grafico2*, viene riportata la suddivisione tra utenti **nuovi** (502) e **storici** (776). Gli utenti storici sono il 61% del totale. Questo dato che rimane costante nel corso degli anni è dovuto in particolare al rapporto fiduciario che si è instaurato con le nostre operatrici.

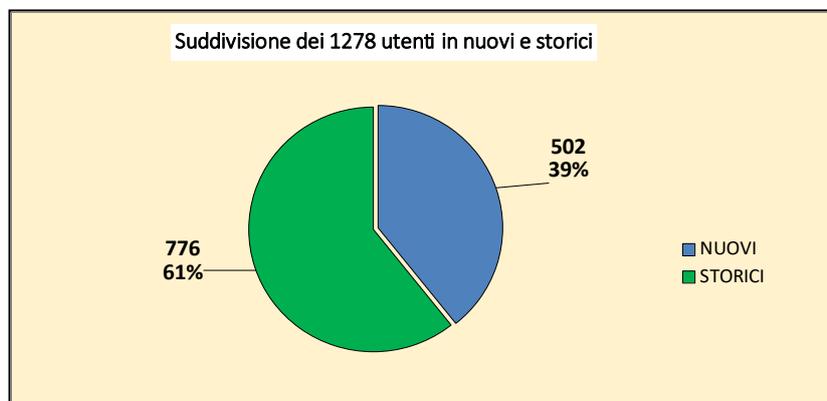


Grafico2

1.3 Genere utenti

Nel *grafico3* abbiamo rilevato il **genere** per 1150 persone, la maggioranza sono donne 603 e 547 gli uomini. Un leggero incremento delle donne negli ultimi anni.

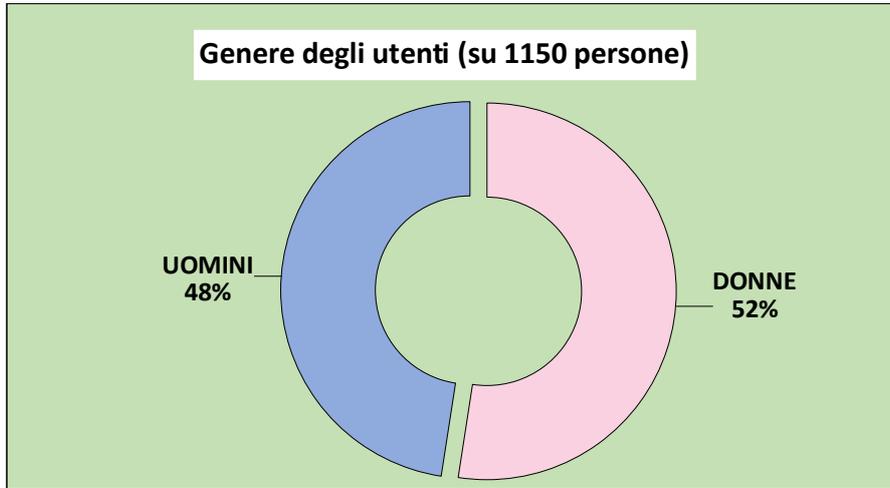


Grafico3

1.4 Luoghi di provenienza

Il *grafico4* esamina la provenienza a riguardo di 1218 utenti rilevati, suddivisa per **Comunità di Valle**. Il 43% risiede nel territorio *Val D'Adige* a seguire in ordine numerico le Comunità *Alta Valsugana e Bersntol* (12%), *la Vallagarina* (10%), *Alto Garda e Ledro* (10%), *Giudicarie e Rendena*. *Rotaliana*, dove hanno sede i nostri sportelli periferici. 44 persone ci hanno contattato da fuori provincia.

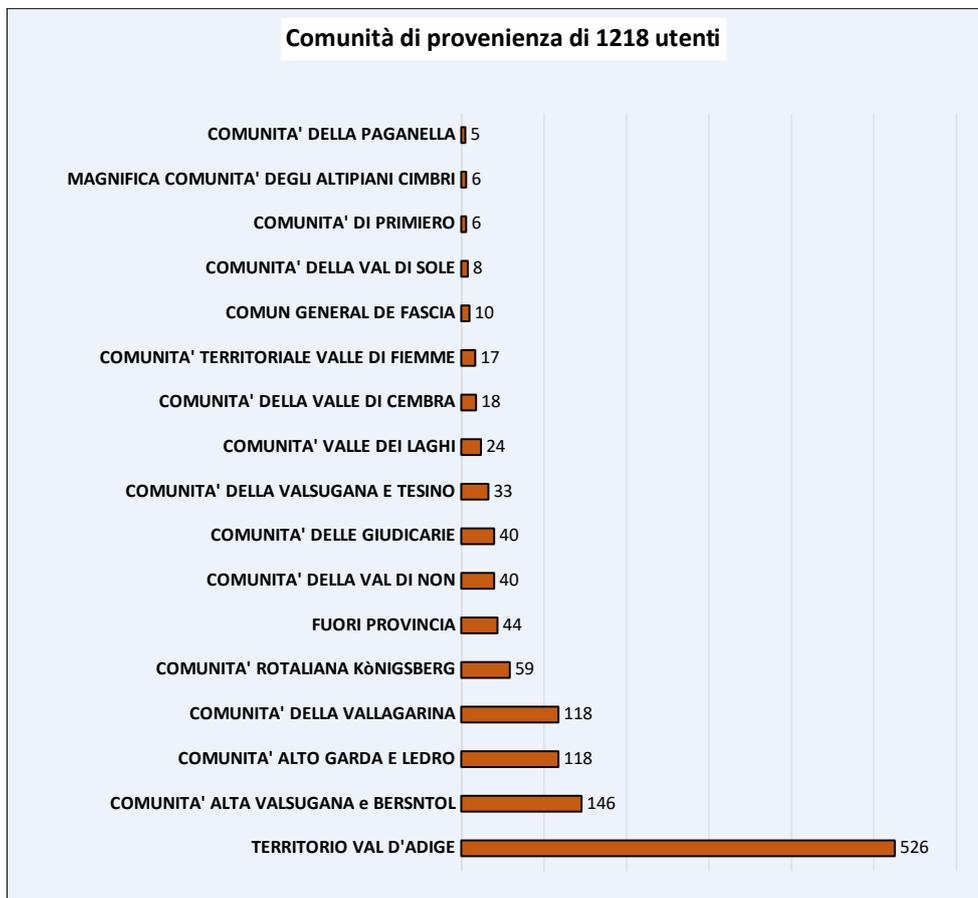


Grafico4

Il **grafico5** evidenzia la suddivisione degli utenti totali (**1278**) per **Comuni**.

Rileviamo come la maggioranza degli utenti provenga dai Comuni aderenti alle Comunità di Valle dove sono presenti i nostri sportelli.

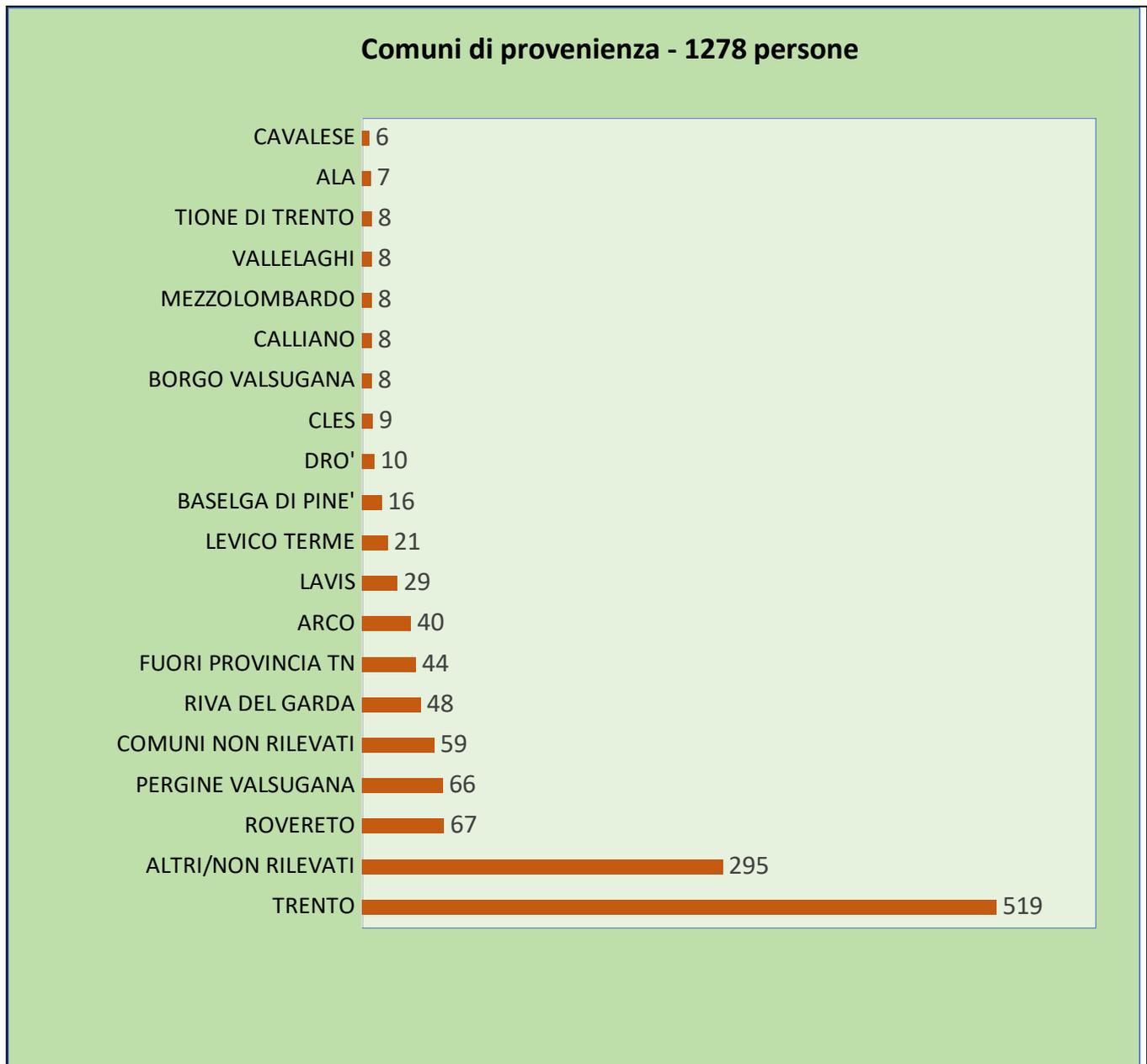


Grafico5

1.5 Età degli utenti

Il **grafico6** riporta la suddivisione a **fasce di età** che abbiamo rilevato per 808 persone (utenti storici e nuovi).

Come si evince le persone **ultra 65enni** sono la fascia più numerosa, seguite dalle persone con età tra i **41 e 55 anni**. Le esigenze delle persone anziane sono in aumento, dato il prolungarsi della età media della vita e con bisogni sempre più "speciali" e quindi di risposte personalizzate.

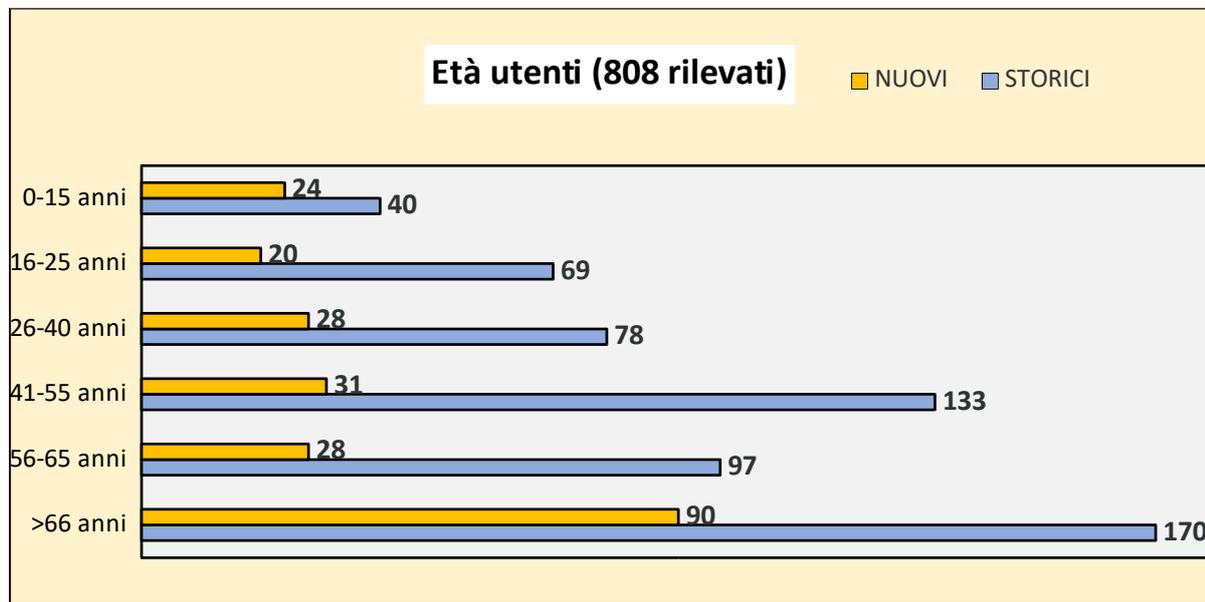


Grafico6

1.6 Tipologia di disabilità

Nel **grafico7** viene descritta la **tipologia di disabilità** rilevata per 781 persone. La più rappresentata è la disabilità fisica.

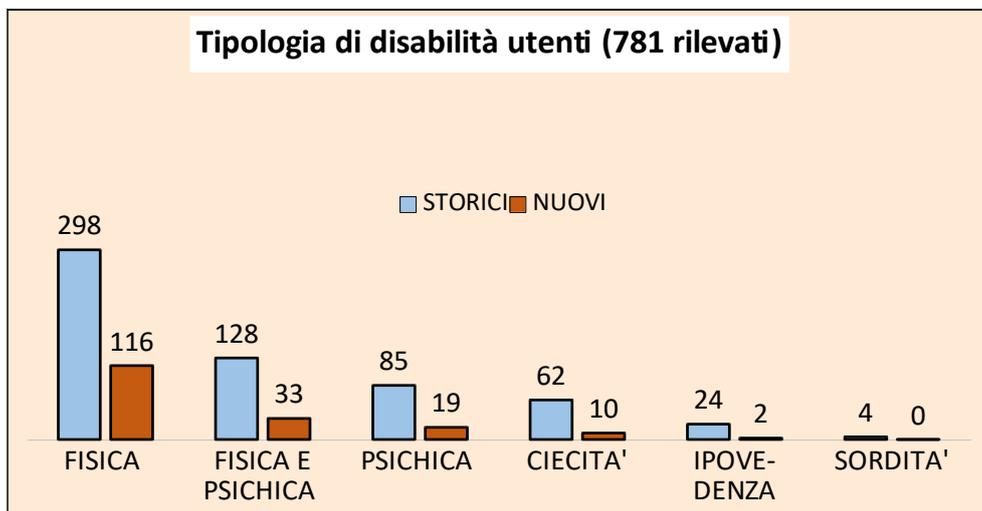


Grafico7

Le patologie rilevate in ordine numerico per il 2023 sono state in particolare: *difficoltà di deambulazione, Paraplegia, Tetraparesi spastica, Sclerosi multipla, Autismo, Sindrome di Down, Cecità, altre patologie cognitive e psichiatriche, sensoriali, malattie rare e sindromi gravi.*

I **grafici 8, 9 e 10**, riportano i **codici di invalidità** rilevati per un totale **488** persone.

Il **grafico8** (288 persone) analizza la fascia di età delle persone in età lavorativa (**18-65 anni**); il **codice 06** che dà diritto all'indennità di accompagnamento è il più rappresentato, per queste persone i bisogni sono complessi.

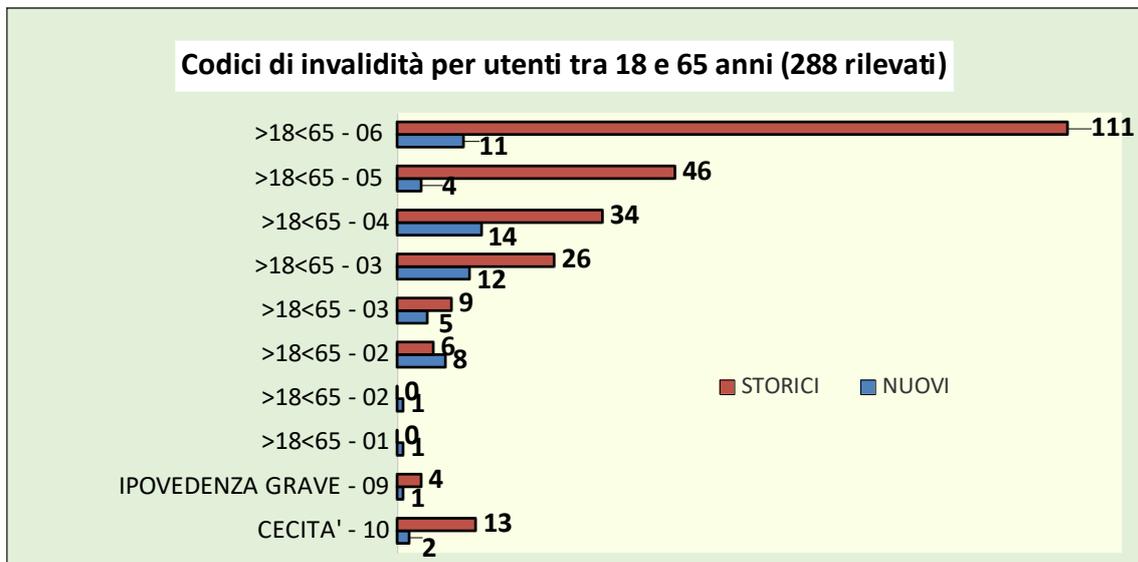


Grafico8

Il **grafico9**, riguarda gli utenti **ultra sessantacinquenni** (rilevati 123). Come per la fascia precedente dai 18 ai 65 anni, i codici 05 e 06 che danno diritto all'accompagnamento sono i più frequenti e anche per queste persone i bisogni sono molteplici.

