



Cooperativa HandiCREA

Bilancio sociale

Rev. 2023

Vogliamo prima di tutto ricordare e ringraziare di cuore Graziella Anesi fondatrice di HandiCREA e nostra presidente e che ci ha lasciato il 24 gennaio 2023.

La Cooperativa HandiCREA da lei fondata nel 1995 con alcuni soci da vent'anni gestisce lo *Sportello Disabilità* attualmente con **6 sportelli territoriali** (a Trento, Tione di Trento, Riva del Garda, Rovereto, Pergine Valsugana e dal 9 febbraio 2023 a Predazzo) ed il "**Call Center Servizio MuoverSi**" a Trento, presso l'UMSE disabilità e integrazione socio sanitaria provinciale, attivo dal 2006.

Graziella sin dai primi anni dell'attività della Cooperativa 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. Le finalità dello sportello sono quelle di 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, per promulgare i diritti e l'autonomia delle persone con disabilità, per la eliminazione delle barriere fisiche e culturali, per creare e rendere reale l'idea di una società inclusiva e di una cultura dell'accessibilità.

Il suo lavoro costante ed efficace da più di 30 anni anche insieme a noi, 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. Un lavoro immane che ha proseguito fino all'ultimo giorno nonostante la sua malattia rara e le sue difficoltà quotidiane

L'ascolto, l'accoglienza e il sostegno concreto alle persone fragili sono sempre stati i suoi insegnamenti e le prerogative fondamentali per creare un rapporto fiduciario con le persone e tutti i portatori di interesse che si rivolgono a noi.

Riteniamo sia fondamentale offrire informazioni coerenti e in riferimento a tutte le fasi della vita. Pensiamo a quando nasce un bimbo con disabilità, alle difficoltà dei genitori nel trovare le risposte necessarie e coerenti per non soccombere alla burocrazia. 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 quotidianità, per cui non si devono creare ulteriori situazioni di malessere e di sofferenza, ma si deve dare sostegno per l'autonomia e il benessere.

Crediamo che la vicinanza del nostro servizio alle persone con disabilità, alle persone fragili, ai familiari e a tutti i portatori di interesse, 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 l'autonomia, per raggiungere una vita indipendente e vivere in una società inclusiva.

Graziella, GRAZIE da parte di tutti noi.

1. Introduzione

Con il presente Bilancio Sociale la Cooperativa HandiCREA si prefigge di comunicare all'esterno in modo efficace e sintetico i principali esiti dell'attività realizzata nel 2022. Il bilancio sociale si pone anche come strumento a nostra disposizione, per il monitoraggio continuo dell'attività svolta e dei servizi prestati, per identificare punti di forza e punti di debolezza delle attività e delle strategie, per promuovere il miglioramento continuo dell'organizzazione. Di conseguenza, il Bilancio Sociale promuove la qualità dei servizi resi in risposta ai bisogni rilevati e monitorati, con la finalità di offrire adeguate risposte individualizzate alle singole situazioni intercettate. Nella scelta di quale documento realizzare e di quali dati far emergere si è deciso per un metodo facilmente comparabile con realtà analoghe tenendo conto però delle particolarità proprie della Cooperativa.

2. 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. La scelta di essere Cooperativa sociale è stata quindi la naturale conseguenza che consentiva, come realtà legalmente riconosciuta, di interfacciarsi con gli utenti, dando loro le indicazioni di cui avevano bisogno e al tempo stesso con le istituzioni, per raccogliere in modo ordinato le procedure e proporre nuove modalità di servizi.

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 e da febbraio 2023 a Predazzo in Valle di Fiemme.

La mission di HandiCREA, allora come oggi è sociale e mirata, attraverso azioni concrete che possano 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.

Dalla sua nascita HandiCREA ha 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 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.

L'organizzazione delle attività avviene su una base di interscambio di informazioni tra utenti, operatori e Istituzioni. Il percorso è improntato a una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti. Le risorse sono il territorio e i cittadini che lo compongono, insieme alla realtà dei loro bisogni, e ci mostrano nei fatti l'efficacia di una organizzazione volta a dare risposte concrete per bisogni reali. Il rapporto di fiducia e la partecipazione in prima persona dei cittadini con cui ci rapportiamo, mantiene costante nel tempo l'azione comune intesa alla soluzione delle criticità e delle problematiche espresse.

3. Governo

Complessivamente HandiCREA conta ad oggi 12 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.

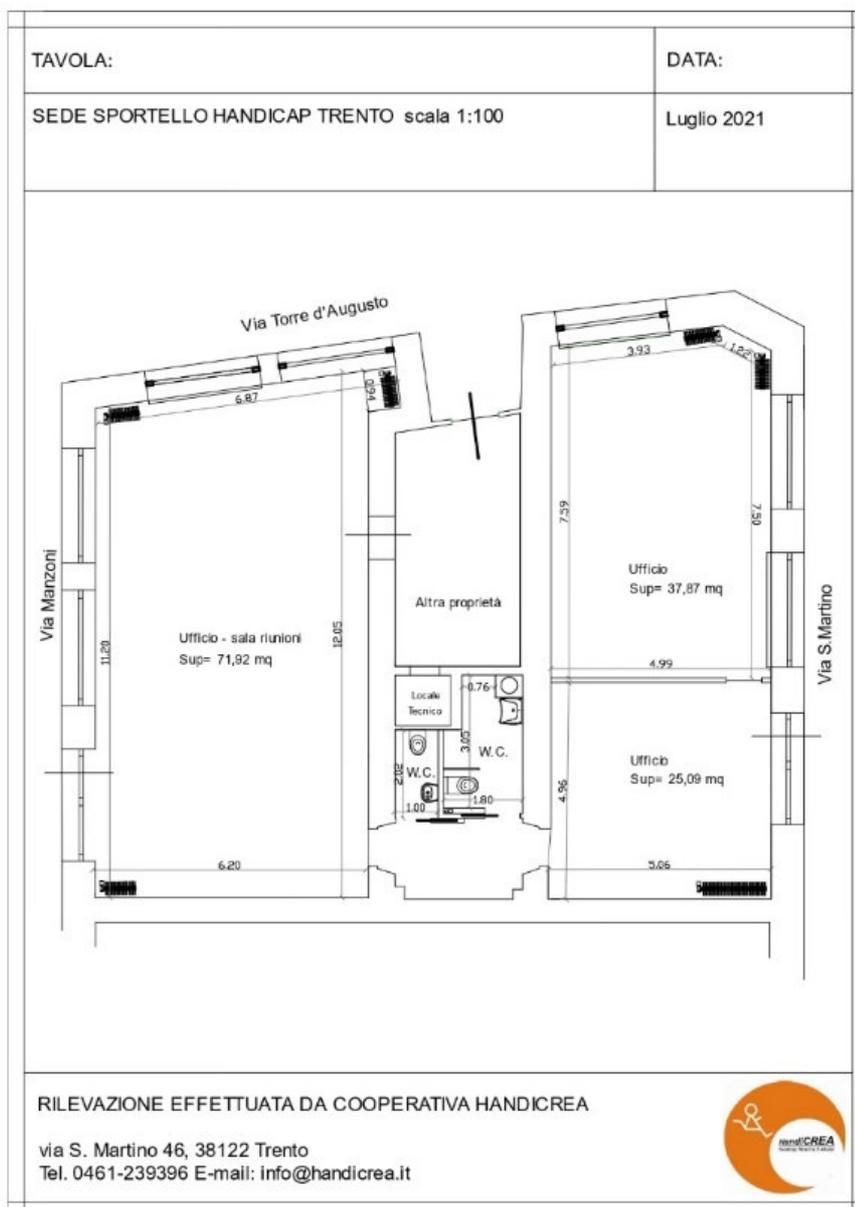
Vi sono poi persone esterne, vicine ad HandiCREA per interesse sociale o condivisione di obiettivi, con professionalità diverse che, in base al loro know-how, collaborano nella realizzazione di progetti. Il collante rimane sempre e comunque la finalità di inclusione e il miglioramento della qualità della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

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 wifi continua ed altri strumenti tecnologici per rilevazioni e misurazioni. Rispetto alla provenienza delle risorse economiche si precisa che, allo stato attuale, la maggior parte di esse proviene dalla convenzione con la Provincia di Trento per la gestione dello **Sportello Sociale** e di cui, di seguito, si fornisce in maniera dettagliata la descrizione. Una risorsa cui si sta puntando molto e sviluppando è quella delle 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.

Planimetria della sede legale di HandiCREA



4. Performance economica - 6. Esiti - 7. Impatti

AREE DI INTERVENTO

A - Sportelli Sociali. La Cooperativa HandiCREA ha maturato un'esperienza di *20 anni* nella gestione dello *sportello disabilità* in convenzione con il Servizio Politiche Sociali 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:

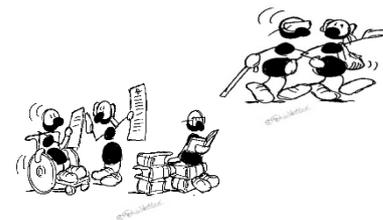
- Sportelli disabilità di Trento e Periferici,
- Call Center del Servizio di trasporto Muoversi.

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.

A - SPORTELLI SOCIALI: SPORTELLO DISABILITA' E CALL CENTER SERVIZIO MuoverSi



SPORTELLO DISABILITA'

Dal 2020 la nostra Cooperativa in convenzione con la Provincia gestisce il Servizio di Sportello Sociale Provinciale che riguarda lo *Sportello Disabilità* e il *Call Center* del Servizio MuoverSi presso la UMSE disabilità e integrazione socio sanitaria provinciale.

Ora andiamo a descrivere il monitoraggio dei dati e la qualità del servizio relativi all'anno 2022.

Nel 2021 l'attività dello sportello disabilità ha avuto un incremento considerevole degli utenti, delle richieste e delle relative risposte, nel 2022 i dati sono rimasti pressoché costanti.

Ricordiamo che dal 2021 raccogliamo anche le richieste di informazioni per lo sportello disabilità pervenute tramite una mail dedicata dal sito internet "Trentino per Tutti", sono in costante aumento n.44 nel 2021 e n.64 nel 2022. Dal 2020 la Cooperativa è proprietaria di questo portale che permette di poter trovare informazioni utili su tutto ciò che il nostro territorio offre, con una particolare attenzione all'accessibilità e fruibilità. Tramite un collegamento con mail dedicata è possibile sottoporre richieste/segnalazioni allo sportello disabilità. In questo periodo stiamo implementando e rendendo più fruibile la sua veste grafica.

Tre sportelli sono aperti al pubblico e ci si può recare direttamente mentre per lo sportello di Riva del Garda (presso la Comunità di Valle) e di Pergine (presso il presidio ospedaliero Villa Rosa) attualmente si può accedere solo su appuntamento telefonico, come previsto dai protocolli degli enti ospitanti.

Tabella dati "Sportello Disabilità" - confronto anni 2021 - 2022

ANNO RIFERIMENTO	UTENTI	VECCHI-NUOVI	RICHIESTE	RISPOSTE
2021	1276	747 - 528	2965	3454
2022	1258	757 - 501	2927	3302

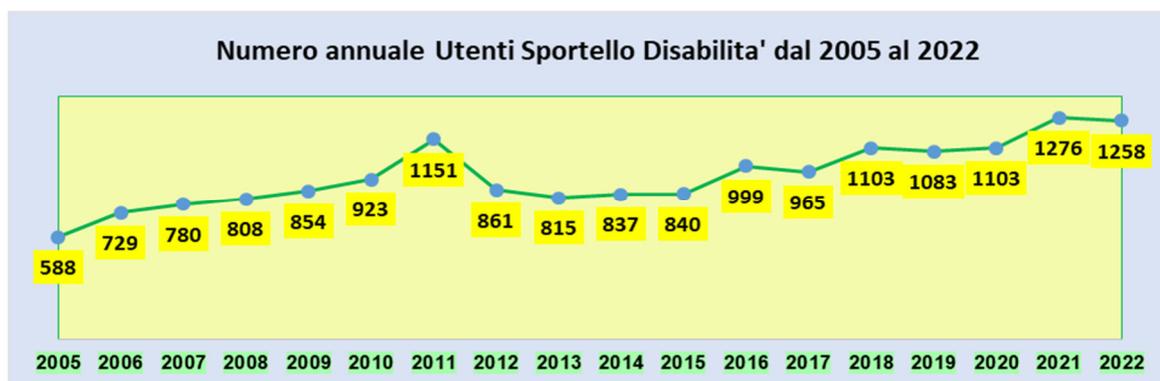
Le tipologie delle richieste sottoposte rimangono costanti nel tempo e riguardano molteplici bisogni: dal trasporti MuoverSi, alla procedura di accertamento dell'invalidità civile e della legge 104/1992, dalle informazioni e consulenze per l'eliminazione delle barriere architettoniche alle tipologie e modalità per ottenere gli ausili, dalle possibilità offerte per l'inserimento lavorativo ed anche per il tempo libero, alla vita indipendente e al "Dopo di Noi", dalle agevolazioni fiscali e finanziarie alle richieste di collaborazione ad eventi e servizi.

Sono state fatte parecchie richieste a riguardo degli appuntamenti per le visite specialistiche all'APSS e sulle procedure per attivare i servizi dedicati, sui nuovi criteri per l'utilizzo del MuoverSi e sull'attivazione dei servizi e dei contributi provinciali.

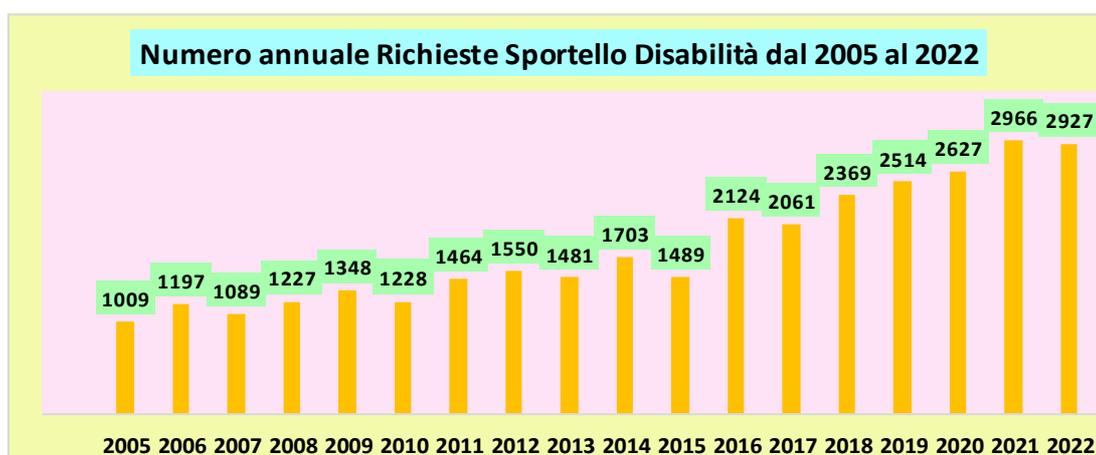
SINTESI DATI “SPORTELLINO DISABILITÀ” DAL 2005 AL 2022

Nei grafici di seguito descritti abbiamo voluto riportare una breve sintesi dei dati annuali che riguardano il Servizio di Sportello Disabilità, dall'anno di sottoscrizione della convenzione con la PAT (2005) al 31 dicembre 2022, suddivisi per numero di utenti, di richieste e di risposte.

Il grafico inerente gli Utenti evidenzia il loro aumento costante nel tempo incrementato negli ultimi due anni post pandemia.



Il seguente grafico mostra le richieste con l'andamento costante e rilevante delle richieste annuali pervenute dal 2005 al 2022.