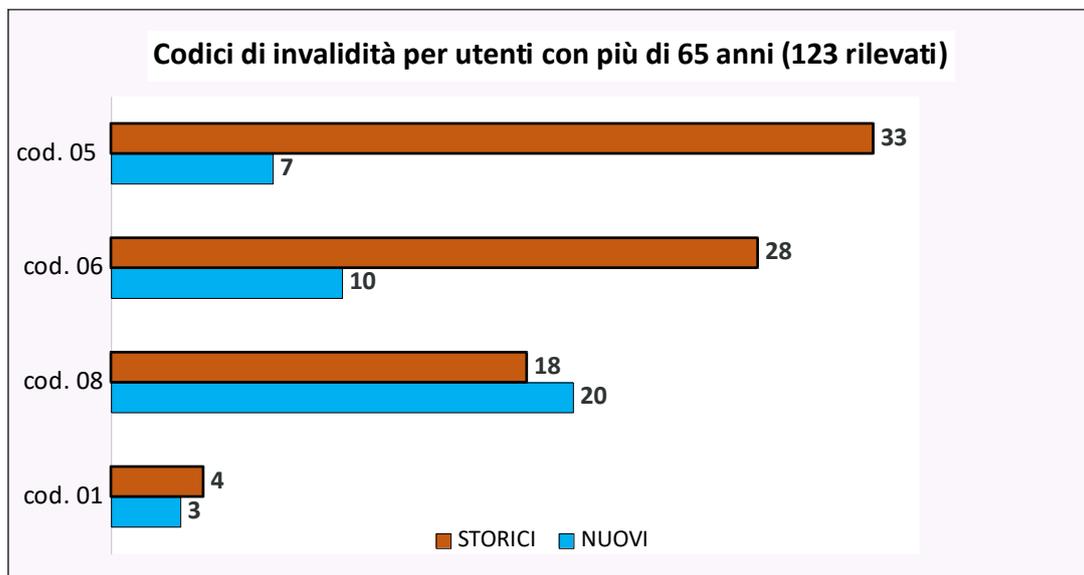


Grafico9

Il **grafico10** riguarda i *minori di 18 anni (77 utenti)*, di questi i codici *06 e 07* sono i più rappresentati. Una certa difficoltà a reperire le informazioni adeguate per conoscere i diritti e le agevolazioni previste dai servizi e dalle normative vigenti nei primi mesi di vita, anche se in questi ultimi anni un miglioramento lo abbiamo riscontrato. Le operatrici di HandiCREA periodicamente attivano una promozione del servizio Sportello Disabilità, all'interno dei presidi ospedalieri, dei P.U.A. e presso i Servizi Sociali, medici di base, sportelli periferici PAT e altri.

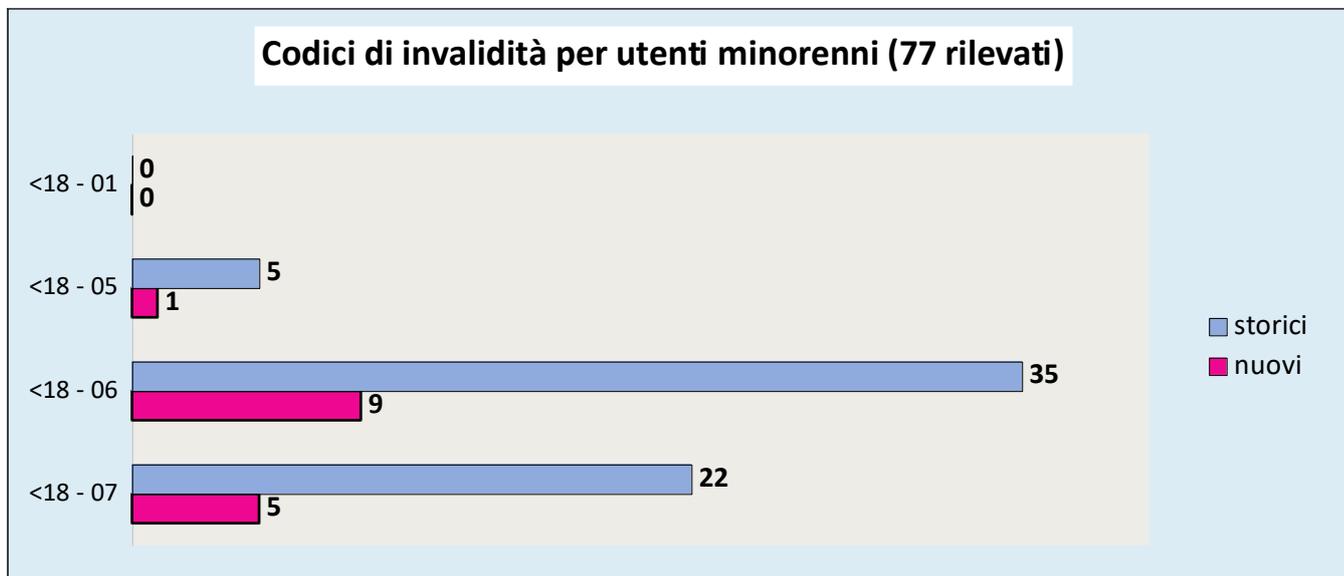


Grafico10

Il **grafico11** riporta il dato che riguarda la certificazione della legge 104/1992 suddiviso per utenti storici e nuovi (172 le persone rilevate). Il riconoscimento dell'*art. 3 comma 3* è apparso quello più frequente. In particolare le informazioni hanno riguardato i permessi parentali sia per i lavoratori con disabilità che per i familiari.

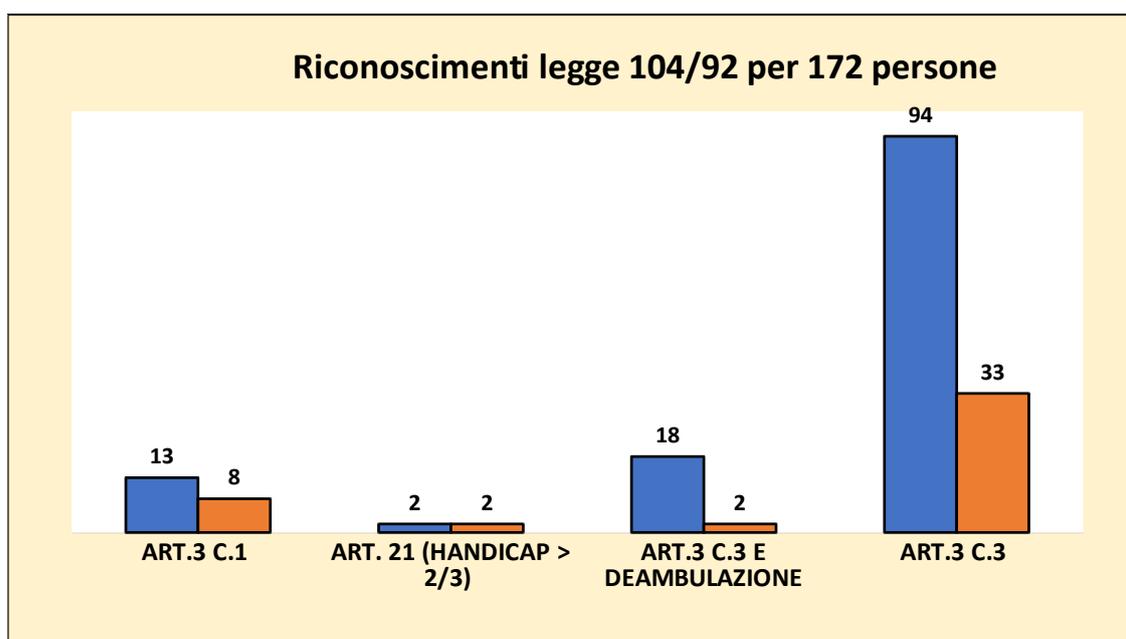


Grafico11

Il **grafico12**. Per 424 **nuove persone** di cui ci siamo occupati nel 2023, la conoscenza dello Sportello Disabilità è stata rilevata principalmente da altre persone, con il passa parola, da altri enti. In aumento le richieste pervenute tramite i nostri siti e anche dai contatti tramite Facebook e soprattutto whatsapp.

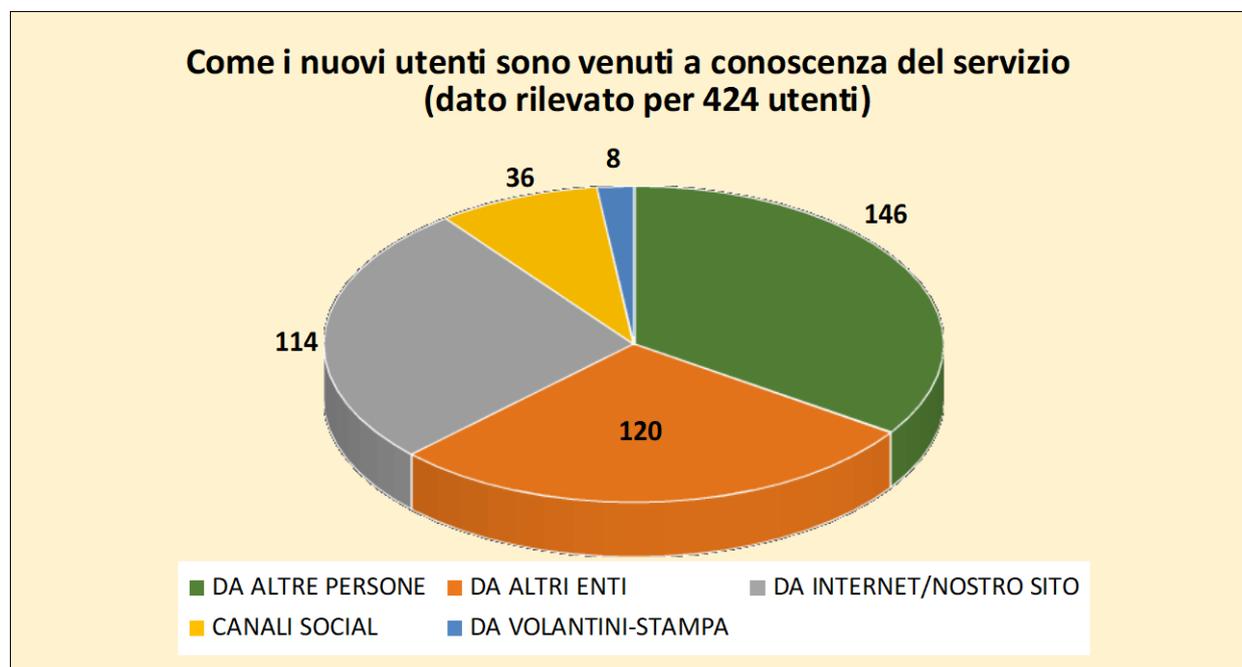


Grafico12

Il servizio di Sportello disabilità che la Cooperativa offre gratuitamente alle persone con disabilità, ai familiari e a tutti i portatori di interesse, è diventato nel corso degli anni un punto di riferimento, con l'obiettivo di offrire alle persone disabili, e non solo, un miglior utilizzo dei servizi attraverso l'informazione, l'orientamento e la consulenza.

L'accoglienza, l'ascolto e il supporto concreto alle famiglie delle persone con disabilità, sono fondamentali per diminuire le difficoltà quotidiane che affrontano.

La costruzione di un rete efficace con i servizi dedicati che si rivolgono ai disabili stessi, alle loro famiglie, alle associazioni di volontariato, alle cooperative sociali, agli operatori dei servizi sociali e sanitari, agli educatori e agli insegnanti, agli amministratori pubblici e a quanti si occupano o sono interessati alle tematiche della disabilità è uno strumento utile e concreto.

2 – RICHIESTE

Nel 2023, **1278** utenti si sono rivolti agli sportelli disabilità e ci hanno sottoposto **3063** richieste, con un incremento delle richieste del 4% rispetto al 2022 (1258 utenti e 2927 richieste).

2.1 Numero e accessi per mesi, per sportelli e per Comunità di Valle

Il **grafico13**, riporta la suddivisione mensile delle richieste. Nel mesi di gennaio e negli ultimi mesi dell'anno le richieste sono più numerose in combinazione con il rinnovo del trasporto *MuoverSi* di cui ci occupiamo presso tutti gli sportelli disabilità.

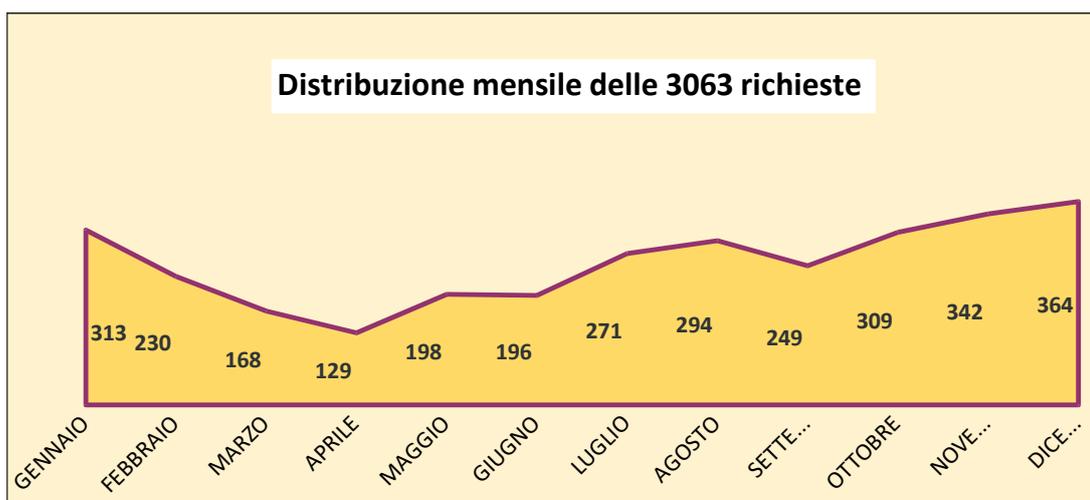


Grafico13

Nel **grafico14** riportiamo i dati delle 3063 richieste suddivise in base ai 6 *sportelli disabilità*, alla *deviazione del telefono dal Call Center MuoverSi* e al sito *Trentino per tutti*. Più del **74%** pari a **2262** richieste sono state sottoposte allo sportello di Trento; a seguire quelle al Servizio MuoverSi (512), allo sportello periferico di Riva del Garda (215), agli altri sportelli periferici e al sito "Trentino per Tutti".



Grafico14

Delle 3063 richieste totali, **2756** sono state raccolte presso le 16 Comunità di Valle, le restanti 307 sono pervenute da fuori provincia e altre rimaste nell'anonimato.

Il **grafico15**, riporta la suddivisione di queste 2756 richieste. Abbiamo evidenziato rispetto al 2022, un aumento nelle Comunità dell'Alto Garda e Ledro e dell'Alta Valsugana. Ricordiamo che il 9 febbraio 2023 abbiamo attivato un nuovo sportello a Predazzo e il 19 marzo 2024 a Cles. Riteniamo utile una promozione informativa costante degli sportelli.

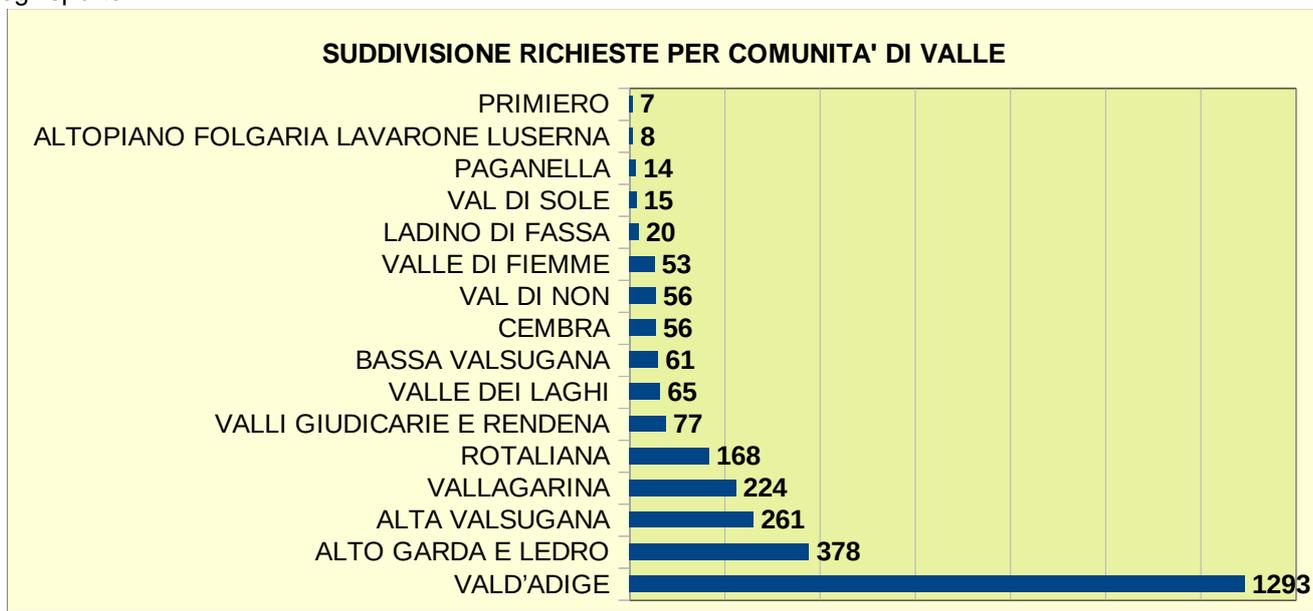


Grafico15

2.2 Modalità di accesso

Le *modalità di contatto* usate per accedere al servizio sono raccolte del **grafico16**. La maggioranza di richieste sono pervenute *telefonticamente* (2257), 473 tramite *accesso diretto* dell'utente, 263 tramite *mail*, altre tramite sms e whatsapp sul cellulare di servizio dedicato. Ricordiamo che dal 2022 abbiamo attivato presso lo sportello di Trento il giovedì del cittadino con un orario continuato dalle 8.30 alle 17.00.

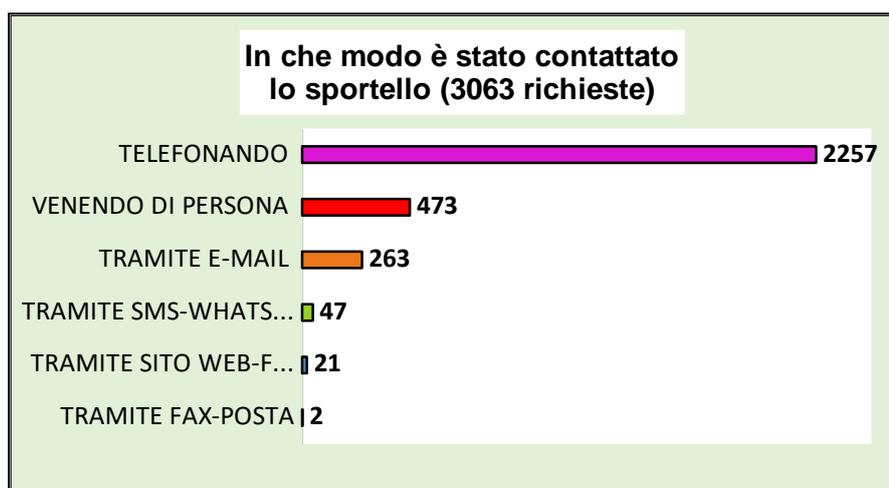


Grafico16

Il **grafico17** analizza le tipologie degli utenti che hanno sottoposto le 3063 richieste nel 2023. 1442 persone con disabilità si sono rivolte direttamente agli sportelli, a seguire i familiari 1206 e le altre figure.

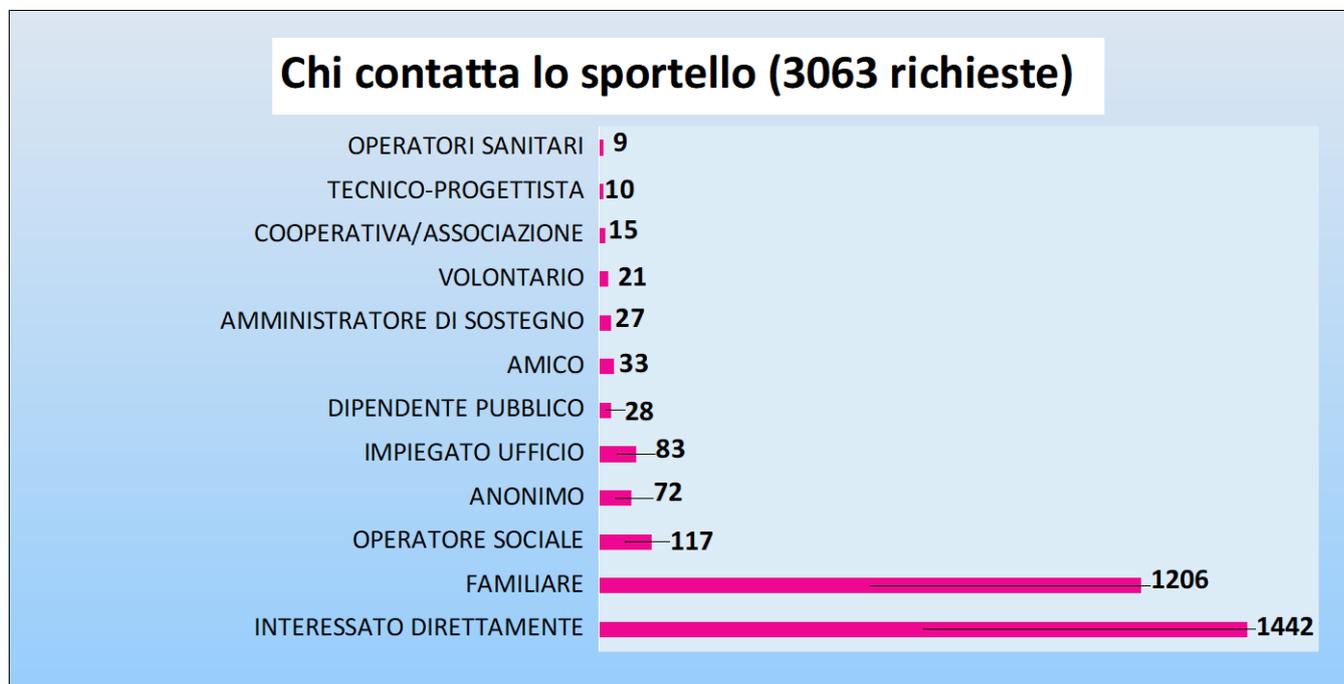


grafico17

2.3 Tipologia delle richieste

Il **grafico18** a pagina seguente esamina la *tipologia* delle **3063** richieste pervenute nel 2023. Il **58%** (1774) del totale riguarda il *trasporto MuoverSi* (con un incremento del 12% rispetto al 2022). L'aumento delle domande di ammissione da parte degli utenti, la deviazione delle chiamate pomeridiane dal Call Center dedicato alla sede di HandiCREA, l'offerta di informazioni e la raccolta delle domande presso tutti i nostri sportelli, hanno contribuito all'incremento percentuale.

Le altre tipologie di richiesta a seguire si riferiscono a: contributo provinciale per l'eliminazione delle Barriere Architettoniche, domande di accertamento della disabilità (invalidità e legge 104/1992). Ricordiamo che nel mese di marzo 2023 la unità Operativa di Medicina Legale dell'APSS si è dotata di un nuovo modulo per l'accertamento della disabilità.

Per particolari situazioni di fragilità familiare, le operatrici hanno raccolto e inoltrato alcune domande.

Altre richieste hanno riguardato contributi e agevolazioni fiscali per l'acquisto di un'auto, ticket sanitari, liste di attesa per le prestazioni sanitarie e ausili.

Altre tipologie (in ordine decrescente) riguardano, informazioni sui servizi sociali, i trasporti pubblici e privati, il Trentino per tutti, ascolto e sostegno, gli eventi a tema disabilità e altre che andremo a esaminare nel dettaglio.

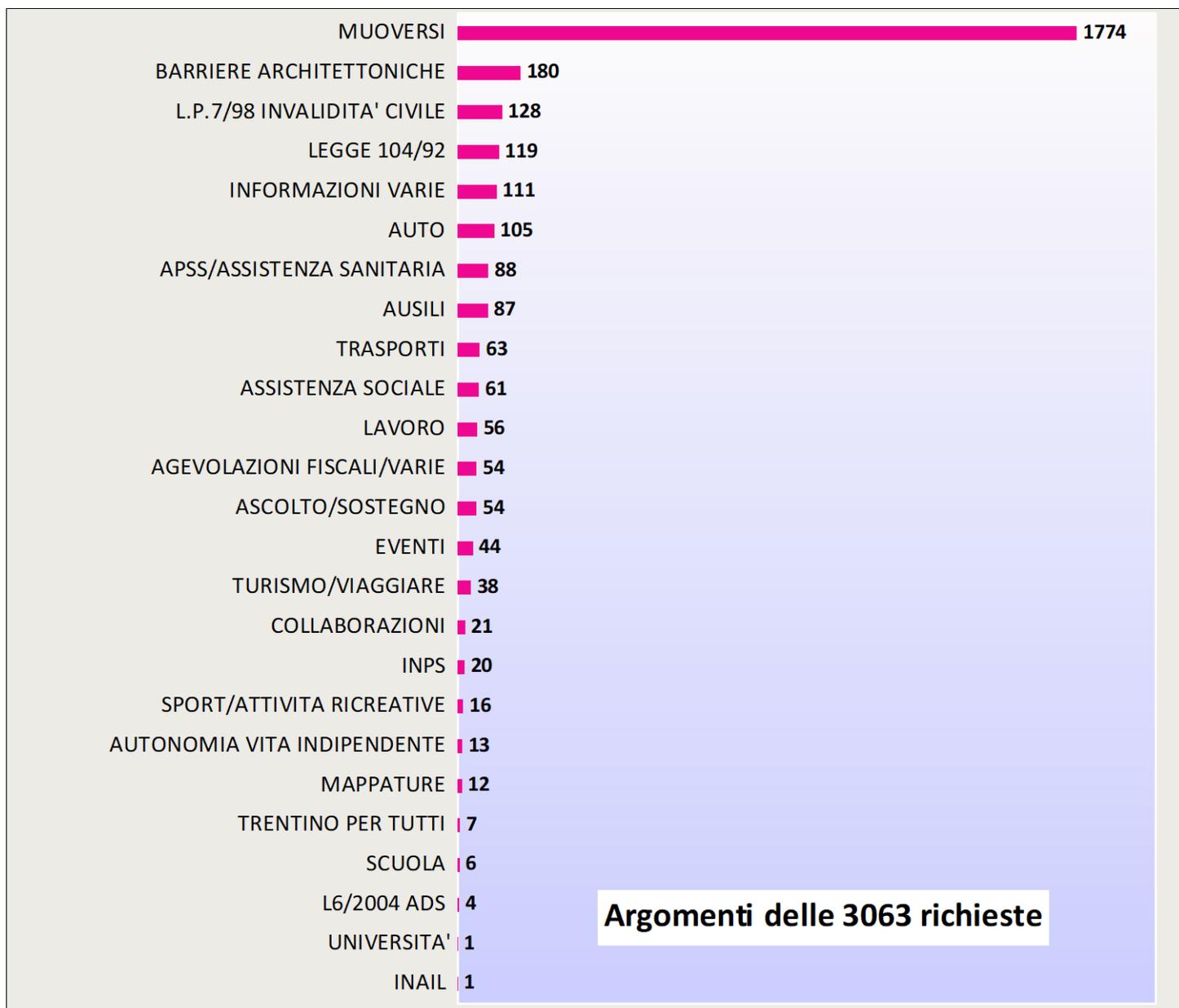


Grafico18

Analisi dettagliata delle tipologie delle 3063 richieste, in ordine di valore numerico.

Servizio MuoverSi (1774)

Il **grafico19** espone la suddivisione delle **1774** richieste per il servizio *MuoverSi* pervenute nel 2023 agli sportelli disabilità, rileviamo un aumento del 12% rispetto al 2022 (1573).

La maggior parte hanno riguardato le informazioni per il rinnovo (401), a seguire la procedura di ammissione (332). Molte anche le richieste di informazione sulle varie procedure e per attivare gli ulteriori chilometri.

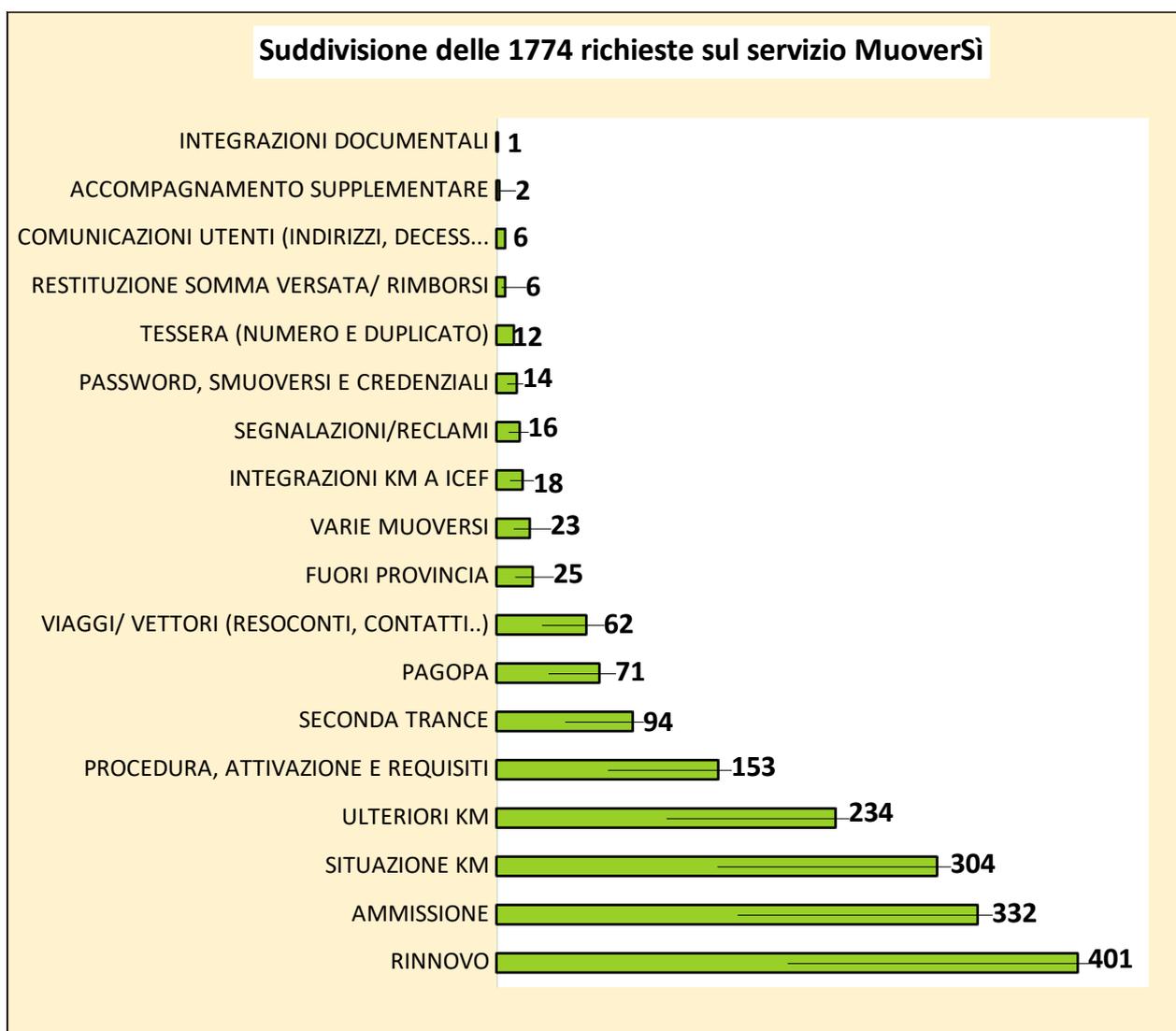


Grafico19

Barriere Architettoniche (180)

Le richieste per le barriere architettoniche sono state 170. Il **grafico20** espone la loro suddivisione per argomenti. Più della metà riguardano il contributo provinciale previsto dalla L.P.1/1991 e le agevolazioni previste dal Bonus governativo che un po' modificato, si protrae anche nel 2024.

29 di queste hanno riguardato richieste inerenti l'ITEA: cambio alloggio, richiesta di alloggio accessibile e sistemazione fruibilità dei bagni. Abbiamo fatte nostre le richieste di alcuni utenti per trovare con i tecnici dedicati di ITEA e delle Comunità di Valle, le soluzioni condivise e adeguate alle esigenze degli inquilini con disabilità.

Altre hanno riguardato consulenze e progetti per le abitazioni private, per la sistemazione di strutture e luoghi, accessi, fermate dei trasporti pubblici, che hanno avuto necessità di un sopralluogo da parte delle operatrici di HandiCREA, altre le agevolazioni fiscali previste dall'Agenzia delle Entrate.

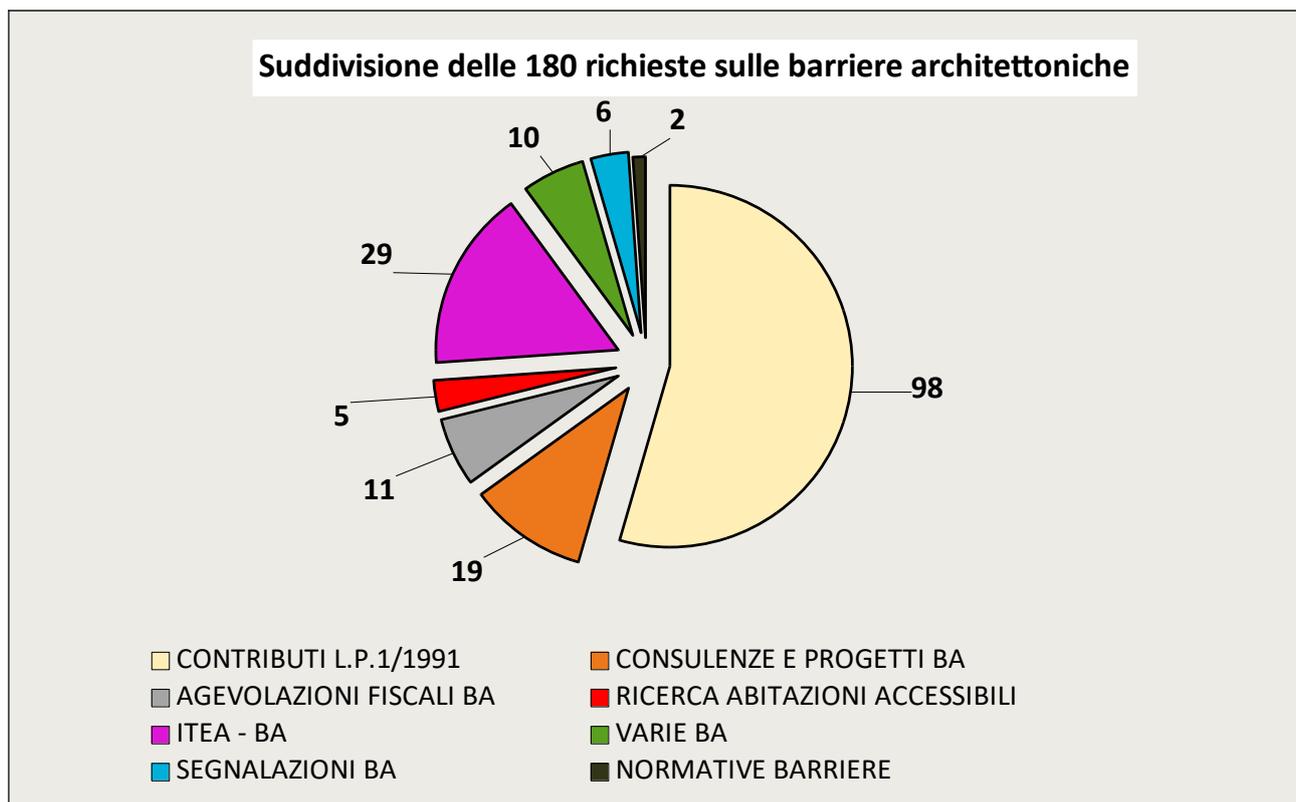


Grafico20

Invalidità civile - L.P. 7/1998 (128)

Il **grafico 21** rileva la suddivisione delle richieste inerenti l'invalidità civile. Metà sono riferite alla procedura di accertamento della disabilità. Ricordiamo come già citato che nel marzo del 2023, la Medicina Legale dell'Azienda Sanitaria ha formulato un nuovo modulo per richiedere l'accertamento e molte persone hanno avuto bisogno di un supporto nella compilazione.

Come già evidenziato le nostre operatrici valutano la possibilità di raccogliere e inoltrare direttamente alla U.O. di Medicina Legale, le domande per persone che si trovano in situazione di fragilità e con poco sostegno familiare.

Una lettura attenta e condivisa delle certificazioni di disabilità, è utile per comprendere a fondo i diritti e le agevolazioni a cui una persona ha diritto.

Le informazioni coerenti e corrette sono presupposti indispensabili per conoscere e comprendere.