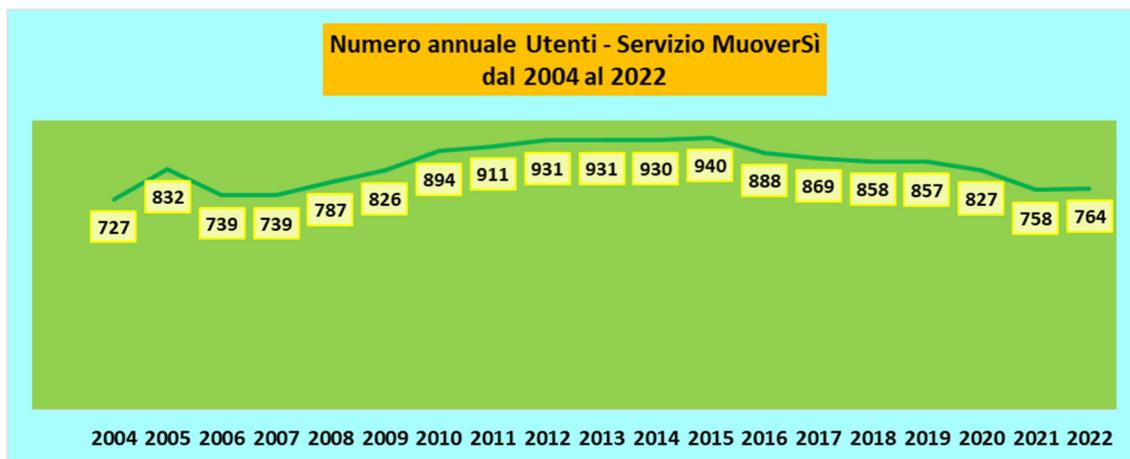
Il grafico di seguito riguarda le risposte date agli utenti e si evidenzia un aumento costante nel tempo.



SINTESI DATI “Call Center Servizio MuoverSì” DAL 2005 AL 2022

Nei grafici di seguito descritti evidenziamo una breve sintesi dei dati che riguardano il Servizio Call Center MuoverSì che ha sede presso la UMSE disabilità e integrazione sanitaria della provincia, dall'anno della sua attivazione nel 2004 fino al 31 dicembre 2022, suddivisi e distinti per il numero di utenti che hanno utilizzato il servizio e il numero di contatti annuale negli anni considerati.

Il primo grafico evidenzia l'aumento in costante crescita del numero di utenti fino agli anni precedenti alla pandemia da Covid, con una decrescita negli ultimi due.



Il secondo grafico qui di seguito riporta i contatti che le persone hanno avuto con il Call Center del Servizio MuoverSì, si rileva una alternanza di dati negli anni, in crescita e decrescita.



Informazioni sulle tipologie dei richiedenti

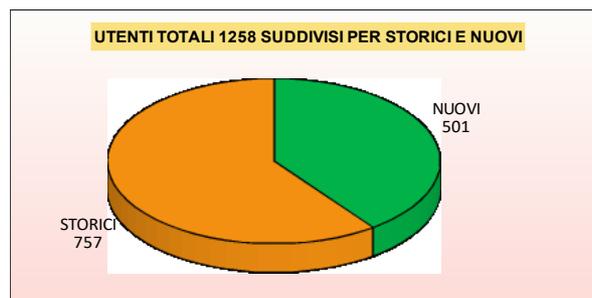
Nel 2022 le persone e gli enti che si sono rivolti ai nostri sportelli disabilità sono stati **1258**. Rileviamo una lieve flessione rispetto al 2021 (1276). La parte preponderante come viene evidenziato nel **grafico1**, riguarda le persone.

Grafico1



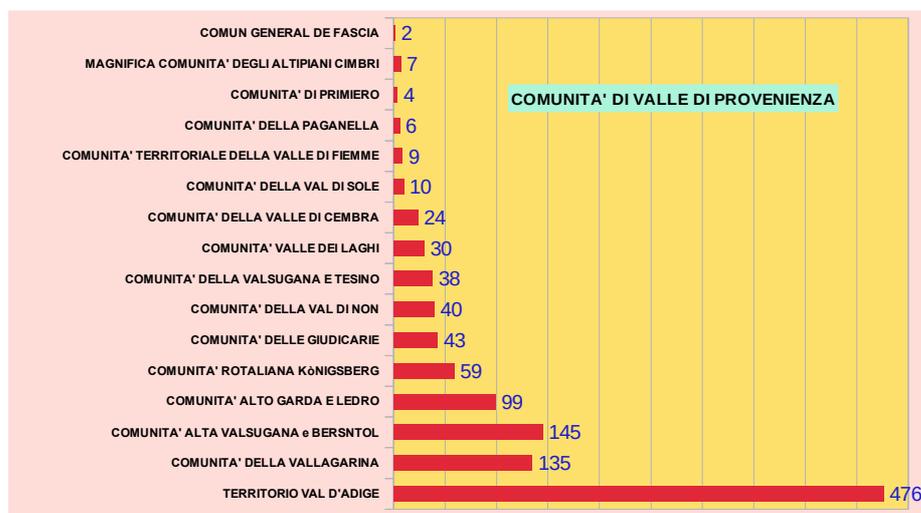
Nel **grafico2**, riportiamo la suddivisione tra utenti *nuovi* (501) e *storici* (757). Gli utenti storici sono la maggioranza abbiamo osservato che questo è dovuto in particolare al consolidamento del rapporto fiduciario per offrire un sostegno concreto ed efficace.

Grafico2



Nel **grafico3** rileviamo la provenienza suddivisa per Comunità di Valle, per i 1127 utenti rilevati. Il 42% risiede nel territorio *Val D'Adige* a seguire in ordine numerico le Comunità *Vallagarina*, *Alta Valsugana* e *Bersntol*, *Alto Garda e Ledro*, *Rotaliana*, *Giudicarie* e *Rendena*) dove hanno sede i nostri sportelli periferici.

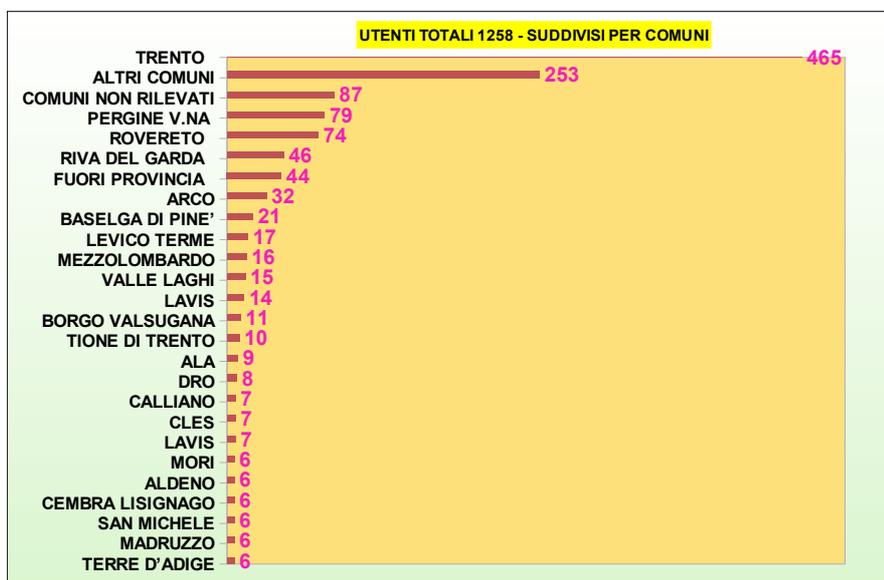
Grafico3



Il **grafico4** evidenzia la suddivisione degli utenti totali (1258) per Comuni.

Evidenziamo come nel corso degli anni dall'apertura del nostro servizio, con il rinnovato programma informatico siamo riusciti ad accrescere i dati disponibili per analizzare il lavoro del Servizio Sportello disabilità e la presentazione del Report annuale. Questo dei Comuni è un dato nuovo e rileva come la maggioranza degli utenti provenga dai Comuni aderenti alle Comunità di Valle dove sono presenti i nostri sportelli. Nel 2023 intendiamo attivare un'azione promozionale anche all'interno dei Comuni non coperti dal nostro servizio.

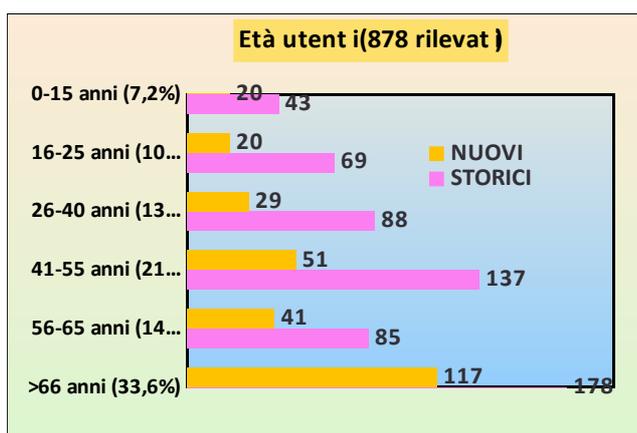
Grafico4



Nel **grafico5** riportiamo le fasce di età per 878 persone rilevate (utenti storici e nuovi).

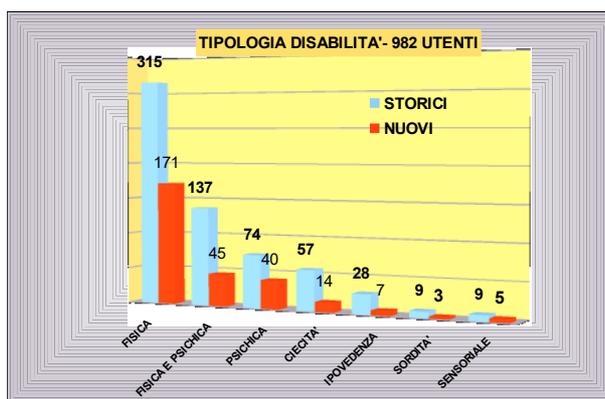
Nel 2022 si evidenzia che le persone *ultra 65enni* sono la fascia più numerosa, seguite dalle persone con età tra i 41 e 55 anni. Sono sempre più rilevanti le esigenze delle persone anziane dato il prolungarsi della età media della vita e con bisogni sempre più "speciali".

Grafico5



Nel **grafico6** viene descritta la *tipologia di disabilità* rilevata per **982** utenti, si evince che la più rappresentata è la disabilità fisica, rispetto al 2021 abbiamo un incremento della tipologia sensoriale.

Grafico6

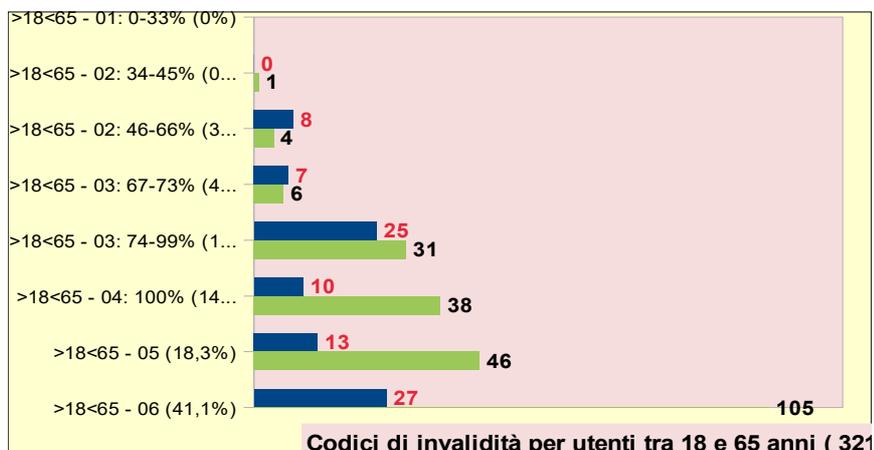


Le patologie rilevate in ordine numerico per il 2022 sono state in particolare: *difficoltà di deambulazione, Cecità, Sclerosi multipla, Autismo, Sindrome di Down, Paraplegia, Tetraparalisi spastica, Autismo, altre patologie cognitive e psichiatriche, sensoriali, malattie rare e sindromi gravi.*

Nei **grafici, 7, 8 e 9**, vengono riportati i *codici di invalidità* rilevati per un totale **571** persone, suddivisi per fasce di età, storici e nuovi.

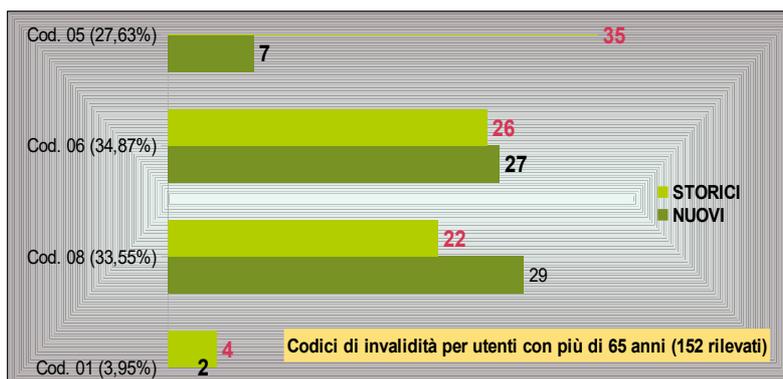
Il **grafico7** (321 persone) analizza la fascia di età delle persone in età lavorativa (*18-65 anni*); il *codice 06* è il più consistente e, per queste persone con patologie molteplici, i bisogni sono complessi.

Grafico7



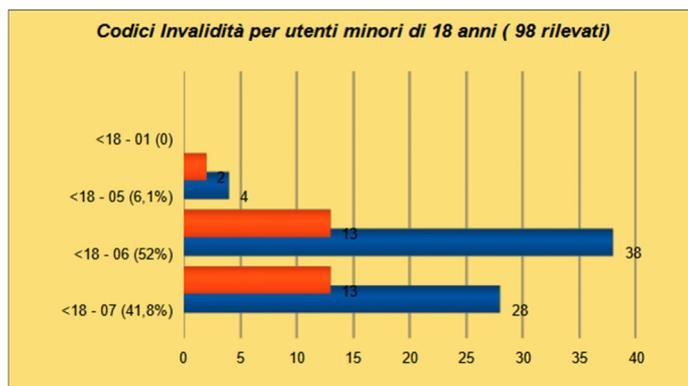
Il **grafico8** che troviamo nella prossima pagina, riguarda gli utenti *ultra sessantacinquenni* (rilevati 152). Come per la fascia precedente dai 18 ai 65 anni, anche per queste persone i bisogni di salute e di cura sono molteplici.

Grafico8



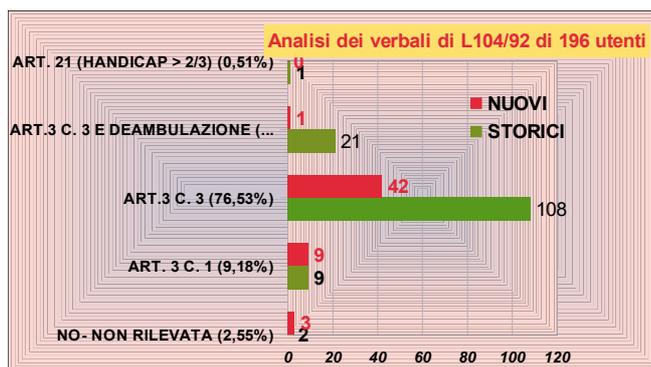
Il **grafico9** riguarda i *minori di 18 anni (98 utenti)*, di questi i codici *06 e 07* sono i più rappresentati. In blu gli utenti storici e in rosso i nuovi. Periodicamente la Cooperativa svolge un'attività promozionale inerente il servizio dello Sportello Disabilità anche all'interno dei presidi ospedalieri, i P.U.A. e altri servizi dell'APSS, come presso i Servizi Sociali.

Grafico9



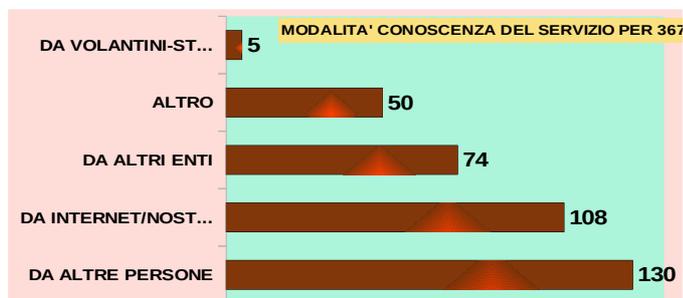
Il **grafico10** riporta l'analisi del dato che riguarda la certificazione della legge 104/1992 suddiviso per utenti storici e nuovi (196 le persone rilevate). La richiesta per la situazione di disabilità con gravità permanente (*l'art. 3 comma 3*) è stata quella più frequente. In particolare le informazioni hanno riguardato i permessi parentali per il lavoro e le agevolazioni fiscali.

Grafico10



Il **grafico11** riporta i **367 nuovi utenti** di cui ci siamo occupati nel 2022, sono venuti a conoscenza dello Sportello Disabilità in primis tramite il passaparola tra le persone e anche tramite il nostro sito internet. In aumento anche i contatti tramite Facebook e whatsapp.

Grafico11



Le famiglie hanno ancora difficoltà a trovare un punto di riferimento utile per raccogliere tutte le risposte necessarie alla cura e al benessere della persona. Riteniamo che l'apertura dello Spazio Argento su tutto il territorio provinciale potrà essere un aiuto concreto, un punto di riferimento unico per trovare soluzioni mirate e per superare le difficoltà quotidiane che creano ulteriori sofferenze.

Informazioni sulle richieste

Nel 2022, **1258** utenti si sono rivolti agli sportelli disabilità e ci hanno sottoposto **2927** richieste.

Il **grafico12**, riporta la suddivisione mensile delle richieste. Nei mesi di gennaio e dicembre le richieste, come per gli anni precedenti sono più numerose anche perché è da considerare la concomitanza con il rinnovo del trasporto provinciale *MuoverSi* di cui ci occupiamo presso tutti gli sportelli.

Rileviamo che per il 2022 abbiamo suddiviso le richieste anche per Comunità di Valle. Delle 2927 richieste totali, 2695 sono state raccolte presso le 16 Comunità, le restanti 232 sono pervenute da fuori provincia e altre rimaste nell'anonimato.

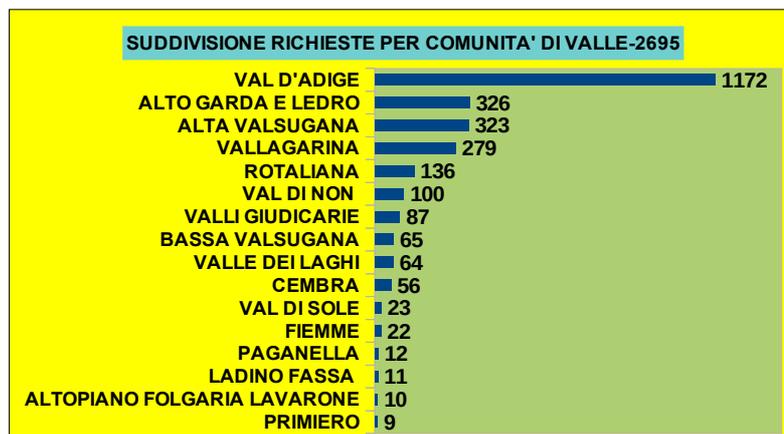


Nel **grafico13** riportiamo i dati delle 2927 richieste suddivise in base ai *5 sportelli disabilità, alla deviazione del telefono dal Call Center provinciale MuoverSi e al sito Trentino per tutti*. Più del **72%** pari a **2121** richieste sono state sottoposte allo Sportello di Trento (*presso la sede della Cooperativa in Via San Martino*); a seguire quelle sottoposte al Servizio MuoverSi (538), allo sportello periferico di Riva del Garda (162), al sito "Trentino per Tutti" (64) e agli altri sportelli periferici.



Il **grafico14**, riporta la suddivisione di 2695 richieste rilevate per Comunità di Valle. Si evidenzia rispetto al 2021, un aumento nelle Comunità dell'Alto Garda e Ledro e dell'Alta Valsugana rispetto alle altre, che rispecchia anche l'aumento degli utenti che abbiamo considerato in precedenza rispetto ai due sportelli disabilità dedicati al territorio. Riteniamo utile proporre una promozione informativa per gli sportelli di Pergine e delle Valli di Non e sole in corso del 2023.

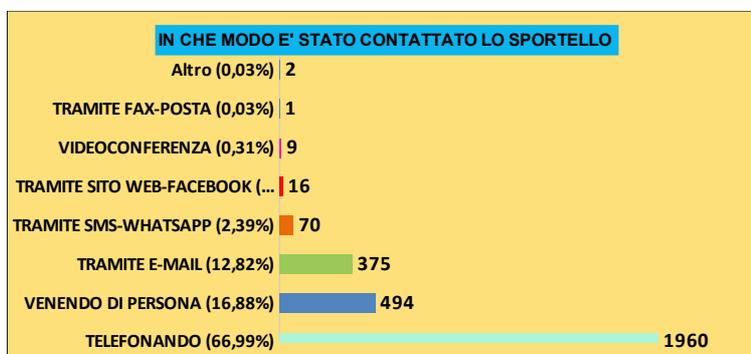
Grafico14



Le *modalità di contatto*

usate per accedere al servizio sono evidenziate del **grafico15**. La maggioranza di richieste sono pervenute *telefonticamente* (1960), 494 tramite *accesso diretto* dell'utente presso gli sportelli, 375 arrivate tramite *mail*, in aumento anche quelle tramite sms e whatsapp sul cellulare di servizio dedicato. Dal 2022 abbiamo attivato con il giovedì del cittadino tramite un orario continuato dalle 8.30 alle 12.30.

Grafico15



Il **grafico16** evidenzia le tipologie degli utenti che hanno sottoposto le 2927 richieste nel 2022. La persona disabile che si è rivolta direttamente agli sportelli è la tipologia più rappresentata (1398) ed è in costante aumento negli anni, di seguito i familiari 1161, anche le richieste degli operatori sociali sono aumentati rispetto al 2021 (110).

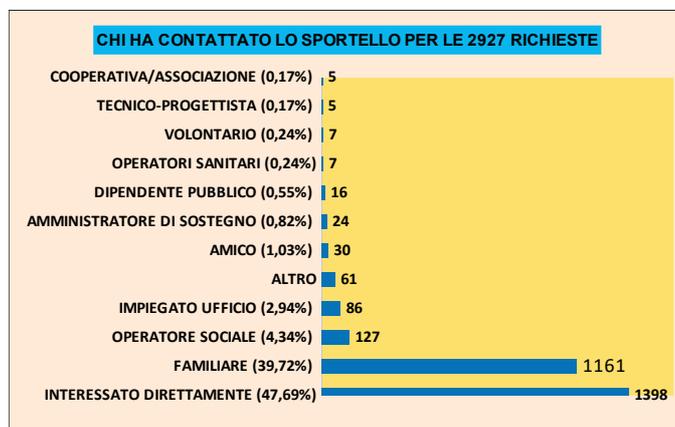
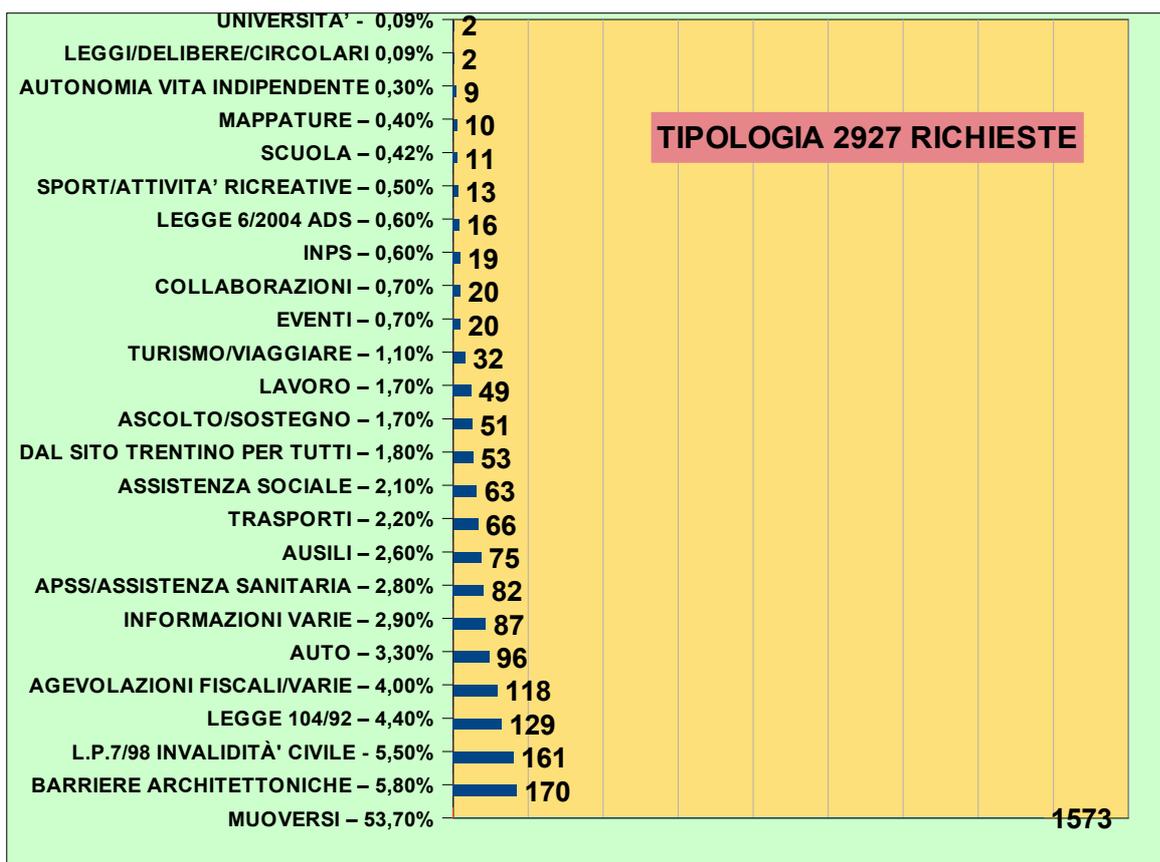


Grafico16

Il **grafico17** esplora la tipologia delle 2927 richieste pervenute nel 2022. Il **53,7%** di esse riguarda il *trasporto MuoverSi*. Da quando abbiamo attivato la deviazione delle chiamate pomeridiane dal Call Center dedicato (presso lo sportello provinciale alla UMSE disabilità e integrazione sanitaria) alla sede di HandiCREA, e completata l'apertura nel 2022 di tutte le sedi degli sportelli disabilità territoriali, l'offerta di informazioni e la raccolta delle domande del Muoversi, le richieste sono aumentate. Le altre richieste a seguire riguardano le informazioni sulla eliminazione delle Barriere Architettoniche in aumento rispetto al 2021, anche grazie al *BONUS* previsto dal governo con le detrazioni fiscali. In aumento anche le richieste riguardanti l'invalidità, in particolare per la possibilità di effettuare le visite in presenza presso la U.O. di Medicina Legale. Per particolari situazioni di fragilità familiare, la equipe costituita dalle operatrici di HandiCREA, ha ritenuto opportuno raccogliere e inoltrare alcune domande di invalidità direttamente a Medicina Legale come previsto dal contratto d'appalto. In aumento anche le richieste per le agevolazioni fiscali e finanziarie. Il 2022 è stato un anno di crisi che ha colpito soprattutto le famiglie più fragili per questo alla ricerca di opportunità finanziarie per poter proseguire con dignità e senza ulteriori sacrifici.

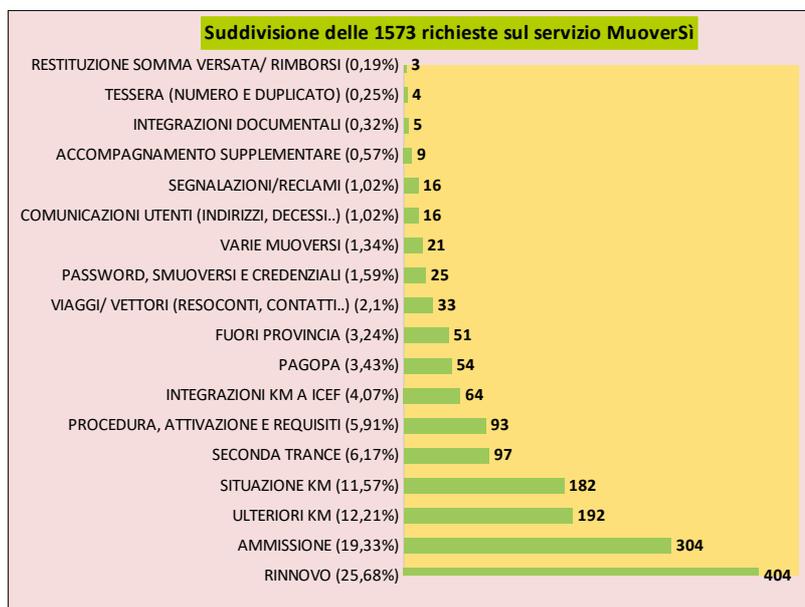
Altre tipologie (in ordine decrescente) riguardano, le agevolazioni auto, l'assistenza sanitaria (esenzione dei ticket), i trasporti pubblici e privati, il Trentino per tutti, ascolto e sostegno in generale, varie agevolazioni previste dalla normativa vigente. Verranno in dettaglio analizzate in seguito.

Grafico17



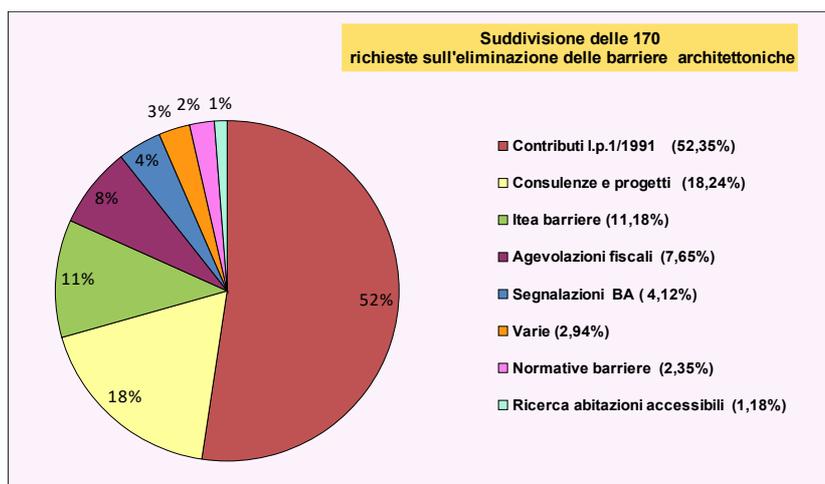
Il **Grafico18** espone la suddivisione delle **1573** richieste per il servizio *MuoverSi* pervenute nel 2022 agli sportelli disabilità. La maggior parte hanno riguardato le informazioni per il rinnovo (404), a seguire la procedura di ammissione (304). Molte anche le richieste di informazione per la procedura di ammissione e un notevole incremento per quelle di ulteriori chilometri. Un costante incremento di queste richieste negli ultimi anni è avvenuto proprio grazie alla deviazione delle chiamate sul nostro telefono fisso, si offre così in maniera efficace una maggiore continuità del servizio.