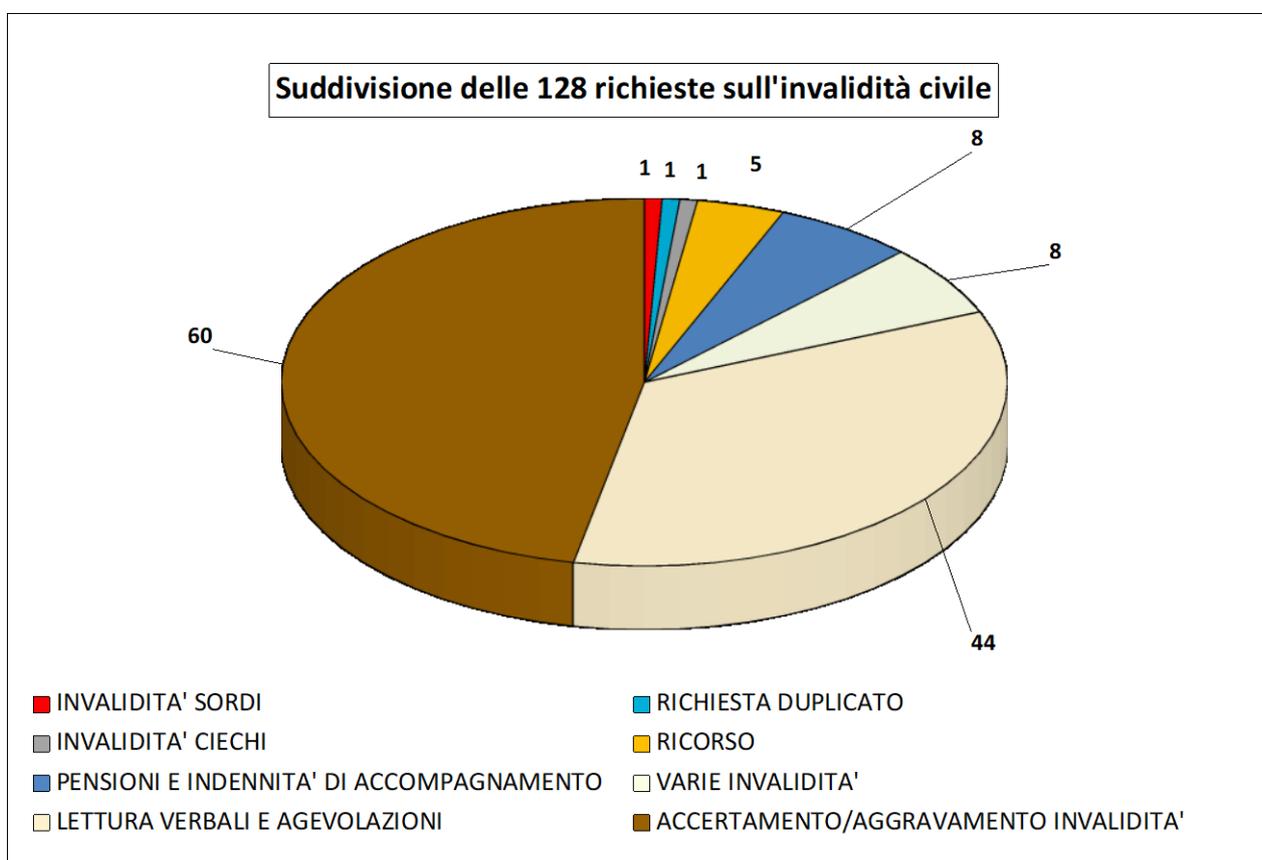


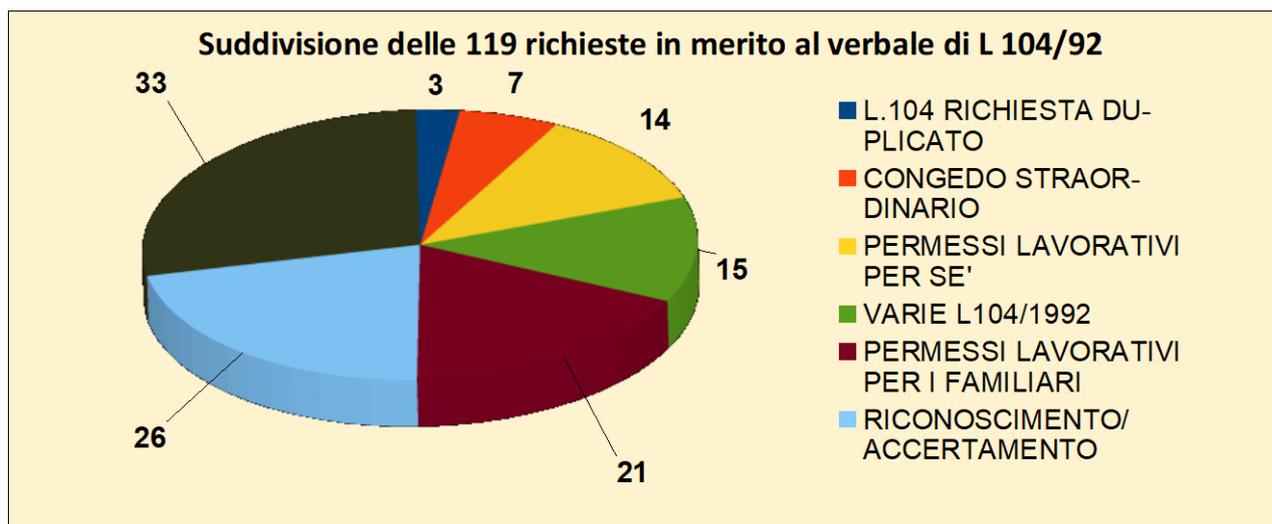
Grafico21

L104/92 (119)

Come è evidenziato nel **grafico22**, rileviamo le richieste inerenti la legge 104/1992, la maggior parte delle stesse è stata la lettura condivisa dei verbali, per conoscere i diritti e le agevolazioni corrispondenti alla certificazione ottenuta.

Altre richieste hanno riguardato la procedura per l'accertamento dell'articolo 3 comma 3 della legge 104/1992, che è alla base della concessione dei permessi lavorativi retribuiti per le persone disabili e per i loro familiari, molto richiesti.

grafico22



Settore auto (105)

Il **grafico23** esamina 105 richieste relative al settore auto. La maggior parte ha riguardato la *richiesta del contrassegno europeo (CUDE)* e le *agevolazioni fiscali* previste dall'Agenzia delle Entrate, a seguire il *contributo provinciale* per l'adattamento previsto dalla L.P.1/1991, il *bollo auto*, i *parcheggi riservati*, la *patente speciale*, ecc.

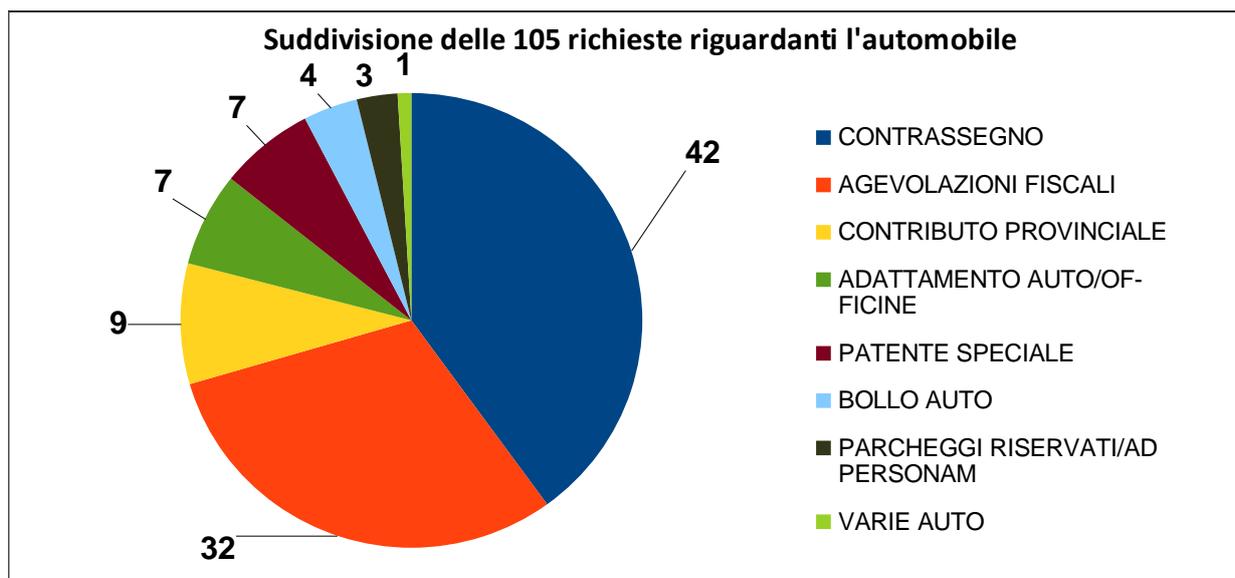


grafico23

APSS e assistenza sanitaria (88)

Il **grafico24** esamina le 88 richieste di informazioni sanitarie. La maggior parte hanno riguardato l'opportunità di richiedere i finanziamenti dei LEA aggiuntivi previsti dalla nostra provincia. A seguire le prenotazioni di visite specialistiche e analisi di laboratorio presso la Apss e varie.

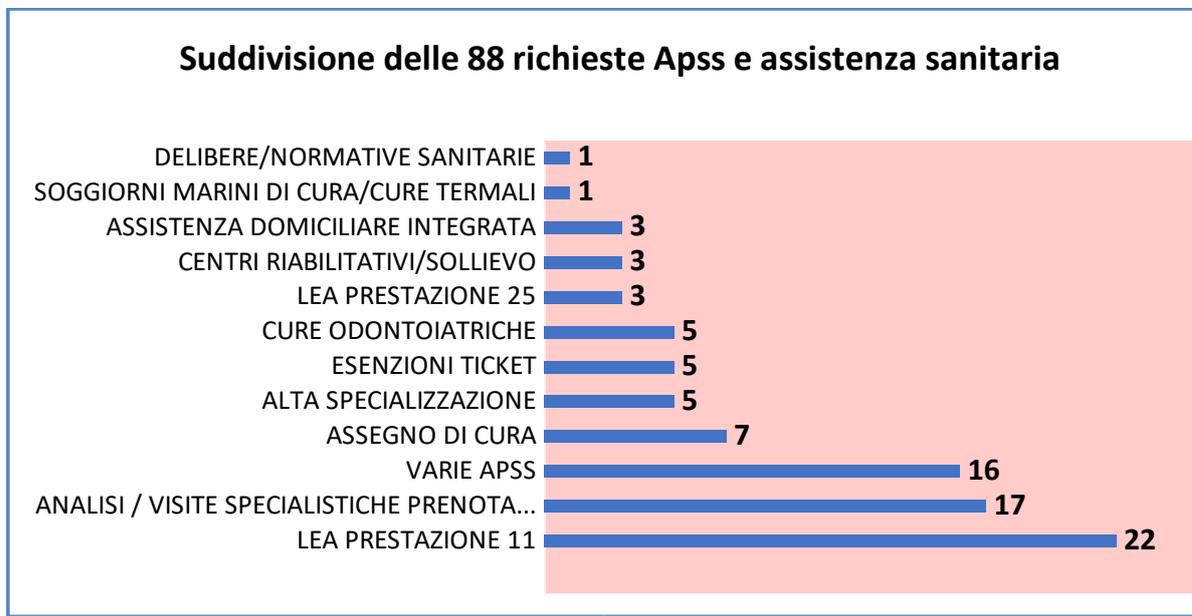


grafico24

Ausili (87).

Le richieste di ausili sono descritte nel **grafico25**. In particolare le persone hanno chiesto gli ausili per l'autonomia nella vita quotidiana. Ogni persona ha necessità di ausili personalizzati confacenti al suo bisogno.

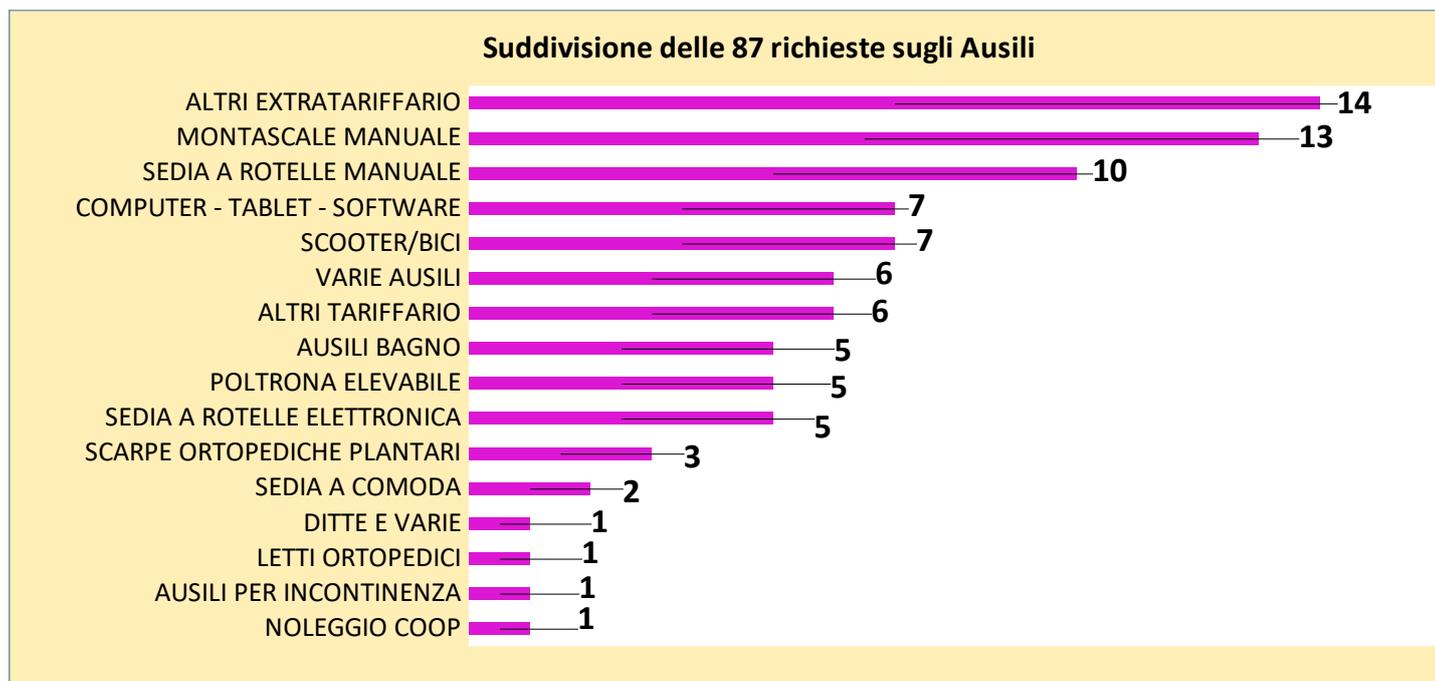


grafico25

Trasporti (63)

Il **grafico26** analizza le **63** richieste inerenti i "trasporti". La metà di queste ha riguardato la richiesta di informazioni su *Associazioni e altri Enti di volontariato*, che effettuano anche servizi di trasporto. Soprattutto per accompagnamenti a visite mediche, terapie, prelievi e anche per il lavoro. Si riscontra la difficoltà di molte persone di non poter accedere al Servizio MuoverSi, perché non hanno i requisiti sanitari previsti per cui hanno bisogno di cercare supporto altrove senza spendere troppo. Su richiesta inoltriamo un elenco di associazioni di volontariato che talvolta possono offrire risposte adeguate a queste esigenze.

Le altre richieste hanno riguardato, la tessera di libera circolazione sui mezzi pubblici per le persone con disabilità, il trasporto scolastico individualizzato, la carta blu, le fermate accessibili, ecc. .



grafico26

Assistenza sociale (61)

Sono pervenute 61 richieste di informazioni inerenti i servizi sociali, che vengono esposte nel **grafico27**. Riguardano in primo luogo l'assistenza domiciliare pubblica e privata e i recapiti dei servizi sociali.

Coi servizi sociali abbiamo avuto vari scambi interlocutori per verificare in maniera condivisa alcune soluzioni efficaci per situazioni fragili e di difficoltà. Un sostegno concreto per quelle famiglie che hanno molteplici necessità.



grafico27

Lavoro (56)

Il **grafico28**, descrive la suddivisione delle 56 richieste inerenti il lavoro. Una tematica molto sentita dalle persone con disabilità e molte risposte disattese. La maggioranza riguarda l'inserimento nelle categorie protette attraverso la legge 68/1999, a seguire la ricerca di occupazione.

Le operatrici di HandiCREA nell corso dell'anno svolgono un attività di verifica sui siti dell'Agenzia del lavoro, della PAT, dell'APSS e di altri enti, per verificare opportunità lavorative dedicate, dandone eventuale comunicazione agli interessati. Percorsi formativi e tirocini professionali sono utili per apprendere un percorso al lavoro e per raggiungere un'indipendenza finanziaria.

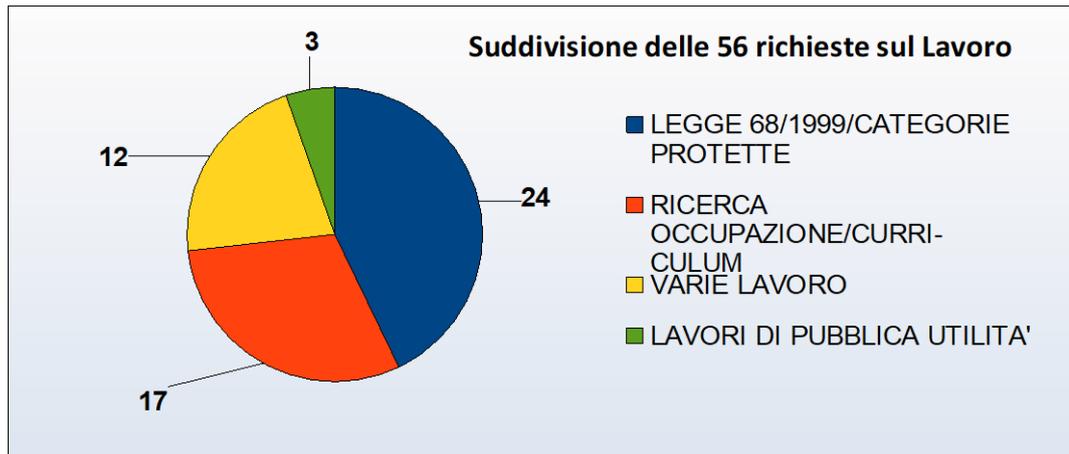


Grafico 28

Agevolazioni fiscali, finanziarie e varie (54)

Nel **grafico29** sono riportate le 54 richieste di informazioni inerenti le agevolazioni fiscali e finanziarie e sulla *Disability Card Europea*,

Altre richieste i Bonus gas ed elettricità previsti a livello nazionale e la TARI comunale. Alcune persone si rivolgono a noi anche per fare una verifica ad ampio spettro rispetto alle varie opportunità finanziarie che vengono offerte a livello provinciale e nazionale.

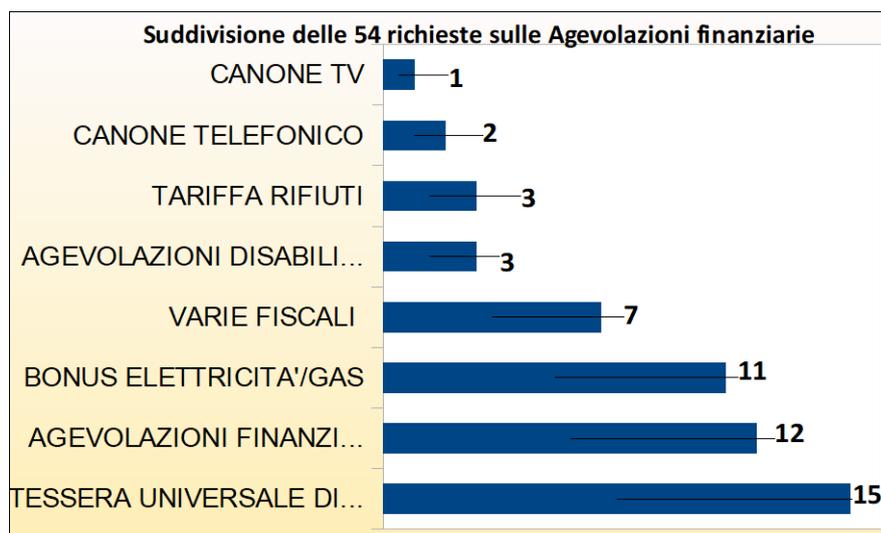


Grafico29

Ascolto e sostegno (54)

Sono in aumento le persone che hanno necessità di *ascolto e sostegno personale*. Dopo la pandemia da Covid, le persone che hanno situazioni di particolare fragilità e che vivono da sole o in situazioni difficili, hanno bisogno di essere ascoltate per esprimere il loro disagio. Molti di questi si rivolgono periodicamente ai nostri sportelli per esprimere le loro difficoltà ad aggiornarci sulla loro situazione. Hanno bisogno di ascolto e comprensione, di una buona accoglienza e un buon caffè.