Grafico18



Le richieste per l'eliminazione delle barriere architettoniche pervenute nel 2022 e descritte nel **grafico19** sono state 170 pari al 5,89% del totale, con un notevole incremento rispetto al 2021 (115). Delle stesse il 52,3% riguarda il contributo provinciale previsto dalla L.P.1/1991 e in concomitanza con le agevolazioni previste dal bonus fiscale governativo per il 7,6%. Il 18,2% ha riguardato consulenze e progetti per le abitazioni private, per la sistemazione di strutture e luoghi, accessi, fermate dei trasporti pubblici, marciapiedi e ingressi per enti pubblici e privati, che hanno avuto necessità di un sopralluogo da parte degli operatori di HandiCREA. L'11,2% ha riguardato richieste inerenti l'ITEA: cambio alloggio, richiesta di alloggio accessibile e sistemazione fruibilità dei bagni. Abbiamo inoltrato ai referenti ITEA le richieste a sostegno degli utenti per trovare le soluzioni condivise e adeguate alle esigenze degli inquilini con disabilità. Altre informazioni sono state fornite in merito ad agevolazioni fiscali previste per la casa e per la ricerca di abitazioni accessibili.

Grafico19



Il terzo gruppo più numeroso di richieste sono quelle inerenti la certificazione della invalidità civile prevista dalla Legge provinciale 7/1998.

Il **grafico20** ne rileva la suddivisione, dal quale si evince che la maggior parte ha riguardato la richiesta di accertamento/aggravamento e la lettura dei verbali.

Molti utenti chiedono con convinzione la necessità di sottoporsi alla accertamento o aggravamento della invalidità. Il compito dei nostri operatori è quello dare le informazioni adeguate. La nostra prima indicazione riguarda il colloquio con il proprio medico di base per capire se è reale la necessità di sottoporsi agli accertamenti medico legali. Poi nella eventualità spieghiamo la procedura e quanto serve per presentare la domanda correttamente. Da parte delle nostre operatrici vi è una valutazione in equipe su eventuali richieste da inoltrare direttamente alla U.O. di Medicina Legale, nel caso di situazioni di fragilità e di poco sostegno familiare. Molte volte vi è la necessità da parte delle persone di comprendere i verbali e per questo molti

appuntamenti riguardano anche la lettura degli stessi. Le informazioni coerenti e corrette sono presupposti indispensabili per eliminare difficoltà burocratiche e quindi eliminare sofferenze inutili.

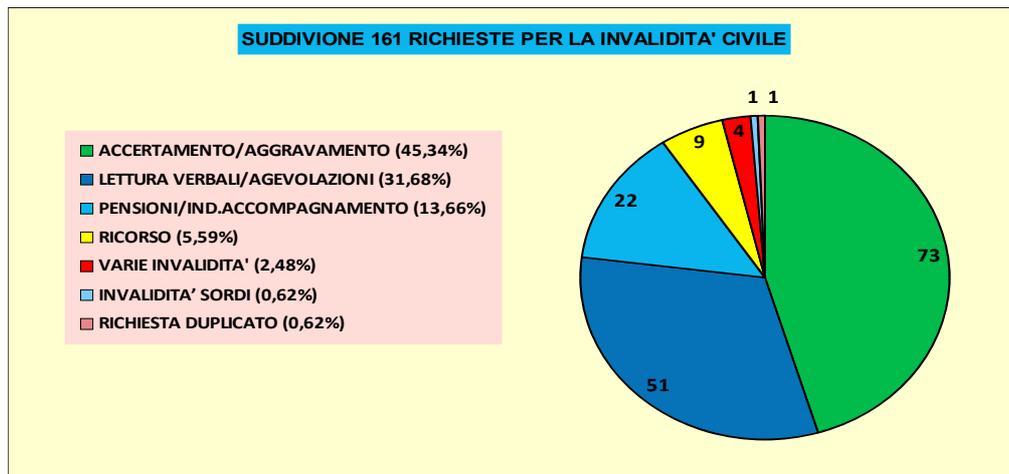
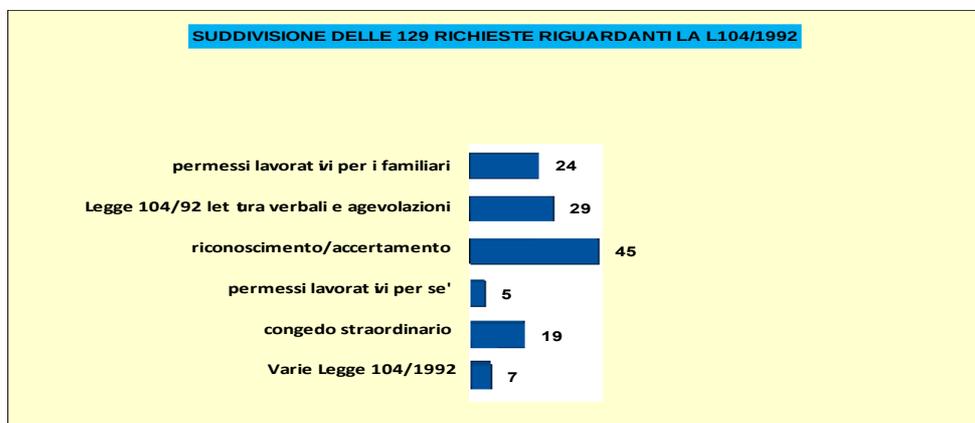


Grafico20

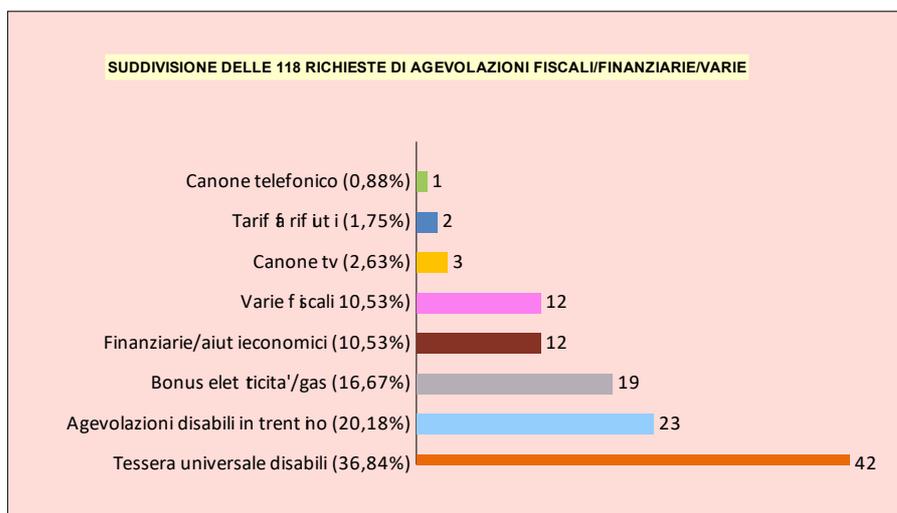
Le richieste inerenti la legge 104/1992 sono riportate nel **grafico21**. Come è evidenziato rileviamo che la maggior parte delle stesse riguarda il riconoscimento dell'articolo 3 comma 3 (che determina la gravità della disabilità permanente) che è alla base della concessione dei permessi lavorativi retribuiti per le persone disabili e per i loro familiari. Come per l'invalidità anche in questo caso le richieste inerenti la lettura dei verbali, per conoscere i diritti e le agevolazioni a cui si può aver diritto sono in costante aumento.

Grafico21



Un aumento considerevole riguarda la tipologia di informazioni su agevolazioni fiscali/finanziarie/varie, la loro suddivisione viene riportata nel **grafico22**. Di interesse per molti utenti le richieste di informazioni sulla *Disability Card Europea* con l'obiettivo di garantire la piena inclusione delle persone con disabilità nella vita sociale e culturale delle comunità. Altre richieste di approfondimento di agevolazioni varie provinciali, i bonus governativi per le bollette di gas ed elettricità, aiuti economici vari. Come già esposto molti utenti hanno difficoltà anche finanziarie per cui rivolgono a noi anche per fare una verifica ad ampio spettro rispetto alle varie opportunità che vengono offerte a livello provinciale e nazionale.

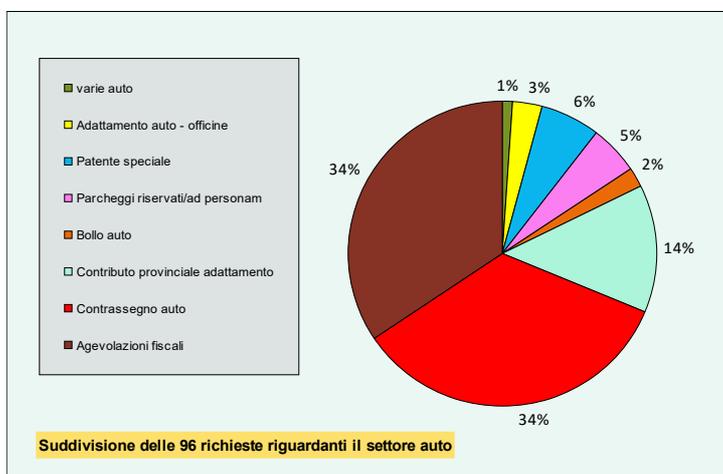
Grafico22



Il **grafico23**, riporta 96 richieste relative al settore auto. La maggior parte riguarda la richiesta del contrassegno e delle agevolazioni fiscali previste dalla normativa vigente, il 27% il contrassegno europeo, a seguire il contributo provinciale per l'adattamento previsto dalla L.P.1/1991, il bollo auto, i parcheggi ad personam, la patente speciale, ecc.

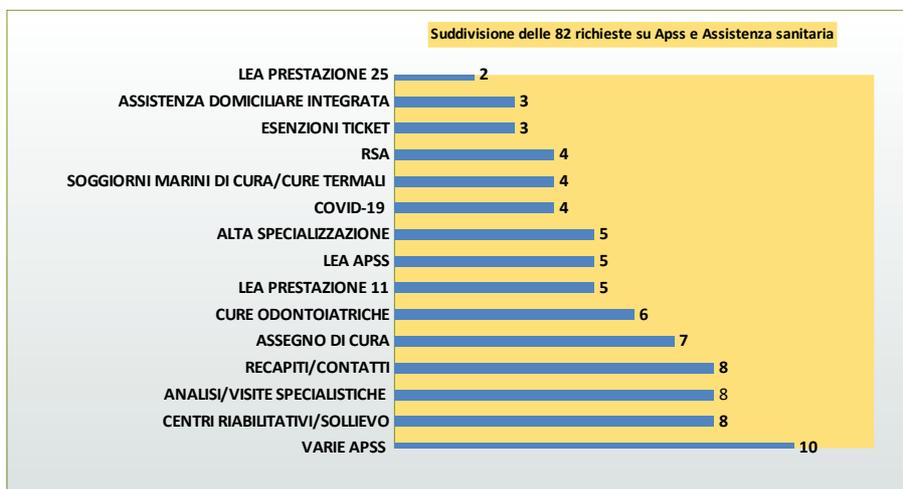
Le agevolazioni previste per il settore auto sono spesso di difficile comprensione per le persone soprattutto per quanto riguarda i requisiti della disabilità previsti dall'Agenzia delle Entrate per poter accedere, per questo abbiamo un contatto diretto con i funzionari della stessa per accertare i diritti delle persone che si rivolgono a noi. Questa collaborazione prosegue oramai da molti anni ed è proficua per dare risposte concrete e coerenti alle esigenze individuali.

Grafico23



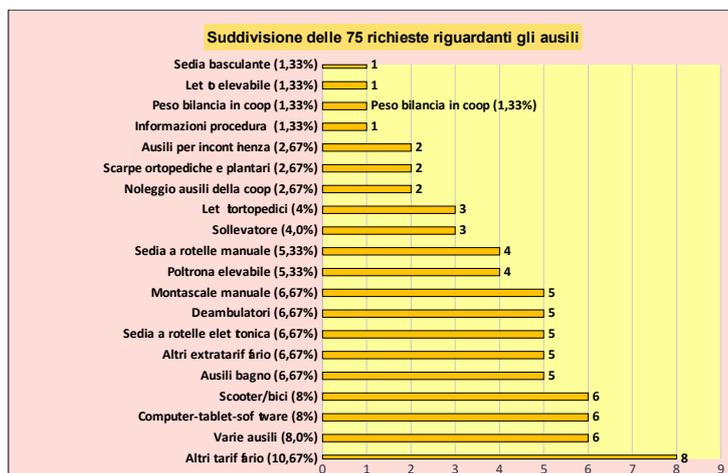
Le richieste di informazioni sanitarie sono state 82 e la loro suddivisione è descritta nel **grafico24**. La maggior parte hanno riguardato l'opportunità di chiedere periodi di sollievo presso strutture dedicate con il coinvolgimento dei servizi sociali, la prenotazione di visite specialistiche e analisi di laboratorio presso la Apss. I lunghi tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali specialistiche hanno comportato forti disagi in particolare alle persone con disabilità e alle loro famiglie. Riteniamo importante che venga implementato il progetto DAMA attivato nel 2019, per offrire un sostegno concreto in situazioni particolari e gravi.

Grafico24



Il **grafico25** nella pagina seguente riporta la suddivisione delle richieste riguardanti gli ausili. Le persone interessate hanno chiesto in particolare la possibilità di ottenere ausili extra-tariffario, con le agevolazioni previste sia dall'APSS con le prestazioni aggiuntive sia dalla Agenzia delle Entrate come l'Iva Agevolata. A seguire gli ausili inerenti il tariffario nazionale che è stato in parte aggiornato con la previsione di nuove categorie.

Grafico25



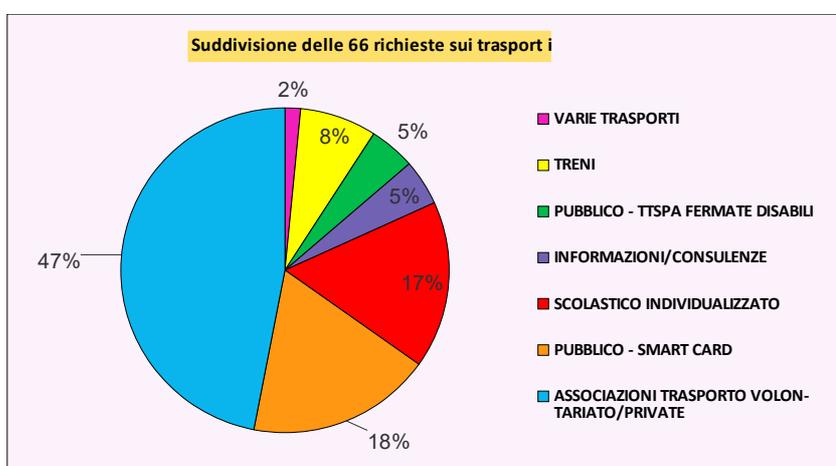
Molte persone si rivolgono al nostro servizio di sportello anche per verificare la procedura di ottenimento degli ausili da tariffario ed extra tariffario. Le operatrici raccolgono le informazioni coerenti con le richieste presso l'ufficio prestazioni invalidi per rendere meno difficoltoso il percorso. La collaborazione con detto servizio dell'azienda sanitaria viene svolta già da parecchi anni. Ricordiamo che è molto importante la prescrizione dell'ausilio in concomitanza con i bisogni individuali della persona con disabilità per essere fruibile ed efficace in maniera concreta. Ricordiamo che da qualche anno presso la sede della Cooperativa offriamo gratuitamente

un servizio di “pesatura” delle persone in carrozzina, tramite “bilancia elettronica” a piattaforma, ed è molto apprezzata.

Nel **grafico26** osserviamo la suddivisione delle **66** richieste inerenti i “trasporti” (senza considerare il Servizio provinciale MuoverSi a cui verrà dedicato un capitolo a parte). Il 47% di queste richieste riguarda la necessità di trovare delle *Associazioni e altri Enti di volontariato* (noi abbiamo un elenco che mettiamo a disposizione), in particolare per un accompagnamento a visite mediche, terapia, prelievi e anche per il lavoro. Molte persone hanno una certificazione di disabilità che non consente loro di accedere alla richiesta di ammissione al Servizio MuoverSi e in taluni casi non hanno risorse economiche sufficienti per potersi permettere il servizio di trasporto a pagamento con taxi ed altri vettori.

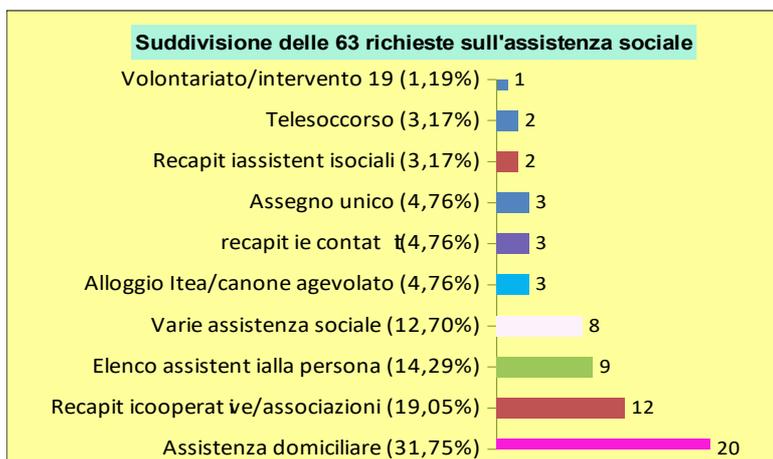
Le altre richieste hanno riguardato, la libera circolazione sui mezzi pubblici, il trasporto scolastico individualizzato, la carta blu, le fermate accessibili, varie.

Grafico26



Per quanto riguarda le 63 richieste di informazioni inerenti i servizi di *assistenza sociale*, come per il 2021 hanno riguardato in particolare le seguenti necessità che sono riportate nel **grafico27**. L'assistenza domiciliare pubblica e privata, il supporto per il cambio di alloggio ITEA, i recapiti di associazioni di volontariato, degli assistenti sociali dedicati, l'assegno unico. Alcune richieste sono pervenute anche dagli operatori dei servizi sociali per trovare in maniera condivisa anche con noi un sostegno concreto per quelle famiglie che hanno molteplici necessità e affinché l'offerta di informazioni di cui la persona/famiglia ha bisogno, sia data in unico punto di riferimento senza dovere spostarsi continuamente da un ufficio all'altro.

Grafico27

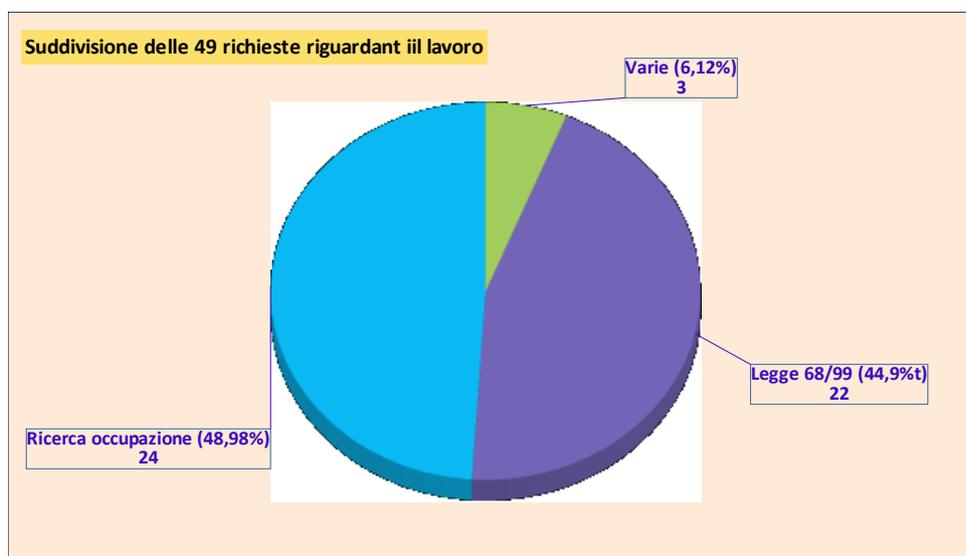


Un'altra tipologia di richieste riguarda *l'ascolto e il sostegno personale*. Molte persone che hanno situazioni di particolare fragilità e che vivono da sole o in situazioni difficoltose, oltre alle richieste di informazioni dedicate alla disabilità, hanno bisogno di un sostegno nell'ascolto per esprimere il loro malessere e sapere che qualcuno si occupa di loro in maniera discreta e **attenta**, per questo vengono periodicamente ad aggiornarci sulla loro situazione per avere consigli o solo per un saluto. Le operatrici, come i soci di HandiCREA e i collaboratori hanno nello spirito di accoglienza e ascolto il primo passo per creare un rapporto di fiducia che rimane costante nel tempo e di questo dobbiamo ringraziare la nostra Presidente Graziella Anesi, che fin dalla fondazione della cooperativa ha dato indicazioni a supporto e all'ascolto delle persone come aspetti fondamentali del nostro lavoro e per questo cerchiamo di rendere accogliente l'atmosfera e l'ambiente dei nostri sportelli.

Le **49** richieste per il lavoro pervenute nel 2022 sono descritte nel **grafico28**. Una netta diminuzione rispetto al 2021 (112). Il lavoro rappresenta un elemento fondamentale di ognuno affinché si possa realizzare una reale integrazione nell'economia e nella società per una concreta inclusione delle persone con disabilità. L'autonomia economica è sempre un valore aggiunto nella vita delle persone e la domanda di lavoro da parte delle persone con disabilità cresce costantemente anche se a causa della chiusura di molti servizi dedicati, molti si arrendono alla ricerca di un lavoro. HandiCREA da sempre si occupa di offrire delle opportunità di stage e tirocini agli studenti con disabilità e di organizzare eventi di interesse sulle opportunità lavorative che sono in evoluzione in maniera costante, dobbiamo dire che è ancora molto difficile trovare buone opportunità lavorative.

Durante il corso dell'anno ci teniamo aggiornati su varie opportunità inerenti la formazione e il lavoro, su percorsi/corsi formativi e informativi rivolti a persone con disabilità che vengono proposti da enti pubblici e privati, ed è nostro compito far conoscere queste opportunità ai nostri utenti tramite i nostri contatti.

Grafico28

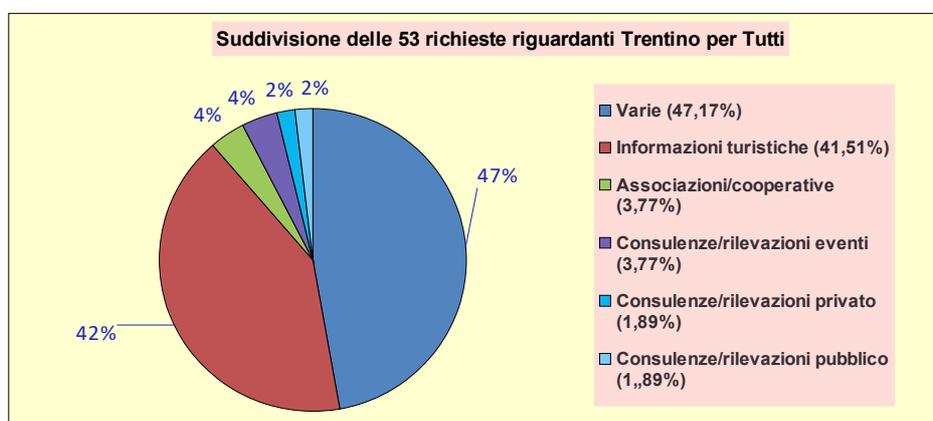


Il sito Web **"Trentino per Tutti"** è di proprietà ed è gestito dalla Cooperativa HandiCREA per mettere a disposizione di tutti, ospiti del territorio e residenti, le informazioni utili rispetto all'accessibilità dei luoghi e dei servizi in Trentino. HandiCREA si è occupata di rilevare ed elaborare i dati sull'accessibilità dei luoghi inseriti nello stesso (strutture ricettive, esercizi commerciali, pubblici uffici, percorsi, ecc..). L'obiettivo principale del sito è favorire il diritto di cittadinanza e l'inclusione nel territorio trentino, da sempre vocato all'ospitalità, al volontariato e all'integrazione sociale. Al suo interno vi sono indicate anche le attività promosse dalle organizzazioni che operano nel territorio al fianco di persone disabili e che promuovono iniziative culturali, sportive, di assistenza e di svago.



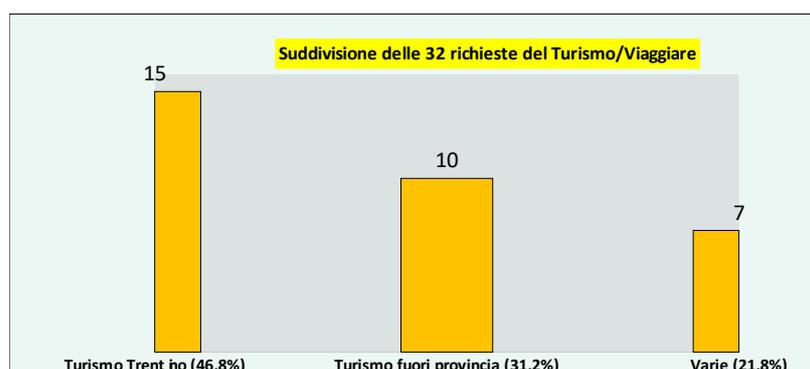
Nel sito si trova una mail dedicata tramite la quale arrivano richieste di persone residenti in Trentino ma anche nel resto d'Italia e qualcuna anche dall'estero. Il **grafico29** ne raggruppa la suddivisione per tipologia. Si tratta di richieste e consulenze inerenti agevolazioni e diritti, la *disability card*, i servizi di trasporto pubblici e privati, le associazioni di volontariato e l'assistenza alla persona per il turista. **Altre riguardano la richiesta di consulenza per rilevazione di enti privati e pubblici.**

Grafico29



Il grafico30, riguarda **la richiesta delle** informazioni turistiche che arrivano presso tutti gli sportelli disabilità. **La** maggior parte delle persone hanno chiesto informazioni turistiche su strutture e luoghi in Trentino, altre hanno riguardato il turismo fuori provincia in particolare per il mare. In questi frangenti le informazioni che raccogliamo e i contatti con le strutture provinciali e di altre realtà nazionali, vogliono essere adeguati alle esigenze di ognuno e per questo alcune volte contattiamo direttamente le strutture per verificarne il loro stato di accessibilità. Ci contattano anche gruppi di persone associati ad enti e associazioni di volontariato per verificare anche strutture dedicate da utilizzare in autogestione.

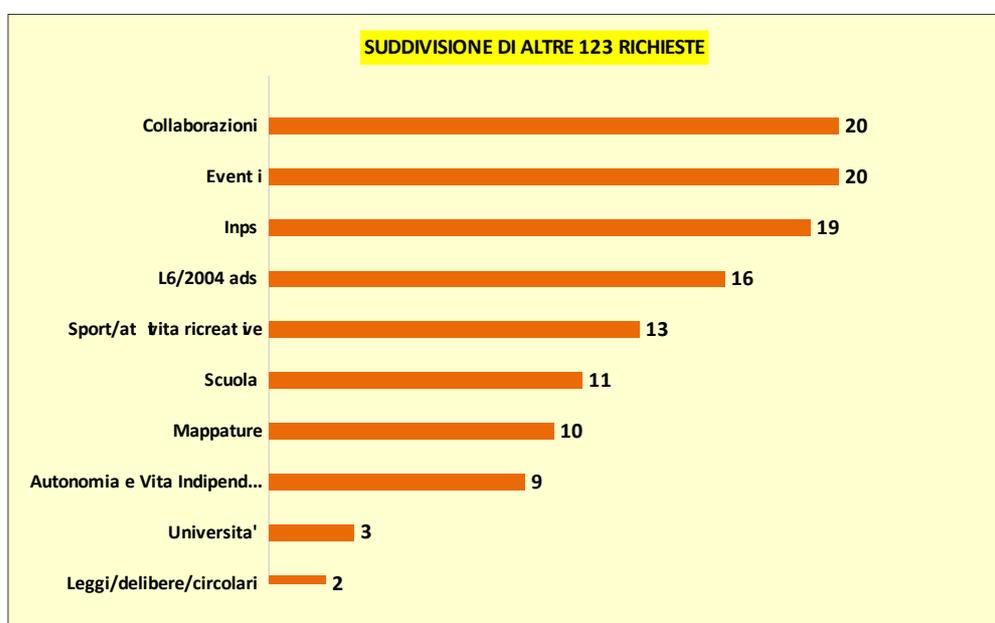
Grafico30



Nel **grafico31** abbiamo raggruppato **123 richieste** di informazioni inerenti varie tipologie che andiamo a descrivere.

Nel 2022 abbiamo ricevuto circa 40 richieste di *collaborazioni* da vari enti pubblici e privati, per organizzare *eventi* ed incontri formativi e informativi. Con l'associazione Parkinson di Trento abbiamo organizzato due incontri dedicati alle informazioni di interesse per le agevolazioni e i diritti previsti per le persone con disabilità. Abbiamo partecipato a convegni inerenti il turismo accessibile e altri sulla inclusione, a tavoli di lavoro presso le Comunità di Valle, ai PEBA dei Comuni e altro ancora. Queste 40 collaborazioni ed eventi in rete con altre realtà pubbliche e private sono fondamentali per offrire risposte adeguate alle esigenze individuali e familiari e per formare ed informare le persone, ma anche tutti gli altri portatori di interesse sul tema della disabilità per realizzare una società più inclusiva. Altre 20 richieste riguardano informazioni inerenti l'INPS, in particolare la possibilità di attivare la *Disability Card Europea*, prevista per tutti coloro che hanno i requisiti. Dal mese di febbraio 2022 si può richiedere la card tramite il sito ufficiale dell'INPS e la Cooperativa può dare informazioni di interesse per la sua attivazione. Altre inerenti l'esonero delle visite fiscali, la pensione anticipata per motivi di disabilità.

Grafico31

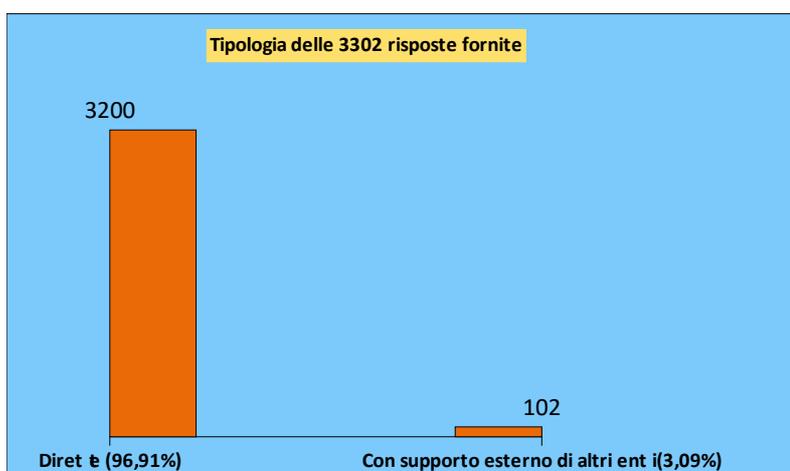


Altre richieste riguardano le informazioni sulla procedura di attivazione e le competenze dell'amministratore di sostegno, una figura molto importante a sostegno della persona fragile che molti enti dedicati richiedono per una tutela più concreta ed efficace. Alcune di queste richieste sono inerenti la Vita Indipendente. Trovare soluzioni mirate per persone che vogliono vivere da sole ed in autonomia, con la collaborazione della famiglia ed i servizi dedicati è sempre più una necessità, sia perché vi sono normative che ne favoriscono la realizzazione sia perché c'è sempre maggiore consapevolezza da parte delle persone e della famiglia. Altre riguardano lo sport e il tempo libero, attività di mappatura per enti pubblici e privati come previsto dal contratto d'appalto per trovare soluzioni migliorative e di fruibilità delle strutture e degli spazi. La scuola per i BES e altre informazioni al riguardo. L'università per le agevolazioni previste dalla normativa vigente per l'esenzione delle tasse e altri diritti. Informazione per circolari, leggi inerenti la tematica della disabilità. Le restanti 87 varie sono informazioni di diversa natura che riguardano le date di appuntamenti presso la sede di HandiCREA e presso gli sportelli e altre.