La nostra compianta Presidente Graziella Anesi, ha sempre ritenuto l'ascolto e l'accoglienza delle persone come aspetti fondamentali del nostro lavoro.

Eventi (44)

Nel 2023 HandiCREA ha partecipato e collaborato a molti eventi ed iniziative nell'ambito della disabilità, tavoli di lavoro comunali e di comunità di Valle, iniziative proposte dalle scuole, corsi di formazione per persone, famiglie e associazioni, che saranno descritte in dettaglio più avanti. Abbiamo organizzato iniziative e collaborato a quelle proposte da altri. Nel *grafico30* la descrizione degli eventi.



Grafico30

Turismo-viaggiare (38)

Il **grafico31**, raccoglie le richieste turistiche che arrivano agli sportelli disabilità e dal nostro sito *Trentino per tutti*. Hanno riguardato informazioni su strutture e luoghi in Trentino, oltre il turismo fuori provincia in particolare per il mare.

Per offrire delle risposte efficaci contattiamo strutture provinciali e altre realtà nazionali, verifichiamo con queste la reale fruibilità di strutture, servizi ed eventi.

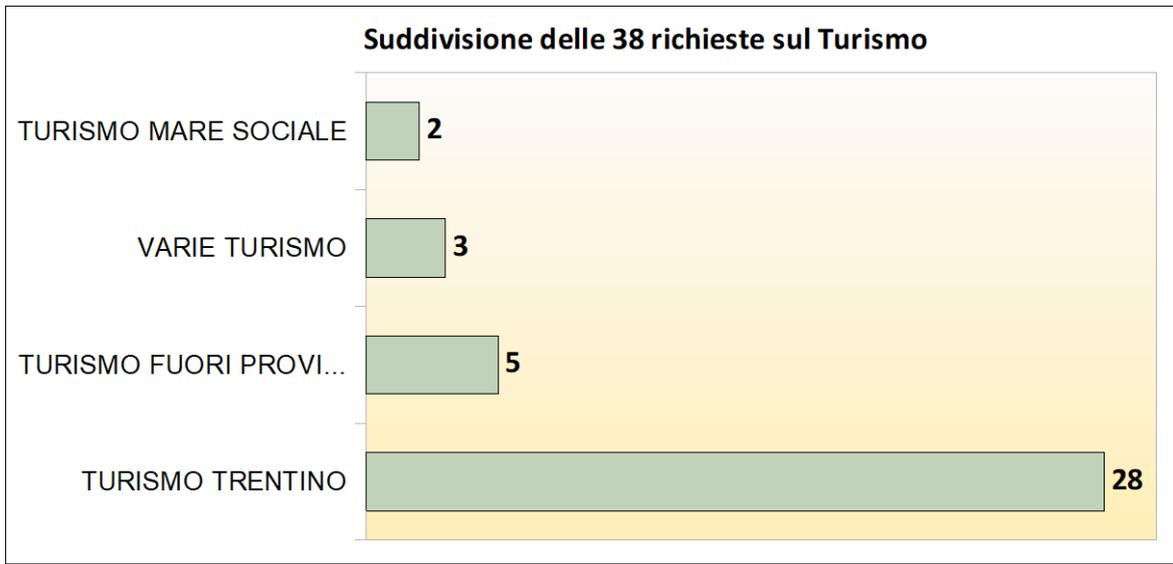


Grafico31



Raggruppamento di altre tipologie di richieste

Si aggiungono alle richieste sopra elencate con i grafici molte altre richieste. Tra queste ne rileviamo alcune.

20 richieste riguardano informazioni inerenti l'INPS, in particolare la possibilità di attivare la *Disability Card Europea*, che ha riscontrato un notevole successo da parte degli interessati.

16 sul tempo libero e sport.

13 sulla procedura per attivare i progetti di Vita Indipendente.

12 per le mappature di alcune strutture e percorsi cittadini.

7 richieste varie pervenute dal sito Trentino per tutti.

6 inerenti la scuola e la programmazione dei BES.

4 sulla procedura di attivazione e le competenze dell'amministratore di sostegno.

Molte altre sono richieste informazioni riguardo a Università, INAIL e di diversa natura che riguardano le date di appuntamenti presso la sede di HandiCREA e presso gli sportelli periferici ed altre.

3. RISPOSTE

3.1 Numero risposte e contatti esterni

3304 sono state le risposte totali di HandiCREA nel 2023, in riferimento alle **3063** richieste pervenute da parte degli utenti (nel 2022 erano state 3302). Di queste 3209 sono state offerte direttamente dalle operatrici e per 95 abbiamo avuto bisogno di contattare altri servizi/persone esterni alla cooperativa. Come si può rilevare nel *grafico32*.

La maggior parte delle risposte è stata data in tempo reale ed altre entro pochi giorni. Una presa in carico immediata, una risposta adeguata e a stretto giro sono necessarie per dare concretezza all'ascolto e al sostegno della persona con disabilità e alla sua famiglia.

La collaborazione e la condivisione della nostra attività di sportello con la UMSE disabilità, istituzioni varie, servizi sociali e sanitari, ITEA, Agenzia delle Entrate, enti del Terzo settore, ecc. ha creato una *rete virtuosa ed efficace*, tale da offrire informazioni e risposte personalizzate ed adeguate ai bisogni delle persone con disabilità e a tutti i portatori di interesse. *Risposte NON standardizzate ma individualizzate.*

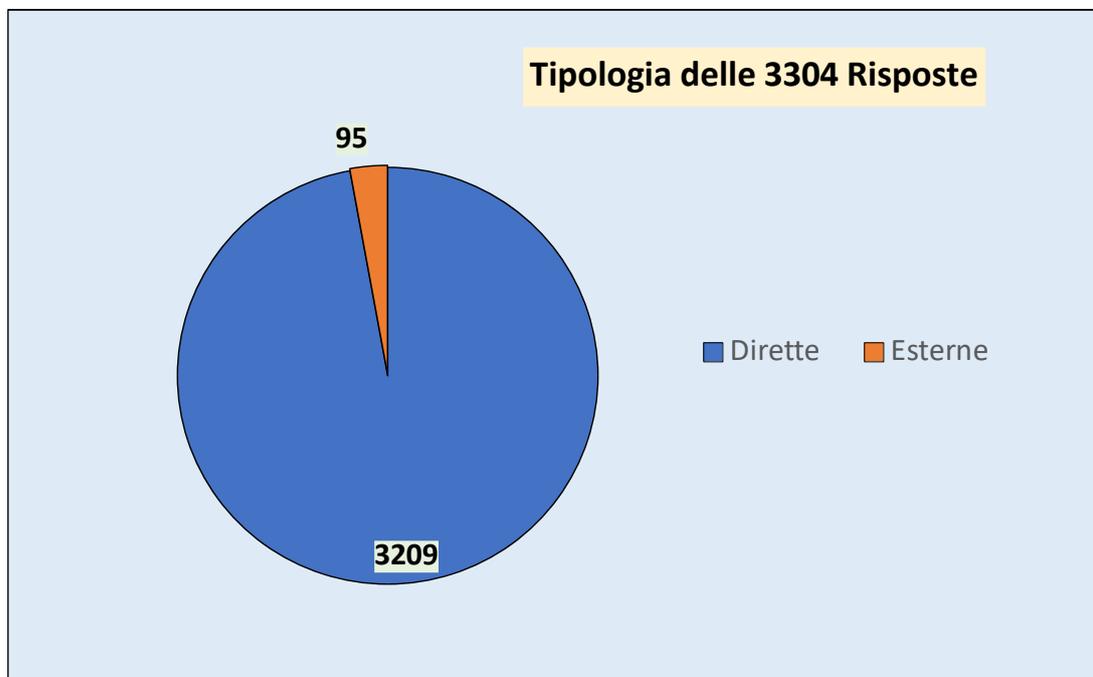


grafico32

3.2 Modalità di risposta

Il **grafico33** espone le modalità con cui sono state offerte le 3304 risposte.

Il contatto telefonico la maniera più utilizzata; a seguire le mail. In aumento quelle offerte in presenza agli sportelli. Altre risposte sono state offerte tramite whatsapp, il sito internet, videoconferenza, social e altro.

Il contatto telefonico per comprendere nell'immediato le necessità, l'eventuale appuntamento per verificare insieme la situazione, l'accoglienza e l'ascolto sono parte integrante della informazione e della risposta. Il colloquio diretto è chiarificatore.

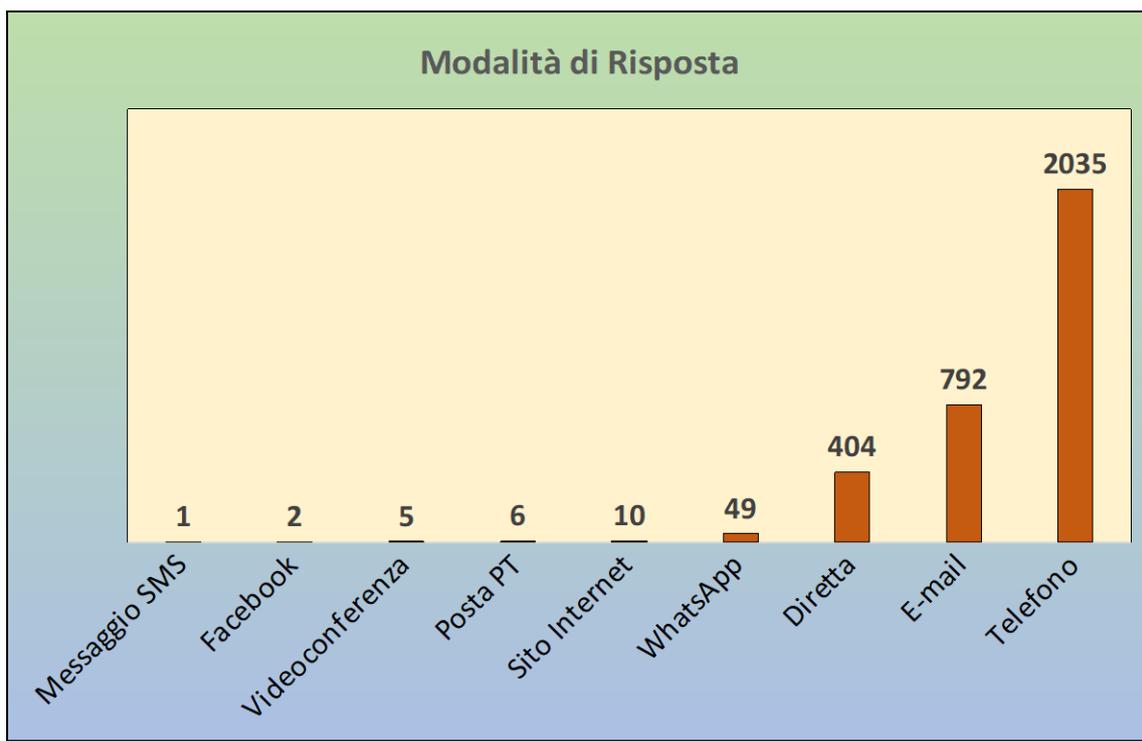


Grafico33

Bisogna evitare che alla sofferenza delle persone che già necessitano di aiuto, e spesso sono fragili, si aggiunga la fatica e la difficoltà di dover peregrinare tra servizi diversi, misurandosi con modalità di accesso complesse, non sempre sono presenti familiari capaci che possano “muoversi” al posto della persona non autosufficiente.

Il momento del primo contatto tra la persona e i servizi è anche il momento cruciale nel quale si costruisce la fiducia. Se la persona si sente bene accolta si crea una immagine positiva e di fiducia del servizio come luogo e come persone di cui si può fidare, ai quali ci si può affidare. La costruzione dell'accesso richiede un attento equilibrio tra facilitazioni per gli utenti e concreta fattibilità per il servizio.

Sportelli Disabilità

- Bisogni e criticità rilevati
- *Azioni proposte*
- Nel 2023 una criticità importante che abbiamo rilevato e che si ripete costantemente nel corso di questi ultimi anni, sono i tempi di attesa per le visite medico legali di accertamento della disabilità. In alcuni casi si sono sfiorati i 180 giorni, tempo massimo per la risposta previsto dalla normativa.

Evidenziamo che dal mese di marzo 2023, si può utilizzare un nuovo modulo "unico", per le richieste di accertamento delle condizioni di disabilità (invalidità e legge 104/1992) e per il sostegno scolastico. Questo è stato realizzato dalla U.O. di Medicina Legale dell'APSS con il coinvolgimento di varie associazioni di volontariato che lavorano nell'ambito della disabilità nella nostra provincia, i patronati e altri enti dedicati. Questa partecipazione condivisa è stata molto utile per comprendere tutta la procedura di attivazione e la compilazione del nuovo modulo, per poi spiegarla in maniera semplice ed efficace alle persone che hanno necessità di presentare la domanda. Il modulo unico prevede un unico accertamento delle condizioni di disabilità, relative alla persona interessata e questo facilita poi la successiva richiesta di agevolazioni e diritti.

Da rilevare come dopo il periodo della pandemia da Covid, le domande di disabilità siano in costante aumento.

Riteniamo sia fondamentale verificare da parte degli enti provinciali dedicati, condividere con i referenti istituzionali della U.O. di Medicina Legale, quali siano le motivazioni riguardo questa criticità. Queste certificazioni sono indispensabili alle persone interessate e alle loro famiglie, per chiedere ed ottenere i diritti e le agevolazioni previste dalla normativa provinciale e nazionale. Attualmente il protrarsi dei tempi di attesa delle visite medico legali comporta un notevole slittamento temporale per ottenere ciò a cui si ha diritto.

- Una seconda criticità collegata alla precedente sono i lunghi tempi di attesa per le prestazioni sanitarie, in particolare a riguardo delle visite specialistiche prescritte sia con i codici RAO che non.

Si parla molto di prevenzione delle malattie e ben vengano gli screening. Ma in situazioni di patologie croniche, di malattie rare, c'è bisogno di controlli costanti e cure tempestive, come di analisi e programmazione di visite anche urgenti, adeguate alla situazione di salute di ogni persona. Riteniamo sia utile continuare a sviluppare la medicina d'iniziativa affinché gli appuntamenti per i controlli vengano programmati direttamente da parte dei servizi sanitari preposti. Per accorciare i tempi di attesa delle visite specialistiche senza codici RAO, vi è la necessità di un coordinamento in rete di tutti i soggetti coinvolti nella tutela del diritto alla salute.

- L'accessibilità e la fruibilità delle strutture, degli spazi pubblici e privati, di percorsi, del turismo e di altri servizi da parte delle persone con disabilità, è un fattore fondamentale per lo sviluppo della loro autonomia e inclusione nella società. Un tema molto importante da presidiare e accrescere.

La cultura dell'accessibilità sta prendendo piede grazie anche al grande lavoro fatto dalla nostra presidente Graziella Anesi che ha dedicato la sua vita e il suo lavoro per diminuire questi ostacoli, per eliminarli anche attraverso una sistemica attività di mappatura che da trent'anni HandiCREA sta svolgendo in tutta la provincia.

Il marchio Open finalizzato a garantire uno standard di accessibilità delle strutture, degli eventi e dei territori, relativo non solo all'eliminazione delle barriere architettoniche, ma anche agli aspetti qualitativi dell'organizzazione nel suo complesso, per assicurare una maggiore attenzione verso tutti. Il coinvolgimento ed il contributo di vari attori per lo sviluppo del marchio a partire dai servizi provinciali, il turismo, la coesione sociale, la UMSE disabilità, a seguire con la TSM, le organizzazioni commerciali e turistiche, il terzo settore e l'associazionismo ognuna con le proprie competenze, possono offrire una visione ampia delle modalità su come intervenire per rendere una società inclusiva e accogliente per tutti.

L'elaborazione dei PEBA e il loro sviluppo devono essere un impegno che le varie amministrazioni pubbliche devono attivare. In alcuni Comuni sono già attivati ma in molti altri non ancora. Bisogna pubblicizzare e spronare questo importante compito che ogni amministrazione deve portare avanti per ampliare l'opportunità di partecipare a tutti coloro che sono interessati, affinché la cultura dell'accessibilità si propaghi.

- Le opportunità di lavoro come la formazione professionale, sono fondamentali per sviluppare l'autonomia di ogni persona. Il collocamento mirato rappresenta una grande opportunità per le persone con disabilità per sviluppare la propria autonomia e indipendenza. Però da parte loro ci sono ancora molte, troppe difficoltà nel trovare un'occupazione. Molte le imprese che pagano le penali piuttosto che mettersi in regola con l'obbligo di assunzione, il che rende difficile creare nuove opportunità lavorative. Noi offriamo un'informazione generale e immediata, sulle procedure di attivazione della legge 68/1999, su eventuali concorsi pubblici e privati, su varie opportunità che riusciamo a raccogliere dai vari siti dedicati, PAT, ADL, APSS, e da altri.

Riteniamo fondamentale sostenere e presidiare questo tema dell'inserimento lavorativo delle persone con disabilità, uno dei diritti costituzionali fondamentali, uno delle prerogative all'autonomia e autodeterminazione. Bisogna operare in maniera condivisa tra i vari portatori di interesse per sviluppare concretamente e incrementare le opportunità di lavoro, nonché fare leva sulle aziende che non ancora assolto all'obbligo di assunzione lavorativa delle categorie protette.

- La legge per la Vita Indipendente come la legge provinciale 8/2018 che riguarda l'Abitare Sociale, hanno avuto uno sviluppo in questi ultimi anni. La necessità delle persone con disabilità e delle loro famiglie di sviluppare concretamente l'autonomia presente e futura, la libertà di scelta anche riguardo il luogo dove scegliere di vivere è un'opportunità fondamentale per l'autodeterminazione e l'inclusione nella società.

Questa opportunità di avviare forme di abitare autonomo anche in condivisione, all'interno di un progetto individualizzato di vita indipendente, che comprenda anche l'aspetto lavorativo e relazionale finalizzato alla libera scelta di come e con chi vivere, nel principio di eguaglianza e per stare bene. Il coinvolgimento diretto dell'interessato e della sua famiglia, con il supporto di tutti i portatori di interesse, per costruire un sistema integrato di servizi e opportunità per l'autonomia della persona e per la tranquillità della famiglia. Questi progetti sono stati avviati e sollecitiamo con fervore il loro sviluppo, per dare concretezza ad un sostegno efficace per l'autodeterminazione e per diminuire la istituzionalizzazione che comunque deve essere una scelta di necessità e non una scelta obbligata.

- Le informazioni sono la base della tutela del diritto alla salute e al benessere di tutte le persone, sono indispensabili. Nel 2023 abbiamo avuto molte richieste di incontri informativi da parte dei servizi sociali, di associazioni di volontariato, di gruppi familiari e altri, per comprendere bene i diritti e le agevolazioni offerte dalle normative e dai servizi per le persone con disabilità. Abbiamo svolto parecchi incontri in varie realtà territoriali. Le informazioni per essere efficaci devono essere chiare ed aggiornate in tempo reale perché in costante evoluzione.