Informazioni sulle risposte

3302 sono state le risposte totali preparate e comunicate da HandiCREA in riferimento alle **2927** richieste pervenute da parte degli utenti leggermente diminuzione rispetto al 2021 (erano state 3459). Nel **grafico32** riportiamo la procedura con la quale abbiamo offerto le risposte. Per la maggior parte è stato possibile comunicarle direttamente da parte degli operatori di HandiCREA (3200), per altre abbiamo avuto necessità di un confronto con altri enti e servizi esterni alla Cooperativa (102). sociali che abbiamo costruito durante tutta la nostra attività permette di condividere le azioni mirate ad offrire e garantire agli utenti che si rivolgono a noi, di poter godere dei necessari sostegni e risposte personalizzate adeguate ai bisogni. Non *risposte standardizzate*. *L'eliminazione di tutte le barriere e la promozione di contesti inclusivi devono rappresentare gli obiettivi imprescindibili delle politiche sociali, con la partecipazione degli utenti e di tutti i portatori di interesse.*

grafico32

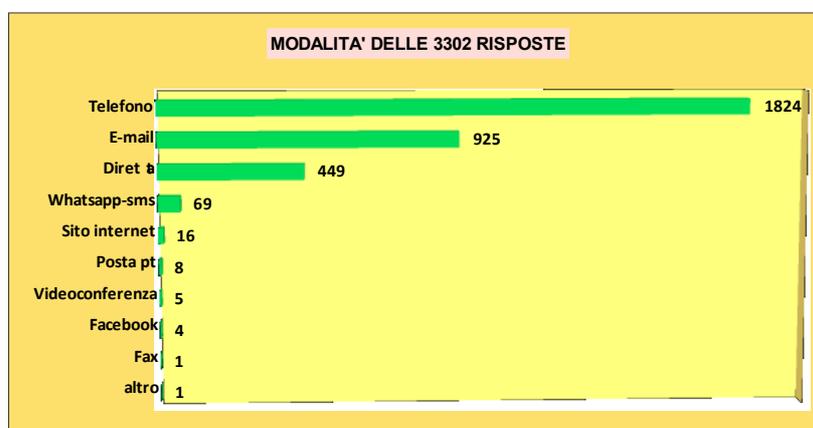


Le modalità con cui sono state offerte le 3302 risposte sono riportate nel **grafico33**.

La maggioranza tramite contatto telefonico; a seguire le mail. In aumento le risposte date in presenza agli sportelli. Altre risposte sono state offerte tramite WhatsApp, il sito internet, videoconferenza, social e altro.

La diminuzione della pandemia e la conseguente riapertura degli sportelli, ha permesso alle persone di recarsi agli sportelli. L'accoglienza e l'ascolto sono parte integrante della informazione e della risposta, ci si capisce meglio guardandosi da vicino e l'empatia ha un valore aggiunto.

Grafico 33

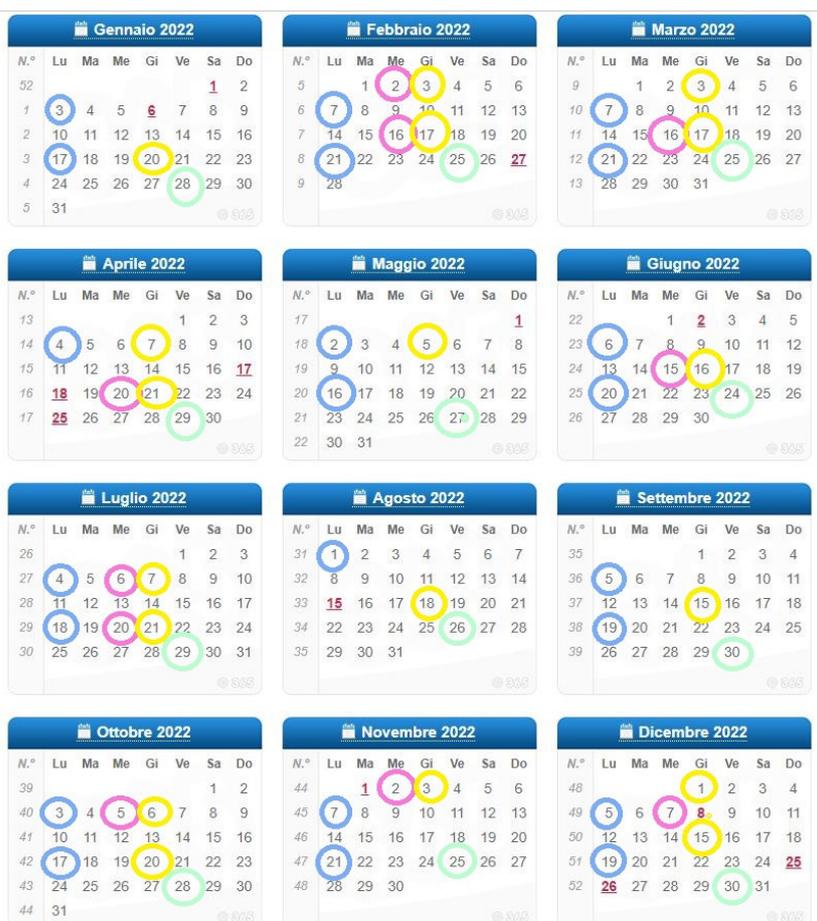


Bisogna evitare che alla sofferenza delle persone che già necessitano di aiuto, e spesso sono fragili, si aggiunga la fatica e la difficoltà di dover peregrinare tra servizi diversi, misurandosi con modalità di accesso complesse, non sempre sono presenti familiari capaci che possano “muoversi” al posto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

GIORNATE DI APERTURA - SPORTELLI DISABILITA' PERIFERICI 2022 (TOT. 62)

Nel 2022, **62** sono state le giornate di presenza presso gli sportelli disabilità periferici, da parte delle operatrici della nostra Cooperativa (*Tione, Riva del Garda, Rovereto e Pergine Valsugana, da 9 febbraio 2023 nuova apertura a Predazzo*). (Nel 2021 causa pandemia le aperture sono state 38).

Per il 2022 sono state concordate con i singoli Enti Ospitanti presso Riva del Garda e Pergine Valsugana le aperture su appuntamento. Negli altri sportelli la nostra presenza è continuativa e ristabilita come prima della pandemia (Tione ha ridotto di un giorno al mese per motivi organizzativi).



- Giorni apertura sportello Rovereto = 22
- Giorni apertura sportello Riva del Garda = 18
- Giorni apertura sportello Pergine Valsugana = 10
- Giorni apertura sportello Tione di Trento = 12

Sportelli Disabilità Analisi dei bisogni rilevati e Azioni proposte

- Bisogni e criticità rilevati
- *Azioni proposte*
- La pandemia da Coronavirus ha modificato molte nostre abitudini e sottolineato in maniera ancora più evidente le difficoltà a cui sono soggette le categorie più fragili della società, rendendoci maggiormente consapevoli dell'urgenza di un cambiamento. Allo stesso tempo, in condizioni di estrema difficoltà, ha permesso di mettere in pratica soluzioni alternative e virtuose che possono rappresentare un efficace aiuto, anche in condizioni normali, per le persone che necessitano di bisogni particolari, trasformandosi in un'opportunità per costruire una società più inclusiva, che si impegni a non lasciare indietro nessuno. Con l'esplosione del contagio e l'imposizione delle misure di contenimento, i bisogni delle persone più deboli si sono accentuati. A causa della chiusura dei centri diurni, molti disabili hanno sperimentato l'abbandono a casa, creando difficoltà nella tranquillità quotidiana alle famiglie mentre nelle RSA molti anziani disabili o malati non hanno potuto beneficiare di sufficienti cure mediche. I bambini con BES, DSA e disturbi ADHD alle prese con la didattica a distanza hanno avuto grosse difficoltà. La pandemia ha avuto il piccolo merito di valorizzare e far apprezzare la tecnologia, ma non si può chiedere a tutti e tutte di adattarsi al mezzo.
- *Risulta di fondamentale necessità implementare i servizi territoriali, e altri servizi dedicati come ad esempio il progetto DAMA, i percorsi di cura condivisi ed in collaborazione con tutti i portatori di interesse per proseguire attraverso una politica pubblica di sviluppo dei territori. Dopo la pandemia abbiamo assistito ad un aumento crescente della popolazione vulnerabile come le persone disabili, gli anziani ed anche i giovani per cui si rende fondamentale l'implementazione di interventi vicini ai luoghi dove le persone vivono per la prevenzione delle patologie, la promozione della salute e del benessere di prossimità. Guardare al futuro con una progettualità capace di imparare da quanto di buono, o di sbagliato, è stato fatto in passato e diffondere le buone pratiche con il contributo di tutti i portatori di interesse è utile per migliorare la qualità dei servizi.*
- *Il miglioramento dei tempi di attesa delle prestazioni sanitarie fondamentale per offrire risposte adeguate alle problematiche di salute in particolare per le persone con patologie croniche che hanno bisogno di cure costanti. Lo sviluppo della medicina d'iniziativa affinché gli appuntamenti per i controlli vengano programmati direttamente da parte dei servizi sanitari preposti sono supporti fondamentali per non aggravare difficoltà già create dalla patologia.*
- Nel 2022 la tipologia delle richieste sulle barriere architettoniche ha avuto un grosso incremento. Queste rappresentano un ostacolo alla mobilità delle persone con disabilità, ci sono però anche le barriere di tipo sociale e culturale, anche queste necessitano di una azione educativa per essere rimosse. Le barriere architettoniche non si identificano solamente con gli ostacoli di carattere materiale che impediscono la mobilità o l'accesso a qualsiasi edificio ma anche ciò che **rende difficile la fruizione** di un ambiente o la sua localizzazione. L'opportunità offerta del bonus governativo sicuramente ha dato un impulso all'aumento della richiesta di eliminazione delle stesse.
- *Il nostro impegno come quello di altri per rimuoverle spazia anche su "altre" barriere: sociali e culturali che ostacolano l'inclusione. Devono essere abbattute attraverso lo sviluppo di progettazione inclusiva che veda collaborare le istituzioni e il mondo del volontariato, ma anche funzionari di ambiti diversi, dove gli ostacoli non siano solo un problema delle persone con disabilità ma piuttosto della società e della sua visione di futuro.*

Ci deve essere una progettazione condivisa. È importante anche che, le barriere architettoniche, vengano abbattute nei luoghi di vacanza con l'obiettivo di consentire a tutti un periodo di svago alla cui base c'è l'inclusione. Il sito Trentino per tutti che stiamo rinnovando riteniamo sia un contributo fattivo e concreto per rendere più accessibile e fruibile a tutti il nostro bel territorio. Il marchio OPEN in via di revisione vuole 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, prevedendo per esempio la formazione del personale addetto e la predisposizione di accorgimenti utili al fine di assicurare una maggiore attenzione verso tutti. Auspichiamo che venga colto il suo obiettivo e sviluppato il suo utilizzo.

- La pandemia ha prodotto effetti laceranti sui vari aspetti dell'esercizio del diritto al lavoro ed in particolare per le persone con disabilità. L'appesantimento collegato agli strumenti di protezione, il distanziamento, la crisi delle attività produttive con la sospensione degli obblighi e degli avviamenti delle persone disabili; l'incertezza della retribuzione degli occupati collegata alla sospensione dell'attività produttiva, in qualche caso diventata definitiva, le difficoltà di riconoscimento del lavoro agile da parte del datore di lavoro; le difficoltà legate alle agibilità dei caregiver; le difficoltà di accesso alle prestazioni dei servizi socio sanitari pubblici e dei trasporti pubblici. Situazione che hanno aggravato lo stato di salute e il benessere in particolare delle persone disabili.
- *A tutt'oggi vi è l'impossibilità di dare soluzioni soddisfacenti all'inserimento lavorativo delle persone con disabilità. Vanno rafforzati alcuni aspetti aprire un tavolo istituzionale con tutti gli attori della filiera scuola, lavoro, politiche attive. L'avvio di un sistema di monitoraggio frequente delle attività con la collaborazione dell'Agenzia del Lavoro. Promuovere i percorsi di concreta inclusione nel mondo del lavoro completando riforme e interventi previsti dal Programma governativo e provinciale per l'attuazione dei diritti delle persone con disabilità e prorogando, consolidando e strutturando gli istituti e le soluzioni sperimentate durante il periodo emergenziale atte a garantire il reale accesso e mantenimento dell'occupazione, la garanzia del pieno godimento del diritto ai percorsi di inclusione scolastica.*
- La comprensione dei meccanismi che influiscono sulle condizioni economiche delle persone con disabilità è strettamente connessa al ruolo della famiglia. La condizione di disabilità si lega a doppio filo con le attività del nucleo familiare, soprattutto nei casi in cui essa si manifesti con gravi limitazioni nello svolgimento delle attività quotidiane. In assenza di sostegni adeguati, di fatto, i compiti di cura delle persone con disabilità ricadono sui membri del nucleo familiare, spesso le donne, riducendone l'offerta di lavoro. Questo aspetto individua un canale di svantaggio per le persone con disabilità e le rispettive famiglie.
- *E' importante che le politiche di supporto a favore delle famiglie in cui vivano membri con disabilità, si pongano l'obiettivo di fronteggiare i tre diversi canali di svantaggio economico. Il primo connesso alla condizione di disabilità dell'individuo, e quindi alla capacità che questi ha di realizzare reddito; il secondo connesso alla condizione lavorativa dei membri del nucleo familiare a cui sono eventualmente affidati i compiti di cura del membro non autosufficiente; il terzo connesso all'esistenza dei costi aggiuntivi della disabilità (periodicità di esigenze per controlli medici, terapie, ecc.).*
- Con l'espressione Vita Indipendente si intende una serie di misure che hanno lo scopo di favorire la vita, appunto, il più possibile indipendente (e soprattutto in casa propria) delle persone con grave disabilità. Si tratta di misure, messe in atto e predisposte da regioni e comuni, che devono mirare a favorire l'autodeterminazione delle persone in condizione di disabilità anche grave, favorendo il più possibile la permanenza in casa, a

discapito di soluzioni di istituzionalizzazione. Con la legge del Dopo di noi (anche provinciale) il legislatore ha posto l'obiettivo di tutelare ed assistere i soggetti con disabilità dopo la perdita dei caregivers (spesso, i genitori) con dei programmi specifici di sviluppo delle autonomie e interventi domiciliari creati ad hoc.