La nostra sede centrale come i vari sportelli periferici sono fondamentali e utili per offrire risposte adeguate alle richieste delle persone con disabilità, alle loro famiglie e a tutti i portatori di interesse coinvolti nella filiera della salute e del benessere. La buona copertura territoriale che abbiamo raggiunto con l'apertura dello sportello di Cles nel mese di marzo di quest'anno, rende il nostro servizio di prossimità un supporto concreto alla Comunità, come lo sarà lo sviluppo della medicina territoriale con tutti i servizi dedicati.

- Dal 2022 il Ministero della Disabilità ha attivato la Carta Europea della Disabilità, che dà accesso gratuitamente o a tariffe agevolate ai Musei statali su tutto il territorio nazionale, ai luoghi di cultura e non solo, nei paesi UE aderenti al progetto. Molte persone con disabilità residenti in provincia hanno richiesto la disability card. Il Ministero prevede inoltre la stipula di convenzioni da parte degli enti interessati che vogliono aderire al progetto.

Ad oggi sono pochi i Comuni e altri enti pubblici e privati che hanno aderito alla Carta. Sarebbe molto importante pubblicizzare queste adesioni in sinergia con le istituzioni, per far sì che tutte le persone possano partecipare attivamente alla costruzione di una società pienamente inclusiva.

SINTESI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
di "SPORTELLLO DISABILITA' PROVINCIALE" – ANNO 2023

La rilevazione della qualità percepita, può essere pertanto definita come la raccolta e l'analisi delle opinioni dei soggetti direttamente coinvolti nel processo di erogazione di un servizio (utenti, familiari, operatori e altri) che esprime e misura il loro gradimento o malcontento; essa rappresenta un indicatore della qualità del servizio imprescindibile in un corretto percorso di ricerca valutativa.

Come previsto dal contratto d'appalto sottoscritto con l'ente accreditante, la UMSE disabilità e integrazione socio sanitaria, il campione di utenti intervistati, tramite la somministrazione di un Questionario è stato del 15%, in totale sono stati **192** (nel 2023 si sono rivolti a noi 1278 utenti).

La suddivisione degli utenti è stata fatta in base alla percentuale degli utenti che si sono rivolti al servizio di Sportello Disabilità in ragione della loro provenienza per Comunità di Valle e siamo riusciti a rappresentarle tutte.

SINTESI RISULTATI ELABORAZIONE DATI MONITORAGGIO

Strumento utilizzato:

Questionario per la qualità dei servizi erogato dallo Sportello Disabilità.

Questo strumento è stato elaborato dalla Cooperativa HandiCREA e condiviso con i referenti della UMSE Disabilità e Integrazione Socio Sanitaria provinciale.

Quesiti a risposta multipla

1 - L'ORGANIZZAZIONE

- La sede è facilmente raggiungibile?
- L'orario di apertura degli uffici è adeguato?
- I tempi di attesa per l'accesso ai servizi dello Sportello Disabilità sono rapidi?
- Le informazioni fornite dal personale addetto sono complete?
- Giudica l'ambiente dello Sportello Disabilità confortevole?

2 - IL PERSONALE

- E' cortese e disponibile?
- E' competente e professionale?
- Aiuta nella compilazione della modulistica?

3 - LE INFORMAZIONI

- Sono fornite con un linguaggio semplice e chiaro?
- I quesiti da Lei posti sono stati vagliati in modo professionale?

4 - IL SERVIZIO

- Complessivamente è soddisfacente?
- In futuro pensa di servizi ancora dello Sportello Disabilità?
- Consiglierebbe ad una persona con disabilità di rivolgersi allo Sportello Disabilità?

Quesiti a risposta libera

NOTE DEGLI UTENTI PER SUGGERIMENTI, BISOGNI, AGEVOLAZIONI PER MIGLIORARE

- A. Ha suggerimenti che pensa possano contribuire a migliorare il servizio offerto dallo Sportello Disabilità?
- B. Ci sono bisogni legati al tema della disabilità che secondo Lei non trovano risposta nella normativa provinciale/nazionale vigente?
- C. Ci sono agevolazioni o contributi in tema di disabilità che dovrebbero essere modificati o migliorati? Se si quali?

1 - L'ORGANIZZAZIONE

Per quanto riguarda l'organizzazione dello sportello, il 50% degli utenti ritiene che la sede sia facilmente raggiungibile, il 71% che gli orari di apertura siano adeguati, il 96% che i tempi di attesa per accedere al servizio siano rapidi, il 97% che le informazioni fornite dagli operatori siano complete e il 49% che l'ambiente sia confortevole. Per quanto riguarda i quesiti sulla sede raggiungibile e l'ambiente confortevole precisiamo che il 47% degli utenti non hanno risposto perché ci hanno contattato solo telefonicamente e non si sono mai venuti di persona presso gli *Sportelli Disabilità*.

2 - IL PERSONALE

Gli utenti si confermano molto soddisfatti rispetto al personale che opera agli sportelli, il **97%** dichiara che è cortese e disponibile, l'**86%** che è competente e professionale, il **41%** asserisce di essere aiutato nella compilazione della modulistica. Il 47% ha risposto che non è stato aiutato a riguardo dei moduli in quanto per la compilazione non utilizza lo sportello o è autonomo.

3 – LE INFORMAZIONI

L'**89%** degli utenti dichiara che le informazioni sono fornite dagli operatori di HandiCREA, in modo semplice e chiaro, il **79%** che sono vagliate in modo professionale

4 – IL SERVIZIO

Per l'**85%** degli utenti il servizio è “**complessivamente soddisfacente**”, l'**83%** conferma che si rivolgerà ancora agli sportelli disabilità e il **96%** suggerirebbe “**sicuramente**” ad una persona con disabilità e ad altre persone interessate di rivolgersi a noi. Le percentuali che riguardano le risposte “**no non molto**”, “**per niente**”, riguardano singoli utenti che non concordano sull'orario di apertura e la dislocazione. Pochi non si ritengono contenti per risposte non rispondenti alle loro esigenze.

DOMANDE A RISPOSTA LIBERA

RIASSUNTO CONSIDERAZIONI ESPRESSE DAGLI UTENTI

Di seguito riassumiamo le considerazioni che gli utenti ci hanno evidenziato rispondendo ai quesiti a risposta libera e relative a:

A - Miglioramento del Servizio Sportello Handicap

Gli utenti ritengono che sia necessario promuovere e pubblicizzare in maniera costante l'attività di Sportello Disabilità, per farlo conoscere su tutto il territorio provinciale. Pubblicare una *Guida* cartacea e on line che riassume, diritti, servizi e agevolazioni per le persone con disabilità. Creare una *news letter*. Chiedono di essere seguiti anche dopo le risposte per un supporto e un ascolto. Incrementare presso gli sportelli i parcheggi dedicati. Aiuto e sostegno per una tutela giuridica.

B – Tematiche senza risposte normative adeguate

La problematica più sentita è la necessità di avere più sostegni economici; avere ben chiare le procedure per ottenere i contributi provinciali e altri previsti dalle normative. Incentivare il lavoro e la vita indipendente delle persone con disabilità, un sostegno concreto ai caregiver e promuovere la disability card. Più fermate accessibili e parcheggi dedicati.

C – Miglioramento agevolazioni e contributi

Molti utenti ritengono che sia necessario modificare i parametri ICEF per aver diritto a più agevolazioni e contributi, aumentare i permessi lavorativi della legge 104/1992, l'assegno di cura, incrementare i chilometri per il MuoverSi.

Rileviamo che durante le interviste alcuni utenti ci hanno sottoposto alcune richieste personali in particolare inerenti la legge 104/1992 per i permessi di lavoro retribuiti, i diritti dei caregiver, su opportunità per il tempo libero, sulla possibilità di inserimenti in struttura, di eliminare e sistemare le barriere architettoniche e altro ancora. Per quanto esposto, l'intervista oltre a essere utile per l'analisi della qualità del servizio, sviluppa anche un metodo di raccolta e di rilevazione di nuovi bisogni, utile per conoscere nel tempo l'andamento della situazione personale degli utenti.

Le problematiche e le criticità rilevate dalle loro risposte, riguardano non tanto il servizio dedicato ma in particolare, le difficoltà economiche, le difficoltà di reperire informazioni coerenti ed efficaci dai vari servizi e uffici preposti, la necessità di lavorare, le difficoltà burocratiche per attivare le procedure. Dobbiamo continuare a lavorare in sinergia con le istituzioni e tutti gli stakeholder coinvolti per dare concretezza al desiderio di autonomia e indipendenza delle persone con disabilità.

L'analisi della qualità vista da parte dei 4 operatori dedicati:

Le sedi sono confortevoli e l'ambiente di lavoro accogliente e sereno, gli orari di apertura, le attrezzature e le tecnologie adeguati, sia alle esigenze dei lavoratori che degli utenti.

Nel complesso si ritiene che il servizio fornito agli utenti sia soddisfacente.

Per migliorarlo si ritiene utile sviluppare settimanalmente gli incontri di equipe interna e la condivisione generale; di aggiornare periodicamente le tematiche della formazione in base alle esigenze degli utenti, di definire in maniera più peculiare le mansioni di ognuno.

Si ritiene utile approfondire la tematica delle aperture degli sportelli in presenza e/o su appuntamento.

Gli operatori dedicati al servizio ritengono fondamentale il monitoraggio costante della sua qualità del Servizio Sportello Disabilità, con il coinvolgimento diretto degli utenti con la finalità di migliorarlo.

Il monitoraggio sulla qualità del Servizio Sportello Disabilità, svolta nel 2022/2023, ha dato esito ad una valutazione complessivamente soddisfacente del servizio da parte degli utenti e anche degli operatori dedicati.

La maggioranza degli utenti si ritiene favorevole a questo coinvolgimento perchè ha potuto esprimere in prima persona un parere sulla soddisfazione o insoddisfazione del servizio e asserisce di ritenere utile proseguire nel tempo con questa metodologia. L'utente come beneficiario e fruitore dei servizi con aspettative e valutazioni che concorrono a determinare l'esito delle prestazioni del servizio stesso.

Nel complesso l'attività partecipata di utenti e operatori dedicati ad un'analisi periodica della qualità del servizio di *Sportello Disabilità*, è fondamentale e ha la finalità di garantire un miglioramento costante del servizio che svolgiamo per: garantire il benessere e l'autonomia, l'inclusione e le pari opportunità, considerare e prevenire le condizioni di bisogno delle persone disabili e delle loro famiglie, strutturata ed in rete con gli tutti gli stakeholders interessati e coinvolti.

Il tratto distintivo delle esperienze meglio riuscite, è rappresentato dalla capacità del progetto di sportello disabilità di inserirsi in una rete territoriale già strutturata, cercando di coglierne e valorizzarne le caratteristiche e le potenzialità.

In altre parole, quello che serve è la capacità di sapere leggere i bisogni degli utenti, conoscere le opportunità che offrono i vari servizi per migliorare il sistema organizzativo in essere e consegnare risposte adeguate e concrete ai problemi individuali di ogni persona che si rivolge al nostro servizio.



Cooperativa HandiCREA

Handicap, Ricerche e Attività

▼

- SPORTELLO SOCIALE: DISABILITÀ
- TRENTINO PER TUTTI
- TRASPORTO MUOVERSI
- I NOSTRI PROGETTI
- LE NOSTRE GUIDE
- INFORMAZIONI E TERRITORIO

SEDI SPORTELLI DISABILITÀ

SEDI dello Sportello Disabilità



LA SEDE di TRENTO (2003/2005)
Via S. Martino, 46.
Tel. 0461-239396 cellulare 3245926154
da lunedì al venerdì 8.30 - 12.30 e 13.30 - 17.00

CALL CENTER DEL SERVIZIO di trasporto MuoverSi (2006)
Presso la UMSE Disabilità e Integrazione socio sanitaria della Provincia
Via Gilli 4 - Trento
da lunedì al venerdì 8.30 - 12.30 e giovedì anche dalle 13.30 alle 16.30

TIONE DI TRENTO (2006)
presso **Comunità delle Giudicarie**
via Gnesotti, 2
Orari: ultimo venerdì del mese 10.00 - 12.00

RIVA DEL GARDA (2007)
presso **Comunità Alto Garda e Ledro**
Via Rosmini, 5/b
Orari: primo e terzo giovedì del mese
9.00 - 12.30 / 13.30 - 17.00

ROVERETO (2011)
presso **Servizi sociali del Comune**
via Pasqui, 10
Orari: primo e terzo lunedì del mese 14.00 - 17.00

PERGINE VAL SUGANA (2015)
presso **Ospedale Villa Rosa**
via Spolverine, 84
Orari: primo e terzo mercoledì del mese 14.00 - 17.00

PREDAZZO (2023)
presso **Cooperativa Le Rais**
via Fiamme Gialle, 44
Orari: secondo giovedì del mese 10.30 - 13.30

B1 – “Call Center MuoverSi”

Report analitico Servizio Trasporto MuoverSi

Il servizio MuoverSi nel 2024 compie i primi 20 anni dalla sua attivazione, è stato istituito con la Delibera della Giunta provinciale 2503 del 2003.

La Cooperativa HandiCREA dal 2006 gestisce il Call Center del servizio MuoverSi, che dal 2020 rientra nel servizio di Sportello Sociale, come previsto dal sistema di accreditamento provinciale dei servizi sociali.

La sede è situata presso la UMSE disabilità e integrazione socio sanitaria provinciale, in Via Gilli 4 a Trento.

Lo sportello è aperto cinque giorni a settimana, di cui 5 mattine e un giorno intero.

I dati elaborati per questa parte del Report sono stati estratti dal programma informatico (sviluppato nel 2005 e aggiornato nel 2018), relativo alle richieste e ai contatti del Servizio MuoverSi presso il Call Center.

Nel corso dei vent'anni, le nuove domande di ammissione hanno avuto un incremento costante. Sono state fatte varie modifiche al regolamento che lo ha istituito, finalizzate al miglioramento del servizio e nel 2020 è stata dimezzata la spesa di compartecipazione da parte degli utenti.

Il MuoverSi è un servizio pubblico fondamentale per l'inclusione delle persone con disabilità.

UTENTI

847 gli utenti che nel 2023 hanno attivato il Servizio MuoverSi.

Le nuove domande di ammissione nel 2023 sono state **207** (di cui 44 in sospeso dal 15 settembre 2022). **120** di queste sono state attivate. Un incremento considerevole rispetto agli anni precedenti.

Il blocco amministrativo delle domande per le nuove ammissioni in corso d'anno è stato fatto a partire dalla metà di ottobre, in quanto non vi era temporaneamente disponibilità del budget finanziario messo a disposizione per il MuoverSi.

RICHIESTE

4324 sono stati i contatti al *Call Center MuoverSi* nel 2023 (nel 2022 n.4329).

Le persone hanno bisogno di informazioni costanti durante tutta la procedura di ammissione, per questo ci contattano più volte. Quando poi il budget annuale viene utilizzato anticipatamente alla chiusura dell'anno e vi è bisogno di incrementare i chilometri per le attività da portare avanti perciò fanno richiesta di ulteriori chilometri in corso d'anno.

Lo sportello supporta le persone interessate o chi le tutela nel percorso di tutta la procedura e di tutte le domande utili che possono essere inoltrate per l'utilizzo del servizio.

Nel **grafico34** proponiamo la suddivisione mensile dei **4324** contatti. I mesi che rilevano la maggior parte delle richieste sono stati gennaio, ottobre e dicembre, in particolare per le richieste di informazioni riguardanti il rinnovo annuale. Questo dato collima con le richieste ricevute (1774) presso gli Sportelli Disabilità gestiti da HandiCREA e rimane costante nel tempo.

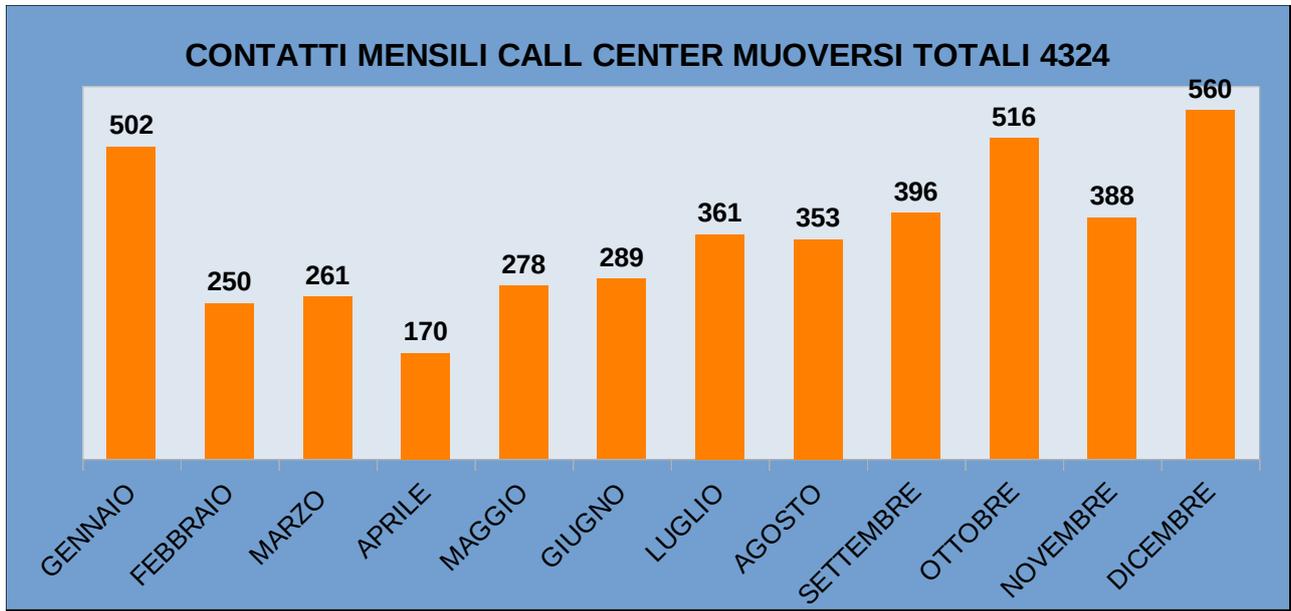


Grafico34

Il **grafico35** espone le varie modalità con cui le persone hanno contattato il servizio *MuoverSi* nel 2023. Più della metà hanno utilizzato il contatto telefonico (2377 su 4324), a seguire il contatto tramite mail con un notevole incremento negli ultimi anni, poi tramite il fax e gli utenti che arrivano direttamente allo sportello.