- *Anche nella nostra provincia sono stati attivati questi percorsi che sono fondamentali per sviluppare concretamente l'autonomia presente e futura della persona con disabilità. Un progetto di vita che parte da piccoli passi, si finanziano dei percorsi e dei programmi di supporto alla domiciliarità che mirano ad eliminare l'istituzionalizzazione (ricovero in strutture), riconoscendo la casa come spazio di vita irrinunciabile. Le due opportunità legislative potranno assicurare la fattibilità dei percorsi nel "durante noi" e degli interventi di abitare sociale del "dopo di noi". La valutazione multi disciplinare ad opera di un'equipe formata da diversi operatori del settore sociale e sempre con l'attiva partecipazione della persona interessata, dei familiari, per cui si lavora su diversi domini della vita relativi alla praticità del quotidiano ed alle modalità comunicative della persona. Il budget che sostiene il Progetto di Vita che è creato in maniera specifica rispetto ad ogni situazione individuale e la figura prevista dai servizi sociali, che sostiene tutti gli attori curando la realizzazione, il coordinamento e le attività del percorso. Queste leggi creano la possibilità concreta di una Vita Indipendente per la persona con disabilità. Con l'impegno e l'integrazione tra tutti gli attori coinvolti come la famiglia e gli operatori è possibile davvero creare le basi di un futuro autonomo.*

- *Un linguaggio semplice e chiaro per migliorare la comunicazione con le persone e tutti i portatori di interesse coinvolti.*

- *Un aggiornamento della Guida informativa per le persone con disabilità provinciale, può essere uno strumento molto utile per offrire a tutti una informazione completa sui servizi, le agevolazioni e i diritti presenti nella nostra provincia.*

- *Negli ultimi anni abbiamo rilevato una grossa criticità nei tempi lunghi di attesa degli accertamenti per le certificazioni della disabilità, nel 2022 il tempo di aspettativa era 180 giorni, il massimo previsto dalla legge. Questo ha comportato e comporta gravi disagi per poter attivare in seguito i servizi dedicati, per l'attivazione dei quali ci vuole altro tempo di attesa.*

- *Nel 2023 è stata attivata dalla U.O. di Medicina Legale una nuova metodologia per raccogliere le domande di accertamento delle disabilità, che sicuramente semplificherà i percorsi per le persone con disabilità e tutti i portatori di interesse.*

CALL CENTER" del Servizio MuoverSi



La Cooperativa HandiCREA dal 2006 gestisce il Call Center che dal 2020 rientra nel servizio di Sportello Sociale come previsto dal sistema di accreditamento provinciale.

Nel 2022 l'attività del servizio è andata a regime dopo i tre lunghi anni di pandemia durante il quale ci sono state chiusure e restrizioni all'accesso. Lo sportello è aperto cinque giorni a settimana, di cui 4 mattine e un giorno intero.

I dati elaborati per questa parte del Report sono stati estratti dal programma informatico (sviluppato nel 2005)

relativo alle richieste e ai contatti del Servizio MuoverSi presso il Call Center.

Informazioni sugli utenti del Call Center MuoverSi

Gli utenti che nel 2022 hanno attivato il Servizio MuoverSi sono **stati 764**. Le nuove domande di ammissione sono state **140** (di cui 35 in sospeso dal 15 settembre 2021), **110** di queste sono state attivate. Le domande sono aumentate rispetto al 2021 (116).

Informazioni sulle richieste

4329 sono stati i contatti del 2022 al *Call Center MuoverSi* da parte degli utenti, il 4,5% in più rispetto al 2021 (n.4329).

L'apertura generalizzata dei servizi e delle attività lavorative, come la voglia di uscire di casa , di socializzare dopo la fase acuta della pandemia ha contribuito ad aumentare sia le richieste di informazioni che anche l'utilizzo del servizio *MuoverSi*. Mai come in questi ultimi 3 anni di pandemia tutti abbiamo sofferto di una libertà limitata ed in particolare le persone con disabilità. I lunghi periodi trascorsi forzatamente in casa a causa del *Coronavirus* ci hanno fatto capire quanto ci manchi viaggiare, scoprire e affrontare le nuove sfide, ma anche poter uscire liberamente e assaporare le semplici azioni quotidiane. Il servizio *MuoverSi* è un utile strumento per la libertà di movimento in autonomia.

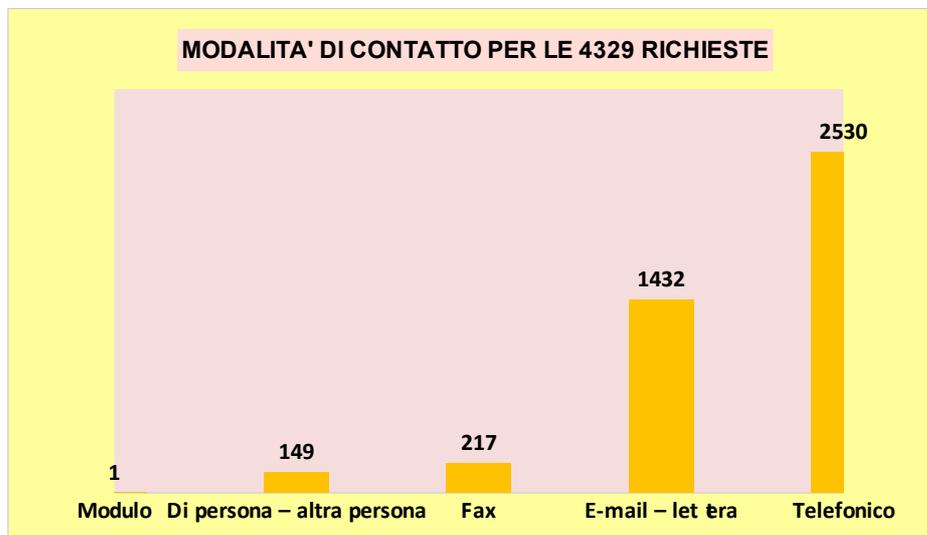
Nel **grafico34** proponiamo la suddivisione mensile dei contatti e come anche è accaduto anche negli anni precedenti, i mesi più intensi sono stati gennaio e dicembre, in particolare per le richieste di informazioni riguardanti il rinnovo.



Grafico34

Il **grafico35** propone le modalità che gli utenti hanno utilizzato per contattare il servizio *MuoverSi* nel 2022. Rispetto al 2021 non ci sono state variazioni sostanziali. Il contatto telefonico è il più utilizzato, segue il contatto tramite mail, fax e degli utenti che arrivano di persona allo sportello.

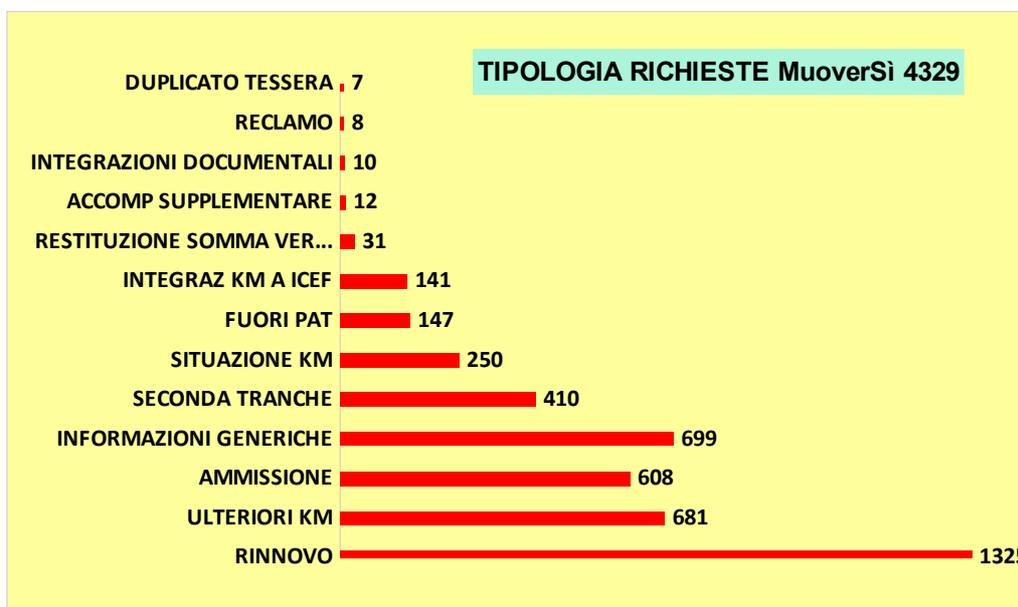
Grafico35



Le varie tipologie di richieste del Servizio *MuoverSi*, sono descritte nel **grafico36**.

Come accaduto anche nel 2021, la maggior parte delle richieste riguarda le informazioni inerenti il rinnovo del servizio. Costanti anche quelle relative alla richiesta di ulteriori chilometri e le nuove ammissioni. Poi a seguire le informazioni per le seconde tranche, sulla situazione personale dei chilometri utilizzati, i viaggi fuori provincia, le richieste di integrazione a ICEF e altre.

Grafico36



Le modalità di risposta alle richieste presso il *call center*. Più della metà (2521 delle 4329) sono state offerte telefonicamente nell'immediato, a seguire quelle tramite mail, poi direttamente agli utenti di persona. Nel 2022 l'apertura del *call center* è andata a regime e gli utenti hanno ripreso a accedere allo sportello di persona.

Call Center Servizio *MuoverSi* - Analisi dei bisogni rilevati e Azioni proposte

Il servizio *MuoverSi* attivo dal 2004, è uno strumento prezioso, nonché assolutamente necessario per la mobilità delle persone con disabilità. Molto apprezzato da tutti coloro che lo utilizzano e anche dalle famiglie grazie anche alla sostenibilità delle tariffe. Durante il periodo di chiusura è sempre rimasto attivo per coloro che lo utilizzavano per lavoro e per molti altri a causa delle chiusure dei servizi è rimasto inutilizzato. Nel 2022 è ripartito a regime e fin dall'apertura ha consentito agli utenti l'autonomia negli spostamenti ed anche il sollievo per le famiglie. L'ascolto, la raccolta delle richieste tramite i contatti, l'assistenza nelle pratiche burocratiche e le risposte esaurienti ed efficaci offrono un servizio completo e accessibile, fruibile e finalizzato allo sviluppo delle autonomie individuali e al sostegno delle famiglie.

Bisogni e criticità rilevati - Azioni proposte

- Molti utenti nel 2022 hanno richiesto un incremento del budget annuale a tariffa ICEF per sopraggiunte nuove esigenze per le quali abbisognano di più chilometri. In particolare sono le persone che abitano lontano dal capoluogo e dai servizi loro dedicati. Alcune richieste sono inerenti l'attività scolastica per il periodo in cui il servizio individualizzato non può essere attivato, altre sono richieste per frequentare servizi di riabilitazione prescritti in corso d'anno e altro ancora. Di seguito alcune considerazioni per migliorare il servizio in condivisione con l'ente appaltante.
- *Verificare la possibilità di un incremento del budget ad ICEF, in corso d'anno per coloro che abitano in zone distanti dal capoluogo o dai centri dove sono dislocati i servizi di cui si avvalgono e che non hanno o non possono utilizzare mezzi di trasporto pubblico accessibili oppure per coloro che hanno modificato le necessità di trasporto per esigenze lavorative, di salute e personali.*
- *Agevolare gli utenti con 200 km di budget annuale, sia per le nuove ammissioni che per i rinnovi senza dover recarsi al CAF.*
- *Verificare alcune azioni per offrire la possibilità a chi non può utilizzare il servizio per motivi di requisiti sanitari, ma trova difficoltà ad usare i mezzi pubblici, di una risposta a queste necessità di trasporto. Vi sono alcune associazioni di volontariato che operano al riguardo ma non riescono a coprire tutte le necessità.*
- *Sviluppare e strutturare il servizio di accompagnamento supplementare con montascale, che attualmente è attivo solo in alcune zone della provincia in particolare a Trento, Rovereto e Pergine ma assente nei territori e messo a disposizione solo da due vettori.*
- *Verificare che gli adattamenti dei mezzi utilizzati dai vettori siano idonei anche al trasporto di persone con disabilità para/tetraplegiche.*
- *Corsi di formazione per i vettori.*
- *Monitoraggio del Servizio svolto dai vettori. Raccolta delle segnalazioni pervenute da parte degli utenti.*
- *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.*
- *Verificare la opportunità di riattivare il Comitato di gestione con le associazioni che da sempre collaborano per il miglioramento del servizio.*

B - “RILEVAZIONE 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 HandiCREA, da sempre (1995) svolge anche 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*”.

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

Le mappature possono essere proposte dalla Cooperativa o venire richieste 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. In alcuni casi, il progetto può avere come obiettivo l'accessibilità ad un singolo evento, per cui, HandiCREA collabora anche nell'individuazione di altre strutture coinvolte, raccogliendo i dati di luoghi d'interesse pubblico come municipio, farmacia, teatri, uffici postali, ecc., che spesso fanno da “cornice” delle 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:

- predisporre la scheda di rilevazione secondo la tipologia della struttura;
- contattare preventivamente i responsabili dell'esercizio per accordarsi sulla data di rilevazione;

- se necessario, fare un sopralluogo per verificare lo stato dell'arte, predisponendo in seguito un report da condividere con il committente;
- rilevare e compilare la scheda in loco;
- elaborare i dati raccolti;
- inserire i dati in un database appositamente predisposto e predisporli per la divulgazione (guida cartacea, sito internet Trentino 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 2022 E IN VIA DI SVILUPPO

Andiamo di seguito ad elencare questa attività di mappatura di luoghi, eventi e percorsi per darne informazione sull'accessibilità, che comporta anche un ritorno economico.

- Dal 2020 siamo coinvolti dal Comune di Trento, in un grande sfida per lo sviluppo dei PEBA - Piani di Eliminazione delle Barriere Architettoniche, come previsto dalla legge 41/1986, integrati poi con la legge 104/1992. Essi sono uno strumento in grado di pianificare, progettare e programmare gli interventi di abbattimento delle barriere architettoniche, al fine di raggiungere una soglia ottimale di accessibilità e definendo con tutti gli stakeholders gli obiettivi strategici per la qualità degli spazi. Abbiamo partecipato a vari incontri e continueremo a presidiare il loro sviluppo anche nel resto della nostra provincia.
- **TURISMO DIGITALE "TRENTINO DA ESPORARE PER TUTTI"**. Un bando del Comune di Trento a cui abbiamo partecipato nel 2021 e si è concluso a dicembre 2022. HandiCREA, con il finanziamento ricevuto più una propria quota di partecipazione, ha potuto realizzare 5 video su alcuni luoghi culturali di Trento con la collaborazione di diversi enti e professionisti. I video realizzati hanno lo scopo di dare indicazioni sulla visitabilità, 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 per tutti, anche per le persone con disabilità. -> *progetto con il Comune concluso*. E' seguita e segue tuttora una costante promozione su canali social (Facebook – Instagram - LinkedIn).
- **PROMOZIONE FORMAT VIDEO TRENTINO DA ESPORARE PER TUTTI**. Attraverso un pitch di presentazione, a fine 2022 sono stati effettuati 8 incontri con altrettanti enti (Mart, Sovrintendenza, Museo Civico, ecc.) che si erano dimostrati interessati al progetto. A seguito dell'incontro il Mart ha inserito il video all'interno del progetto proposto al Ministero Cultura per il PNRR che è stato finanziato e verrà realizzato nell'anno 2023.
- **COMUNE NAVELLI**. L'amministrazione ci ha contatto per una consulenza in quanto il comune era interessato a presentare un progetto al Ministero della Cultura per il PNRR per lo sbarriamento del borgo di Navelli. *Il progetto presentato però non è stato accolto dal Ministero*.
- **INCONTRI** con varie associazioni per informazioni sul **TURISMO ACCESSIBILE**.
- **CORSO WORDPRESS PER GESTIONE E INSERIMENTO DATI NEL SITO TRENTINO PER TUTTI**.