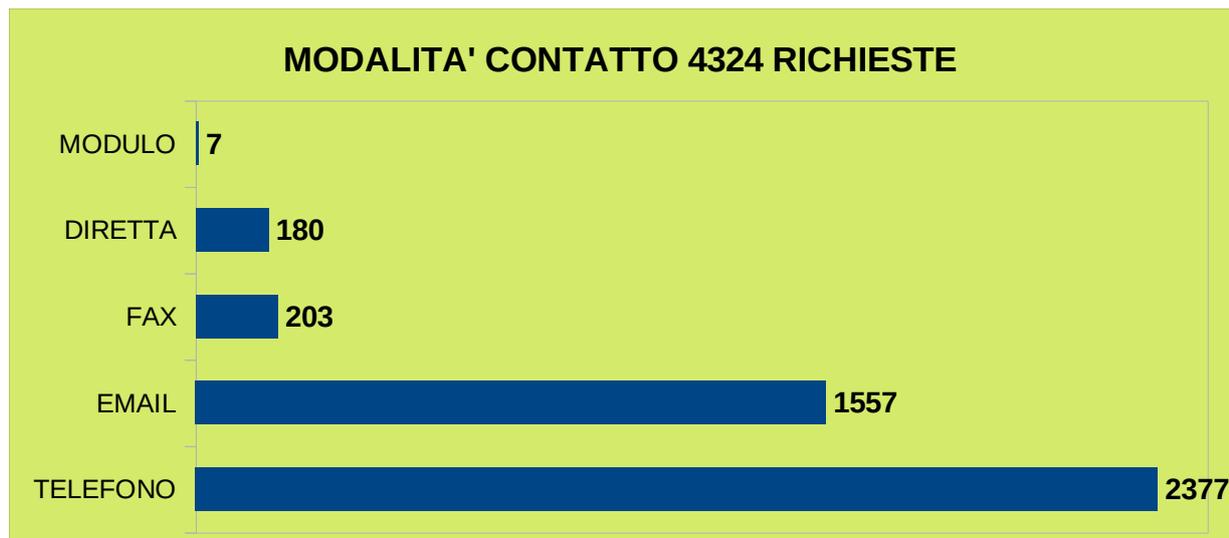


Grafico35

Il **grafico36** espone le varie tipologie di richieste del Servizio MuoverSi che riguardano in ordine decrescente, le informazioni inerenti: il rinnovo del servizio, le nuove ammissioni, gli ulteriori chilometri, informazioni generiche con altre tematiche rispetto al MuoverSi, le seconde tranche, la situazione personale dei chilometri ed altre.

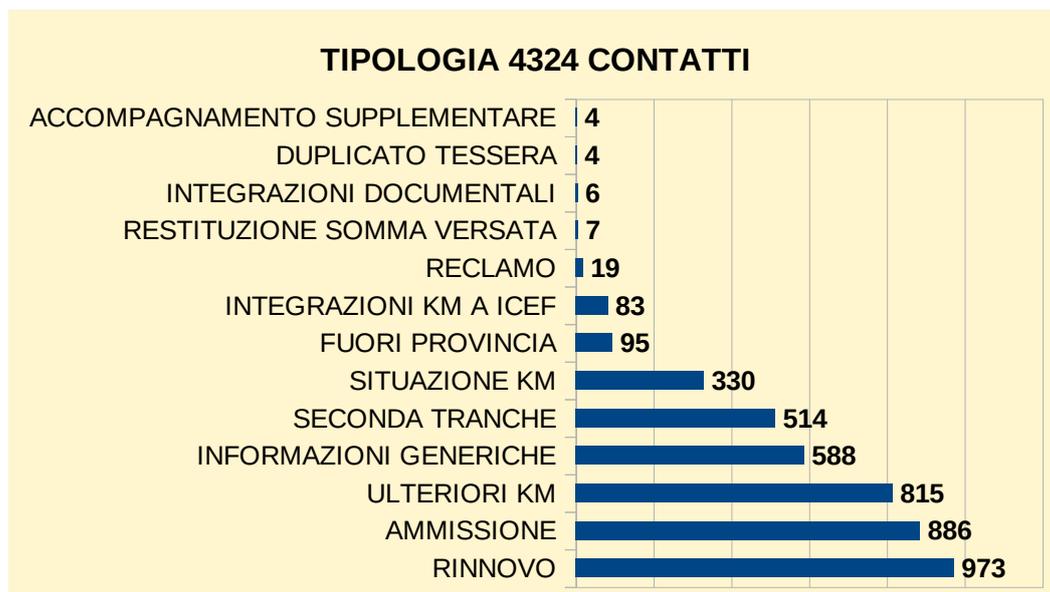


Grafico36

Il **Grafico37** espone le modalità di risposta alle richieste Più della metà sono state offerte telefonicamente nell'immediato (2379 di 4324), a seguire tramite mail, poi agli utenti di persona.

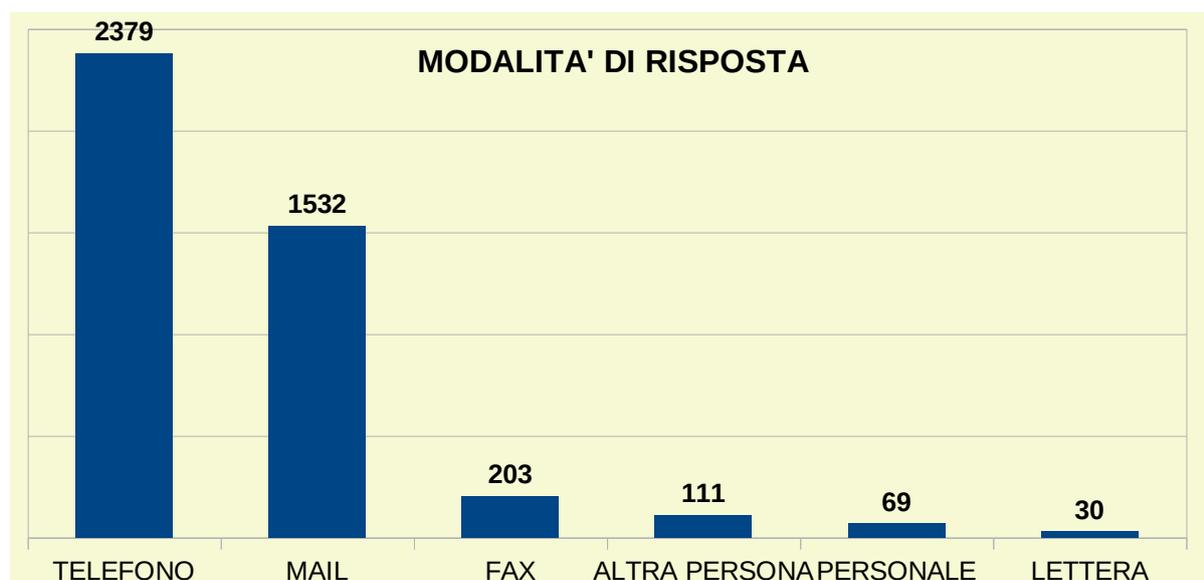


Grafico37

Bisogni e criticità rilevati - *Proposte per migliorare il servizio MuoverSì*

- Nel 2023 molte persone hanno richiesto un incremento del budget a tariffa ICEF in particolare quelle che abitano lontano dal capoluogo e dai servizi loro dedicati. Altre necessità hanno riguardato il cambiamento dello stato di salute che ha reso necessario incrementare la riabilitazione, l'aumento della frequenza ai centri socio sanitari e occupazionali, lo spostamento del luogo di lavoro. Altre richieste sono inerenti il trasporto per l'attività scolastica in attesa dell'attivazione del servizio individualizzato e per attività di volontariato.
- Molto apprezzata la riattivazione del coinvolgimento delle associazioni di volontariato che hanno contribuito all'attivazione del Servizio e da sempre collaborano per il suo miglioramento.
- In corso di aggiornamento la Guida MuoverSì, da parte del Servizio dedicato e con la nostra collaborazione.

Di seguito alcune considerazioni per migliorare il servizio in condivisione con l'ente appaltante.

- *Considerare un aumento del budget per coloro che abitano distanti dal capoluogo o dai centri dove sono dislocati, il posto di lavoro, i servizi di cui si avvalgono, le varie attività personali, che non hanno o non possono utilizzare mezzi di trasporto pubblico accessibili e anche per coloro che in corso d'anno vedono modificare le proprie esigenze di salute, di lavoro e altre.*
- *Garantire il servizio di accompagnamento supplementare con montascale, che attualmente è attivo solo in alcune zone della provincia, come peraltro previsto dalla convenzione sottoscritta dai vettori.*
- *Verificare la possibilità per coloro che hanno un budget annuale di 200 km, di attivarlo senza dover rivolgersi a un CAF.*
- *Valutare e verificare una proposta da sottoporre ai vettori di attivare una tariffa scontata per persone con disabilità che non hanno i requisiti sanitari per accedere al Muoversi.*
- *Organizzare un evento in occasione del ventesimo compleanno del Servizio Muoversi per darne visibilità.*
- *Continuare le collaborazioni con il servizio individualizzato e le associazioni di volontariato che effettuano anche servizio di trasporto per ampliare le risposte e adeguarle alle varie necessità. Molte persone con disabilità certificata non presentano i requisiti sanitari per accedere al servizio, cercare di trovare le soluzioni in maniera condivisa e collaborativa.*
- *Valutare la possibilità di utilizzare l'anno successivo i chilometri rimasti a disposizione al 31/12.*

SINTESI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO di "CALL CENTER MuoverSi" ANNO 2023

Nel 2022 il campione di utenti da intervistare come previsto dal contratto era del 15%. Il riferimento riguarda gli utenti totali che hanno attivato il servizio Muoversi nel 2021 che sono stati **758** e i contatti presso il Call Center del Servizio MuoverSi sono stati **4150**.

Gli utenti da intervistare *il 15% pari a 114*, utenti intervistati **150** (pari a circa il 20%). Gli utenti intervistati sono stati sia Persone con disabilità che familiari. Come vedremo più avanti la suddivisione degli utenti è stata fatta in base alle Comunità di Valle e ai Comuni.

La finalità principale di un'analisi periodica, sulla *qualità del servizio offerto*, è la partecipazione diretta e concreta degli utenti attraverso interviste, questo fa sì che vengano evidenziate le criticità, le buone pratiche e anche le loro necessità, per offrire un miglioramento continuo del nostro lavoro, rendendolo più fruibile ed efficace.

Strumento utilizzato:

Questionario per la qualità dei servizi erogato dal Call-center del Servizio MuoverSi.

Questo strumento è stato elaborato dalla Cooperativa HandiCREA e condiviso con i referenti della UMSE Disabilità e Integrazione socio sanitaria della Provincia.

Quesiti a risposta multipla:

SPORTELLO MUOVERSI E CALL-CENTER

- La sede dello sportello Muoversi è facilmente raggiungibile?
- L'orario di apertura degli uffici è adeguato?
- L'orario di apertura del call-center è adeguato?

IL PERSONALE DEL CALL-CENTER

- E' cortese e disponibile?
- E' competente e professionale?
- Aiuta nella compilazione della modulistica?

LE INFORMAZIONI

- Le informazioni fornite dal personale addetto sono complete?
- Sono fornite con un linguaggio semplice e chiaro?
- I quesiti da Lei posti sono stati vagliati in modo professionale?

IL SERVIZIO DI CALL-CENTER

- Complessivamente è soddisfacente?

Quesiti a risposta libera:

- Ha dei suggerimenti per migliorare il Servizio di call-center
- Ci sono bisogni legati al tema della disabilità che secondo Lei non trovano risposta nella normativa provinciale/nazionale vigente?
- Ci sono agevolazioni o contributi in tema di disabilità che dovrebbero essere modificati o migliorati? Se sì quali?

La somministrazione dei questionari agli utenti nel 2022/2023 è stata fatta sotto forma di intervista telefonica anche per avere un riscontro diretto in merito al servizio o interagire prontamente di fronte a nuove segnalazioni.

SINTESI RISULTATI ANALISI MONITORAGGIO CALL CENTER MuoverSi

1 - L'ORGANIZZAZIONE

Per quanto riguarda l'organizzazione dello sportello *MuoverSi*, il 47 % degli utenti ritiene che la sede sia facilmente raggiungibile, il 52% che gli orari di sportello siano adeguati e il 67% che gli orari del call-center siano adeguati. Per quanto riguarda i quesiti sulla sede raggiungibile e l'ambiente confortevole precisiamo che alcuni utenti non hanno risposto perché ci hanno contattati solo telefonicamente, non si sono mai recati di persona allo sportello e non sanno come è strutturato. Alcuni hanno specificato che la sede dovrebbe essere meglio indicata, con dei cartelli lungo i percorsi stradali per le auto e dalle stazioni FS e autocorriere, per chi viene a piedi.

Come sopra citato il contatto telefonico è la modalità preponderante, si evince quindi che la modalità telefonica risulta essere la preferita rispetto a recarsi di persona e al contatto tramite mail, se non fosse per le sole richieste di informazioni su alcuni argomenti che non riguardano il *MuoverSi*.

Ricordiamo che lo sportello è aperto 5 giorni a settimana al mattino e il giovedì anche nel pomeriggio. In alcune circostanze può capitare che gli utenti arrivino al servizio anche negli orari di chiusura del call center, però gli operatori della UMSE presenti presso il servizio rispondono sempre alle richieste.

2 – IL PERSONALE

A riguardo della soddisfazione degli utenti rispetto al personale presente ai front office degli sportelli, l'89% dichiara che è cortese e disponibile, l'86% che è competente e professionale, il 61 % che ne ha fatto richiesta asserisce di essere stato aiutato nella compilazione della modulistica.

3 – LE INFORMAZIONI

L'81% degli utenti asserisce che le informazioni sono complete, l'89% dichiara che esse sono fornite in modo semplice e chiaro, l'85% che sono vagliate in modo professionale.

4 – IL SERVIZIO

Nel grafico 11 rileviamo che il 78 % degli utenti conferma che il servizio è “**complessivamente soddisfacente**”.

Le percentuali che riguardano le risposte “**no non molto**”, “**per niente**”, riguardano esigenze dei singoli utenti per l'orario di apertura non consono (in particolare per familiari). Alcuni utenti non si ritengono molto contenti avendo ricevuto risposte non rispondenti alle loro aspettative.

Riteniamo che questa indagine sulla valutazione della qualità tramite la somministrazione dei questionari diretta agli utenti sia una modalità fondamentale, per constatare le criticità del servizio con la finalità di riuscire a migliorarlo e quale sia la percezione delle persone che ci contattano.

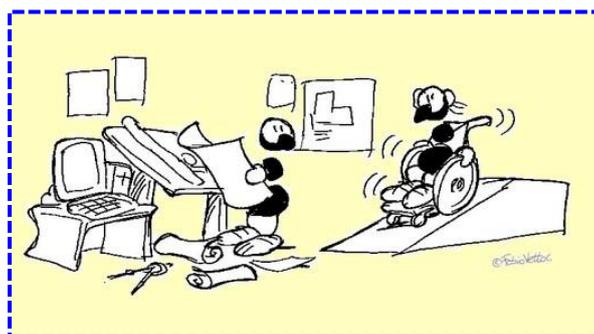
Nelle note degli utenti che verranno esposte nella seconda parte, si indicano in maniera particolareggiata alcune criticità segnalate e da migliorare.

RIASSUNTO PROBLEMATICHE EVIDENZIATE DAGLI UTENTI

Le problematiche ricorrenti che ci hanno evidenziato gli utenti durante le interviste possiamo così riassumerle:

- Per il Servizio MuoverSì, gli utenti evidenziano criticità come ad esempio, i tempi di attivazione troppo lunghi. Chiedono la possibilità di mantenere per l'anno successivo i chilometri inutilizzati in corso d'anno. Propongono di formulare una Guida informativa online e cartacea con tutte le informazioni dedicate al servizio. Offrire informazioni semplici e chiare. Agevolare anche persone che non hanno i requisiti necessari per accedere al servizio con differenti percentuali d'invalidità. Il servizio è stato ritenuto dagli utenti nel complesso soddisfacente.
- I tempi di attesa molto lunghi per gli accertamenti della disabilità presso la U.O. di Medicina Legale. Sappiamo che in questi ultimi anni pre e post Covid, i tempi di attesa sono di circa 6 mesi. Il direttore della U.O. questo anno ha elaborato un nuovo modello di domanda per gli accertamenti della disabilità dedicato direttamente e solo alla persona interessata. Sicuramente nel corso tempo questa potrà contribuire a diminuire i tempi di attesa.
- Collegandoci al punto precedente molte considerazioni degli utenti riguardano le previdenze economiche, la necessità di incrementare gli importi, l'adeguamento dei parametri ICEF per assegno di cura e contributi provinciali e quindi più opportunità finanziarie. Dopo la pandemia abbiamo rilevato anche in altre situazioni un aumento delle difficoltà economiche delle famiglie con persone disabili.
- Sviluppare e concretizzare l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità.
- Fare informazione e sviluppare i progetti che riguardano la legge del Dopo di Noi.
- Incrementare le ore di sostegno a scuola.

Alcuni utenti, cogliendo l'occasione dell'intervista ci hanno sottoposto alcune richieste di informazioni riguardo alla propria situazione personale, attivando così anche la nostra attività dello sportello disabilità. Infatti presso il Call Center riceviamo in corso d'anno parecchie richieste di informazioni che riguardano varie tematiche della disabilità per conto di: utenti, servizi sociali, sportelli periferici PAT, altri enti e istituzioni e altri stakeholders.



B - “RILEVAZIONI E MAPPATURA DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE”



Premessa

Per la persona con disabilità vivere informata su ogni aspetto che riguardi la propria condizione è fondamentale. Per questo sin dalla sua nascita (1995) HandiCREA porta avanti un'attività di rilevazione e mappatura di edifici, luoghi, spazi, percorsi ed eventi pubblici e privati. Questo lavoro ha una duplice finalità: informare le persone che a qualsiasi titolo desiderano visitare luoghi di interesse e consentire a coloro che gestiscono tali luoghi di valorizzarli, di conoscerne le eventuali criticità e trovare soluzioni e azioni condivise per migliorarle. Per le persone con disabilità, soprattutto, è di fondamentale importanza, possedere informazioni certe e complete rispetto all'accessibilità di un luogo, per avere una maggiore autonomia e libertà di movimento, diminuendo quindi l'insorgere di eventuali situazioni di disagio.

Nel corso degli anni sono state create banche dati informatiche e cartacee: APP “*Trentino Accessibile*”, Portale “*Trentino per Tutti*” e guide, quali ad esempio “*Trento Senza Barriere*”, “*Guida informativa per una guida accessibile a tutti*”, “*Università Senza barriere*”, “*Itinerari di Trekking Urbano*”, “*Trentino Cultura*”.



Criteri di rilevazione, Metodologia e Fasi di lavoro

I **criteri** su cui si basano le rilevazioni di HandiCREA nascono dall'esperienza acquisita nel corso degli anni.

Ad un primo sguardo, i dati rilevati possono sembrare “bizzarri” ma, per una persona che si sposta con una sedia a rotelle, ad esempio, conoscere l'altezza di una soglia presente alla porta di ingresso, è fondamentale per capire se sarà in grado di superarla in autonomia o se necessiterà di un aiuto; così come per un cardiopatico sarà importante conoscere quanti gradini dovrà superare per accedere ad una struttura o, ancora, per una persona non vedente, trovare dei percorsi dedicati (tattili, mappature braille, ecc.) per poter accedere ai luoghi in piena autonomia.

Si precisa che la cooperativa HandiCREA non dà alcun giudizio sul grado di accessibilità delle strutture rilevate, piuttosto fornisce dati oggettivi che consentono di compiere una valutazione personale riguardo alla visitabilità di un determinato spazio.

Fase di preparazione

Il progetto di mappatura può essere proposto dalla Cooperativa o venire richiesto da parte di vari committenti (pubblici o privati). Per questo, di volta in volta, vengono individuate le strutture, i luoghi, le aree da rilevare, la tempistica, i costi e la modalità di restituzione dei dati più adatte alle esigenze del richiedente. In alcuni casi, il progetto può avere come obiettivo l'accessibilità ad un singolo evento, in tal caso, HandiCREA collabora per l'individuazione di strutture d'interesse nelle immediate vicinanze, raccogliendo così i dati di luoghi d'interesse pubblico come municipio, farmacia, teatri, uffici postali, ecc., che spesso fanno da “cornice” alle manifestazioni stesse (ad es. *Festival dell'Economia* a Trento, “*Pergine Spettacolo Aperto*” a Pergine Valsugana).

In questo modo, l'utilizzo delle informazioni può essere fruibile anche dopo la conclusione dell'evento.

Fase esecutiva

Una volta individuati i luoghi da rilevare, l'attività di mappatura della Cooperativa HandiCREA consiste nel:

- individuare la scheda di rilevazione più adatta alla tipologia di struttura;
- contattare preventivamente i responsabili dell'esercizio per accordarsi sulla data di rilevazione;
- fare un sopralluogo per verificare lo stato dell'arte, compilando in loco la scheda e se necessario predisponendo un report contenente suggerimenti migliorativi da condividere con il committente;
- rielaborare i dati raccolti;
- inserire i dati in un database appositamente predisposto e predisporli per la divulgazione (guida cartacea, sito internet Trenino per tutti, ecc.).

Possibili sviluppi del lavoro e metodi di restituzione dei dati rilevati

Ogni progetto di rilevazione è passibile di sviluppi e ampliamenti, come ad esempio l'aggiornamento dei dati in esso contenuti e l'aggiunta di altre strutture dello stesso territorio. Nella fase di rilevazione HandiCREA è disponibile a prevedere una **consulenza specifica** per il superamento delle barriere architettoniche che vengono riscontrate all'interno di una struttura o un'area.

ATTIVITA' SVOLTE NEL 2023 E IN VIA DI SVILUPPO

Andiamo di seguito ad elencare le attività di mappatura che ci hanno impegnato nel 2023:



➤ PROGETTO "TRENTINO DA ESPORARE PER TUTTI"

Si tratta di un progetto finanziato grazie al bando per il turismo digitale del Comune di Trento 2021.

Grazie al progetto sono stati realizzati nel 2022, 5 video tour su alcuni luoghi culturali di Trento con la collaborazione di diversi enti sociali e professionisti. I video realizzati hanno lo scopo di dare indicazioni sulla visitabilità delle strutture, ponendo attenzione alle diverse disabilità mediante l'utilizzo di strumenti specifici (audio-guida per le persone non vedenti, linguaggio dei segni e sotto titolazione per le persone sorde, indicazioni sull'accessibilità dei luoghi per le persone con disabilità motoria). L'obiettivo dei video è rendere accessibile la visita ai luoghi culturali per tutti.

Durante il 2023, HandiCREA ha portato avanti la promozione del progetto attraverso degli incontri di presentazione con le realtà museali interessate. A seguito dell'incontro con i referenti del Mart è stato possibile realizzare un video con lo stesso format anche per tale realtà. La collaborazione con il Mart prosegue anche nel 2024 con lo studio e la realizzazione di altri 5 video che avranno un format nuovo e diverso e saranno dedicati alla disabilità cognitiva.

➤ PERGINE SPETTACOLO APERTO

Come ogni anno, anche nel 2023, HandiCREA ha collaborato alla mappatura dei luoghi teatro degli eventi del festival. Le informazioni raccolte sono state rielaborate e inserite all'interno del portale "TRENTINO PER TUTTI", all'interno di una pagina dedicata al festival.

➤ TRENTINO MARKETING E FESTIVAL SENZA BARRIERE

Durante l'anno 2023, HandiCREA è stata contattata da Trentino Marketing per collaborare a migliorare l'accessibilità di alcuni grandi eventi (*Festival economia, TrentoDoc e Festival dello sport*). La

collaborazione ha visto HandiCREA a supporto di Trentino Marketing nella valutazione dell'accessibilità di circa 20 luoghi e degli stand che ospitavano le conferenze e gli incontri. Per ogni struttura è stata predisposta una scheda di accessibilità che potesse fornire informazioni puntali sulla condizione della struttura ai partecipanti con disabilità, il materiale è stato inserito all'interno dei siti di riferimento gestiti da Trentino Marketing.

➤ **COMUNE TENNO (MAPPATURA PERCORSI)**

Nei mesi estivi del 2023, HandiCREA ha collaborato con Trentino Marketing e con l'amministrazione comunale per la valutazione dell'accessibilità di alcuni percorsi presenti sul territorio del comune di Tenno. Sono stati effettuati alcuni sopralluoghi che hanno permesso di creare delle mappe GPS degli itinerari indicati dall'amministrazione, all'interno del materiale sono state messe in evidenza criticità e punti d'interesse per aiutare l'amministrazione ad una valutazione che consenta di individuare le modifiche necessarie a rendere il territorio in oggetto più fruibile alle persone con disabilità motoria.

➤ **MIRKO PARK**

Si tratta di un progetto finanziato attraverso il bando digitale per la cultura 2022-2023 della fondazione Caritro. Il progetto di cui HandiCREA è capofila è stato realizzato in collaborazione con Centro clinico Nemo e Medialab, Muse, Anffas, Associazione Famiglie SMA. Il progetto prende spunto dall'intuizione contenuta nel libro Storia di Mirko, che racconta la breve vita di Mirko Toller, un ragazzo trentino malato di SMA che aveva il sogno di dare vita a un Luna Park inclusivo, uno spazio accessibile a tutti, grazie all'utilizzo della realtà virtuale. In seguito alla realizzazione dei visori, durante il 2023 è iniziata la fase di promozione del progetto presso il Muse, dove le realtà coinvolte hanno presentato e fatto provare ai visitatori del museo il Mirko Park. Le giornate di apertura del Mirko Park presso il Muse hanno visto un grande afflusso di gente e si protrarranno per tutto il 2024.

➤ **PROGETTO TRENINO PER TUTTI – CORSO FORMAZIONE OPEN**

All'interno del progetto "Trentino per tutti" finanziato dal ministro del Turismo vi è la revisione e lo sviluppo della certificazione OPEN, marchio di qualità per la valutazione dell'accessibilità delle strutture del nostro territorio. Tale certificazione è nata nel 2013 all'interno di un progetto promosso da Accademia della Montagna, il progetto "Montagna Accessibile". HandiCREA ha partecipato a fianco di Accademia, alla creazione dei marchi OPEN sin dal 2013.

Nell'agosto 2023 HandiCREA è stata contattata da TSM e Agenzia della coesione sociale (ora referente del Marchio OPEN) per collaborare alla formazione dei verificatori del marchio, i soggetti che avranno il compito di andare sul territorio e verificare la presenza di strutture certificabili. Il corso che ha avuto 25 partecipanti si è svolto nei mesi autunnali e a visto HandiCREA occupata nella formazione all'interno del laboratorio pratico per un totale di 36 ore. La cooperativa ha partecipato anche alla progettazione della prova finale e supervisionato il corretto svolgimento dell'esame.

➤ **FORMAZIONE FIEMME E FASSA INCLUSIVO**

Grazie ad una collaborazione con questa realtà associativa abbiamo potuto svolgere alcune ore di formazione e sensibilizzazione sulla tematica della disabilità e dell'accessibilità a favore degli operatori degli impianti a fune della valle di Fiemme e Fassa.

SITO WEB- TRENTINO PER TUTTI



Durante tutto il 2023 HandiCREA ha portato avanti l'inserimento dei dati inerenti l'attività di mappatura all'interno del portale "Trentino per tutti". Inoltre grazie ad una collaborazione con un'agenzia pubblicitaria gli operatori hanno iniziato una promozione del sito attraverso i canali social (Facebook e Instagram).

L'attività di promozione si è sviluppata attraverso delle rubriche e post settimanali che hanno avuto ad oggetto: LUOGHI CULTURALI (Palazzo Geremia – Museo Diocesano – Torre Civica – Palazzo Trentini – Spazio archeologico sotterraneo SASS – Cappella vantini - Parco Malpensada - Palazzo Albere, Museo Caproni), PERCORSI ACCESSIBILI DEL TERRITORIO (Biotopo di Fiavè – borgo San Lorenzo in Banale - Lago d'Ampola – borgo Bondone di Storo - Biotopo del lago d'Idro – borgo Rango - Ledro Land Art – borgo Canale di Tenno - lago di Ledro- - lago dei Caprioli), EVENTI (Trento Doc – Pergine Spettacolo Aperto – Festival Economia – Festival dello Sport – Mercatini di Natale) e REALTA' SOCIALI DEL TERRITORIO (Abilnova, Anffas, Api, CS4, Estuario, Gsh, La Rete, Le Rais, Uici, Ens, Fedora, Senza Barriere, Ama, Prodigio).

Sito: www.trentinopertutti.it



ALTRE ATTIVITA', COLLABORAZIONI CON ENTI E ISTITUZIONI

Attività integrative svolte in collaborazione con le istituzioni e altre realtà

Supporto a studenti – collaborazione con scuole superiori

- Fornitura di materiale della nostra biblioteca ad una studentessa per la stesura della tesi di laurea
- Supporto al progetto "Oltre i limiti" assemblea plenaria degli istituti superiori di Trento, percorso esperienziale accompagnati da persona in carrozzina
- Tirocini inclusivi per studenti con disabilità che frequentano le scuole superiori

Attività di mappatura e sensibilizzazione sull'accessibilità di luoghi e percorsi

- Proseguimento della realizzazione di video accessibili di presentazione di luoghi culturali (con sottotitoli e traduttore Lis, e spiegazioni specifiche per persone cieche e con difficoltà motorie)
- Rilevazione accessibilità ristorante Rosa d'Oro
- Consulenza ufficio tecnico comunità di valle di Tione per realizzazione rampa di accesso al palco
- Rilevazione dell'accessibilità del percorso attorno al lago dei Caprioli
- Rilevazione dell'accessibilità dei luoghi ospitanti gli incontri del festival dell'economia
- Rilevazione dell'accessibilità dei luoghi ospitanti gli spettacoli di "Pergine festival"
- Rilevazione accessibilità Mart
- Mappatura galleria Pié di castello
- Suggerimenti migliorativi in riferimento all'accessibilità forniti ad alcune strutture private aperte al pubblico
- Rilevazione dell'accessibilità di vari percorsi all'interno del comune di Tenno
- Partecipazione al progetto "parco di Mirko" parco virtuale inclusivo
- Rilievo accessibilità cappella Vantini
- Suggerimenti migliorativi in riferimento all'accessibilità forniti ad alcune strutture private aperte al pubblico
- Incontro con gli operatori degli impianti a fune della val di Fiemme sulla tematica dell'accessibilità

Partecipazioni a vari tavoli di lavoro-incontri informativi

- Evento presso associazione Oasi in ricordo di Annalisa Faes, presenza a sostegno
- Incontri con personale della U.O di Medicina Legale per consultazione sulla nuova modulistica
- Partecipazione al tavolo territoriale della comunità Alta Valsugana
- Partecipazione all'inaugurazione dello sportello antidiscriminazione attivato da Anffas
- Partecipazione a convegno sul turismo sostenibile
- Partecipazione alla presentazione del progetto: "Parco senza frontiere" presso fondazione Caritro
- Partecipazione agli incontri con associazione "Pronti qua" per la creazione di una app contenente i contatti di enti che forniscono servizi utili a persone ammalate di tumore
- Incontro con operatori del museo Castello del Buonconsiglio per supporto alla realizzazione di una app sull'accessibilità dei servizi
- Incontro con coop Alpi per confronto attività
- Partecipazione al convegno: "Montagna inclusiva"
- Incontri presentazione catalogo dei servizi sociali
- Incontro presentazione "Social Map" di Prodigio

- Incontro per pubblicizzazione sportello disabilità con giornalista Peterlongo
- Incontri al tavolo della disabilità che nel 2023 è stato nominato e dedicato a "GRAZIELLA ANESI" con il comune di Trento
- Partecipazione agli incontri tavolo della consulta sociale
- Partecipazione agli incontri tavolo della consulta della salute
- Supporto al corso di formazione sui verificatori Marchio Open
- Partecipazione alla mostra in ricordo di Piero Cavagna
- Incontro conoscenza coop Api
- Partecipazione Workshop WHODAS disabilita'
- Partecipazione al convegno presso Unitn: "sicurezza inclusiva, nuovi strumenti e buone pratiche"

Collaborazioni con altri enti e cooperative

- Partner della cooperativa CS4 per ospitare un ragazzo per il suo tirocinio di un anno
- Supporto ad associazioni e cooperative nella pubblicizzazione delle loro attività
- incontri informativi con Associazione Prisma e Associazione Oasi, Servizi sociali territoriali, enti locali
- Incontri di promozione Marchio Open

PARTNER 2023:

- | | |
|--|--|
| ✓ Agenzia del Lavoro di Trento e CPI territoriali | ✓ Festival Oriente Occidente |
| ✓ Apsp Civica Trento | ✓ Fondazione Caritro |
| ✓ APSS Trento | ✓ Fondazione Crosina Sartori |
| ✓ Associazione guide del Trentino | ✓ Fondazione De Marchi |
| ✓ Associazioni e Cooperative locali, provinciali e nazionali (AGSAT, ANFASS, ENS, UICI-TN, PARKINSON, ABILNOVA, SENZA BARRIERE, LA RETE, PRISMA, PRONTI QUA, OASI, PRODIGIO, Punto zero, APSP CIVICA.) | ✓ Fondazioni Dolomiti Unesco |
| ✓ Autostrada del Brennero | ✓ Informatica Trentina |
| ✓ Aziende di promozione turistica provinciali e nazionali | ✓ Istituti di istruzione Secondari di Trento - progetto Oltre i limiti |
| ✓ Castello del Buonconsiglio monumenti e collezioni provinciali | ✓ MART |
| ✓ Centro Nemo Villa Rosa | ✓ MediaLab comunicazione |
| ✓ CIP-Comitato Italiano Paraolimpico | ✓ MUSE |
| ✓ Comunità di Valle, Comuni | ✓ Museo della Guerra |
| ✓ FBK fondazione Bruno Kessler | ✓ Museo Diocesano |
| ✓ Federazione Trentina delle Cooperative | ✓ Pergine spettacolo aperto |
| ✓ Festival dell'economia | ✓ Provincia autonoma di Trento |
| | ✓ Trentino School Management |
| | ✓ Trentino trasporti esercizio |
| | ✓ Tribunale di Trento |
| | ✓ Università di Trento |

**Adempimenti formali e obbligatori del 2023,
come previsto dal contratto d'appalto e dalla normativa**

- Abbiamo aggiornato e adeguato la nuova situazione della Cooperativa dopo la perdita della nostra compianta presidente Graziella Anesi, con adempimenti formali e obbligatori presso tutti gli enti interessati.
- Adempimenti amministrativi, Bilancio di Esercizio e Bilancio Sociale, aggiornamento Carta dei Servizi.
- Abbiamo seguito le azioni necessarie previste per il rinnovo annuale della iscrizione al MEPAT per le attività previste di Sportello Sociale e Mappatura.
- Nel 2023 ed è tuttora in corso, un monitoraggio sulla qualità del servizio Sportelli Sociali gestiti da HandiCREA (sportello disabilità e call-center MuoverSi), con la collaborazione e la partecipazione degli utenti e degli operatori, che verranno in seguito elaborati e presentati.
- Effettuati gli adempimenti e i corsi per l'aggiornamento dei referenti del Documento sulla Valutazione dei Rischi per la sicurezza.
- Rinnovati e aggiornati i nostri siti www.handicrea.it e www.trentinopertutti.it .
- Attivazione e audizioni con Coesione Sociale, UMSE disabilità e TSM per attivare il marchio Open.
- Collaborazione per il Corso di formazione per i verificatori del Marchio Open.
- Raccolta e Consegna *on line* di alcune pratiche alla Medicina Legale, previa valutazione di ogni singolo caso da parte dell'equipe di HandiCREA
- Raccolta delle domande relative al MuoverSi presso tutti gli sportelli disabilità.
- Raccolta e comunicazione di informazioni varie come previste dal contratto.
- Promozione periodica sportelli disabilità.
- Aggiornamento pubblicazione sintesi informativa su diritti e agevolazioni per le persone con disabilità

CONCLUSIONI

HandiCREA è un punto di ascolto nel quale molte persone si rivolgono per avere un contatto umano dove poter raccontare le proprie situazioni personali e poter riuscire a recuperare un po' di serenità, riuscendo a ridurre un poco la sofferenza della solitudine. Tutti gli operatori garantiscono un ampio spazio alla relazione umana mediante un approccio empatico per creare fin da subito un rapporto di fiducia. Il personale è adeguatamente formato e aggiornato costantemente. Lavoriamo per contribuire a migliorare le competenze professionali che garantiscono un lavoro adeguato ai bisogni espressi dalle persone. Gli operatori lavorano in equipe per coordinare la ricerca di possibili soluzioni concrete ai bisogni individuali ed in collaborazione con le varie istituzioni con cui di volta in volta veniamo a contatto, per riuscire a garantire risposte condivise, efficaci ed individualizzate.

Diventa fondamentale la partecipazione e il coinvolgimento delle persone con disabilità come di tutti gli altri stakeholder in rete alla nostra attività, per contribuire concretamente alla progettazione e implementazione delle politiche dell'intera società civile. Il costante monitoraggio della qualità del servizio offerto con la partecipazione degli utenti, vuole essere un contributo ad un processo dinamico finalizzato alla costruzione di uno strumento di apprendimento per migliorare gli esiti degli interventi e i processi di sviluppo in maniera condivisa con l'Ente appaltante. In questo modo è possibile realizzare un miglioramento continuo del nostro servizio.

L'obiettivo principale del lavoro di mappature che svolgiamo è di favorire il diritto di cittadinanza e l'inclusione nel territorio trentino, da sempre vocato all'ospitalità, al volontariato e all'integrazione sociale. HandiCREA ha svolto e svolge le rilevazioni necessarie per portare a termine le rilevazioni, fornendo anche una serie di indicazioni e suggerimenti per permettere ai vari responsabili coinvolti di apportare le modifiche necessarie per ottenere dette certificazioni e per garantire a tutti la possibilità di partecipare alle attività, alle strutture, ai percorsi e agli eventi proposti ed in autonomia.

Il Presidente - Roberto Mosna



Cooperativa HandiCREA



Handicap Ricerche E Attività

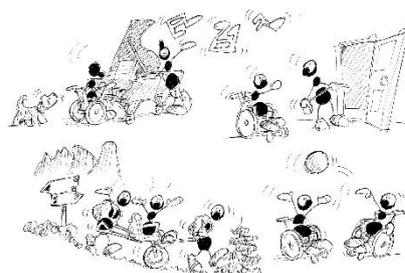
Via S. Martino 46 - 38100 TRENTO - Italia

Tel/Fax 0461 23 93 96 – Cellulare 3245926154

info@handicrea.it – www.handicrea.it

www.trentinopertutti.it

Partita IVA 01491510226 \ Codice SDI: M5UXCR1



Roberto Mosna
2012