- **PARTECIPAZIONE EVENTO BIOSFERA.** A seguito della collaborazione avuta nel 2019 per il progetto Biosfera, HandiCREA è stata chiamata a partecipare all'evento ProudtoShareweek 2022 a San Lorenzo in Banale.
- **COLLABORAZIONE PERGINE SPETTACOLO.** Come ogni anno HandiCREA ha collaborato alla rilevazione dei luoghi della nuova edizione del festival attraverso l'aggiornamento dei dati e ha contribuito a pubblicizzare ed a fornire informazioni sull'accessibilità dei due eventi agli utenti interessati. Le informazioni sono state altresì inserite sul sito internet Trentino per tutti che HandiCREA si impegna costantemente ad aggiornare.
- **COLLABORAZIONE COMUNE DI PELLIZZANO.** Su richiesta dell'amministrazione HandiCREA ha effettuato un primo sopralluogo al lago dei Caprioli.
- **CONSULENZA ACCESSIBILITA' CASTELLO DEL BUONCONSIGLIO** Collaborazione con il Comune di Trento per supporto al PEBA e per la redazione delle informazioni sull'accessibilità del Parco della Malpensada.
- **Consulenze a:** progettisti e tecnici e diverse realtà private sull'accessibilità di strutture turistiche e sull'eliminazione delle barriere architettoniche; Università di Trento sull'installazione di distributori automatici adattati sulla progettazione senza barriere.
- **Studenti dell'Università di Trento** incontri per suggerimenti su un loro progetto di turismo accessibile.
- **COLLABORAZIONE con TRENTINO MARKETING.** A seguito dell'incontro descritto in precedenza siamo stati contattati da Trentino Marketing per un primo incontro conoscitivo e in seguito ci è stata richiesta la disponibilità di collaborare per migliorare l'accessibilità del Festival dell'Economia.
- **COLLABORAZIONE UNIVERSITA'** sono stati effettuati 2 sopralluoghi alla Facoltà di Lettere e alla Buc. Inoltre si è provveduto a stilare le relazioni conclusive che sono state inoltrate che all'ufficio competente dell'università.
- **MAPPATURA PARCO MALPENSADA.** A seguito del completamento dei lavori nel parco, è stato fatto un sopralluogo di verifica per raccogliere i dati utili a crea la pagina da inserire nel sito Trentino per tutti.

GESTIONALE STRUTTURE

Nei primi mesi del 2022, sono stati effettuati alcuni test e a maggio il gestionale risulta operativo ed è stato posizionato sul server di *AZURE*. Ad agosto si è iniziato a fare l'inserimento di alcune schede più semplici, quelle relative alle associazioni e cooperative (193 schede) che attualmente risultano già visibili all'interno di una sezione dedicata su trentino per tutti. Tali dati sono più semplici, in quanto sono formati da una parte anagrafica e una parte testuale di spiegazione dell'attività di ogni associazione e cooperativa del territorio trentino. Grazie a questo primo inserimento abbiamo testato il plugin che si occupa del passaggio dati tra il nostro gestionale e il nuovo sito.

SITO WEB- TRENINO PER TUTTI



A seguito del corso seguito ad aprile si è iniziato a lavorare sul sito “*Trentino per tutti*” inserendo oltre ai menù principali e alcune pagine dove è riassunta la storia della cooperativa e l’attività di mappatura; ENTI E ATTIVITA’: sezione dedicata alle cooperative e associazioni (i dati provengono dal gestionale 193 strutture), TRASPORTI, PERCORSI suddivisi in: BIOTOPI E LAGHI (Biotopo di Fivè, Biotopo lago d’Ampola, Lago di Ledro, Biotopo lago d’Idro), BORGHI (Bondone di Storo, Rango, San Lorenzo in banale, Canale di Tenno), ARTE E NATURA (Ledro Land Art, Bosco Arte Stenico, Parco Tre Castagni, Parco Malpensada). SEZIONE TRENINO DA ESPLORARE PER TUTTI: Pagina presentazione progetto, Palazzo Geremia, Palazzo Trentini, Museo Diocesano, Torre civica e porta Veronensis, Spazio Archeologico del S.a.s.s., Questionari di gradimento per l’utente. COLLABORA CON NOI, SONO UNA REALTA’ SOCIALE form da compilare, SONO UN OPERATORE TURISTICO pagina più form da compilare. Si proseguirà il lavoro nel 2023.



C- COLLABORAZIONI CON ENTI E ISTITUZIONI

HandiCREA è impegnata anche in molte altre attività di supporto ad enti ed istituzioni per promuovere una cultura dell’accessibilità e dell’inclusione che favorisca le persone con disabilità a partecipare a tutti gli aspetti della vita sociale. Per realizzare questo abbiamo svolto anche le seguenti attività.

Partecipazioni a Tavoli di lavoro

- Comune di Trento, tavolo sulla mobilità, tavolo sulla disabilità
- Comunità delle Giudicarie tavolo per la disabilità e l’abitare sociale
- Consulta Sociale Provinciale
- Dipartimento Politiche Sociali per Laboratorio Dopo di noi



Partecipazione ad Eventi / Formazione

- Partecipazione alla presentazione della guida sulla disabilità predisposta dal Patronato Acli
- Convegno: La montagna inclusiva, la formazione per l’accessibilità in montagna
- Incontro organizzato dal servizio UMSE disabilità e integrazione socio-sanitaria sulle modalità attuative riferite alla “Legge sul dopo di noi”
- Partecipazione di Graziella come relatore al convegno organizzato dall’università di Trento “*Disabilità in movimento: percorsi di autodeterminazione*” dedicato alla giornata internazionale della disabilità prevista a livello europeo il 3 dicembre di ogni anno
- Collaborazione con scuole di vari ordine e grado per incontri, stage e lezioni
- Collaborazione con testate di informazione e rilascio di interviste su temi inerenti la disabilità ecc.
- Incontri di formazione su leggi, agevolazioni, procedure per i soci dell’associazione Parkinson Partecipazione ad un workshop sull’accessibilità per le persone non vedenti presso la Unione ciechi di Trento

Collaborazione con: Enti – Istituzioni – Privati

- Cooperativa Alpi per pubblicizzare i loro lavori tessili, in rimando Alpi ci ha assegnato un importo sulle vendite di una particolare collezione che vuole replicare anche nel 2023
- Anffas Trentino per un momento informativo online con alcuni utenti
- la cooperativa “Le Rais” collaborazione per l’apertura nuovo sportello disabilità a Predazzo e altri progetti sull’accessibilità
- Con le ACLI trentine per la pubblicazione della Carta dei Servizi per la disabilità
- l’istituto “Martini” di Mezzolombardo per l’attivazione di un tirocinio presso la cooperativa rivolto ad un ragazzo con disabilità
- UPT di Trento per un tirocinio di formazione professionale con una studentessa con disabilità
- l’Università di Trento per ospitare una studentessa per il tirocinio, per una collaborazione alla redazione della tesi di laurea ad alcuni studenti dell’Università di Trento
- il Tribunale di Trento per ospitare una persona per lavori di pubblica utilità
- il tecnico provinciale Alessandro Speranza momento formativo per la Cooperativa, sui nuovi criteri di assegnazione del contributo provinciale per l’eliminazione delle barriere architettoniche
- alcune realtà cooperative, associazioni e con privati per un confronto sulle future collaborazioni e per pubblicizzare sul sito le loro attività
- una ditta produttrice di ascensori e realizzato un video con Graziella sulle tematiche dell’accessibilità e dell’eliminazione delle barriere architettoniche
- un consigliere comunale di Trento per un confronto su tematiche di sport e accessibilità

Adempimenti - Impatto e prospettive future

Adempimenti formali e obbligatori del 2022

Nel 2020 abbiamo sottoscritto con la UMSE disabilità il contratto d’Appalto per lo Sportello Sociale. Nel 2021 abbiamo ottenuto l’accreditamento definitivo previsto dalla Provincia. Nel dicembre 2022 la provincia ci ha confermato la proroga per altri due anni del contratto per *l’affidamento del servizio di gestione di sportelli sociali rivolti a soggetti disabili e loro famiglie*”, e a marzo 2023 abbiamo definito gli adempimenti e tutti le formalità richieste.

Abbiamo espletato le azioni per il rinnovo della iscrizione al MEPAT, per le attività che vengono svolte di Sportello Sociale e Mappature.

Come d’obbligo di legge la Cooperativa è stata sottoposta ad una revisione da parte della Federazione Trentina delle Cooperative di cui fa parte e dalla stessa è stata espressa una valutazione positiva della gestione di HandiCREA.

Abbiamo rinnovato la modulistica prevista per la privacy per renderla più comprensibile agli utenti, come nel 2021 avevamo aumentato e ampliato l’attività di tutela per il gestionale come previsto dal Regolamento Europeo in materia.

Nel corso del 2022 è stato attivato un monitoraggio sulla qualità del servizio offerto dagli 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 presentati.

Effettuati gli adempimenti e i corsi per l’aggiornamento dei referenti del Documento sulla Valutazione dei Rischi per la sicurezza.

Adempimento in collaborazione con la Federazione delle Cooperative, alla formalizzazione del modello 231 (*D.lgs. 231/2001*) previsto anche per gli “enti forniti di personalità giuridica” come HandiCREA.

Rinnovo e aggiornamento del nostro sito Trentino per tutti e audizioni con UMSE disabilità.

Attivazione e audizioni con UMSE disabilità per definire il riconoscimento dei marchi Open.

Raccolta e Consegna *on line* di alcune pratiche alla Medicina Legale, previa valutazione di ogni singolo caso da parte dell’equipe di HandiCREA

Istituzione del giovedì del cittadino con orario continuato dalle 8.30 alle 17.00.

Avviamento, organizzazione e promozione per apertura SPORTELLO DISABILITA' a Predazzo avvenuta il 9 febbraio 2023.

Rilevata e mappata l'accessibilità di alcuni spazi pubblici: percorso interno al Castello del Buon Consiglio con i bagni aperti al pubblico, piazza Mostra rinnovata e alcune fermate del servizio pubblico urbano di Trento in collaborazione con Trentino Trasporti e Comune di Trento.

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.

Formulazione e pubblicazione sintesi informativa su diritti e agevolazioni per le persone con disabilità

Impatto e prospettive future

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.

Lettura dei bisogni - Programmazione - Sviluppo

L'organizzazione delle attività avviene su una base di interscambio di informazioni tra utenti, operatori e Istituzioni. Il percorso è improntato a una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti. Le risorse sono il territorio e i cittadini che lo compongono, insieme alla realtà dei loro bisogni, e ci mostrano nei fatti l'efficacia di una organizzazione volta a dare risposte concrete per bisogni reali. Il rapporto di fiducia e la partecipazione in prima persona dei cittadini con cui ci rapportiamo, mantiene costante nel tempo l'azione comune intesa alla soluzione delle criticità e delle problematiche espresse.

Lo sviluppo continuo e la flessibilità delle nostre attività permettono di consolidare il rapporto con le istituzioni per proporre azioni politiche intese a correzioni e nuovi stimoli per altri progetti intesi al miglioramento dei servizi. L'obiettivo rimane quello di contrastare ogni forma di disagio, promuovendo il benessere e le pari opportunità, la cultura dell'accessibilità e l'inclusione reale degli individui. Bisogna comprendere i cambiamenti in atto, guardare verso il futuro e operare sui bisogni in continua evoluzione, progettare e sviluppare azioni di intervento sociale. Vi è la necessità di saper cogliere i cambiamenti futuri, sviluppare in noi e negli altri la consapevolezza di fronte a fattori quali l'immigrazione, le nuove povertà, le fragilità e la tutela dell'ambiente. Settori dove ognuno per propria competenza può intervenire e contribuire anche a livello locale. Ricercare e prendere in carico le povertà e le fragilità sommerse, che non si evidenziano all'esterno. La strada maestra per vincere queste sfide è proseguire nel processo, già avviato, di coinvolgimento attivo degli individui e della mobilitazione delle energie positive messe a disposizione da tutta la società. Perché ogni comunità produca in prima persona le risposte necessarie ai bisogni espressi, che crescono ed emergono di continuo.

La programmazione è un processo che serve alla nostra organizzazione ad operare in modo più efficiente e efficace, per uno sviluppo di qualità della nostra attività. La programmazione è un'attività che si formalizza in piani di azione contenenti obiettivi, azioni, allocazioni di budget, responsabilità, risorse, modelli di monitoraggio e valutazione. Innanzitutto, essa aiuta a fare chiarezza sugli obiettivi e le priorità che si intendono perseguire. Basandosi su un'analisi sistematica delle condizioni in cui HandiCREA opera e delle opportunità e dei vincoli al suo sviluppo la programmazione permette di organizzare le informazioni raccolte, individuare i problemi più rilevanti da affrontare, dosare le risorse in relazione al raggiungimento dei risultati e definire ordini di priorità nella sequenza degli interventi; - in secondo luogo, la programmazione permette di definire un percorso di medio lungo periodo che permette di mantenere una rotta evitando di disperdere energie nella gestione di problematiche occasionali e contingenti. La programmazione è uno strumento che permette di aumentare la coerenza nel processo.

La fondamentale individuazione dei bisogni emergenti sia quando si progetta che durante lo svolgimento delle attività dei singoli servizi, attraverso l'utilizzo di metodologie mirate, di modalità innovative, rimodellando i nostri servizi in funzione dei bisogni degli utenti, mette in continua necessità di aggiornamenti il personale che, pur avendo preparazione specifica e di lunga durata, attinge a siti nazionali e internazionali, partecipa a corsi di formazione dedicati, attiva contatti diretti e ricerche mirate per approfondimenti.

La capacità di produrre valore economico è anch'essa tema affrontato spesso all'interno di HandiCREA, anche attraverso la ricerca di risorse e finanziamenti da fonti diverse (Provincia, Enti Pubblici e privati, FSE, bandi pubblici e privati, ecc.). Fondamentale è l'apporto proveniente dai soci e dalle loro competenze che consente, attraverso proposte di attività nuove, di avere una ricaduta economica per il sostentamento della Cooperativa e al tempo stesso risultino di interesse e utilità per i committenti via via individuati.

Lo scambio di esperienze, di saperi tecnici e sociali, di vita e la collaborazione tra soci, lavoratori e altri professionisti all'interno di un clima positivo di relazioni umane, è una fondamentale caratteristica della Cooperativa che ha permesso di raggiungere dei buoni risultati e di proseguire nel suo sviluppo.

Seguendo l'esempio di Graziella ci proponiamo di dare continuità al lavoro fin qui svolto con lei, ad attivare interventi di orientamento, consulenza e sostegno rivolti a persone disabili, familiari e altri portatori di intesse, di continuare nell'attività di mappatura. L'impegno è quello di accompagnare i soggetti disabili in un percorso di acquisizione di autonomia attraverso informazioni personalizzate, attuare nuove sinergie tra la cooperativa ed i diversi soggetti coinvolti; migliorare l'informazione e documentazione sulla tematica della disabilità (assistenza, agevolazioni fiscali, previdenza, educazione, istruzione, riabilitazione, inserimento lavorativo,

sport etc.); favorire la partecipazione attiva dei cittadini disabili alla vita socio-culturale; rafforzare le reti informali e le occasioni di integrazione; tutelare, il "tempo dopo di noi", che consenta ai genitori di vedere il proprio figlio disabile consegnato all'attenzione e alla cura, garantite dal vivere civile, già nel "durante noi", come un diritto sancito.

Il Presidente - Roberto Mosna

Trento, 5 maggio 2023



Cooperativa HandiCREA

Handicap Ricerche E Attività

Via S. Martino 46 - 38100 TRENTO - Italia

Tel/Fax 0461 23 93 96 -

info@handicrea.it – www.handicrea.it

Partita IVA 01491510226 \ Codice SDI: M5UXCR1

