



114 EMERGENZA INFANZIA

CHE COS'È IL 114

114 Emergenza Infanzia è una linea telefonica di emergenza, accessibile gratuitamente da telefonia fissa 24 ore su 24, che accoglie le segnalazioni relative a situazioni in cui la salute psico-fisica di bambini e adolescenti è in pericolo o in cui il bambino o l'adolescente sono a rischio di trauma.

Le emergenze del 114 sono riferite a casi di **abuso fisico e sessuale, gravi stati di trascuratezza e abbandono, tentativi di suicidio, fughe da casa, violenza domestica, assunzione di sostanze stupefacenti ed alcoliche, eventi catastrofici, comportamenti devianti, messaggi e dialoghi dal contenuto illecito o illegale** diffusi attraverso Internet e media.

114 Emergenza Infanzia è un servizio promosso dai **Ministeri delle Comunicazioni, del Lavoro e delle Politiche Sociali e per le Pari Opportunità**, gestito da **Telefono Azzurro**, anche grazie al sostegno di **Telecom Italia** che, all'interno del Progetto Italia, mette a disposizione le migliori tecnologie.

A CHI SI RIVOLGE

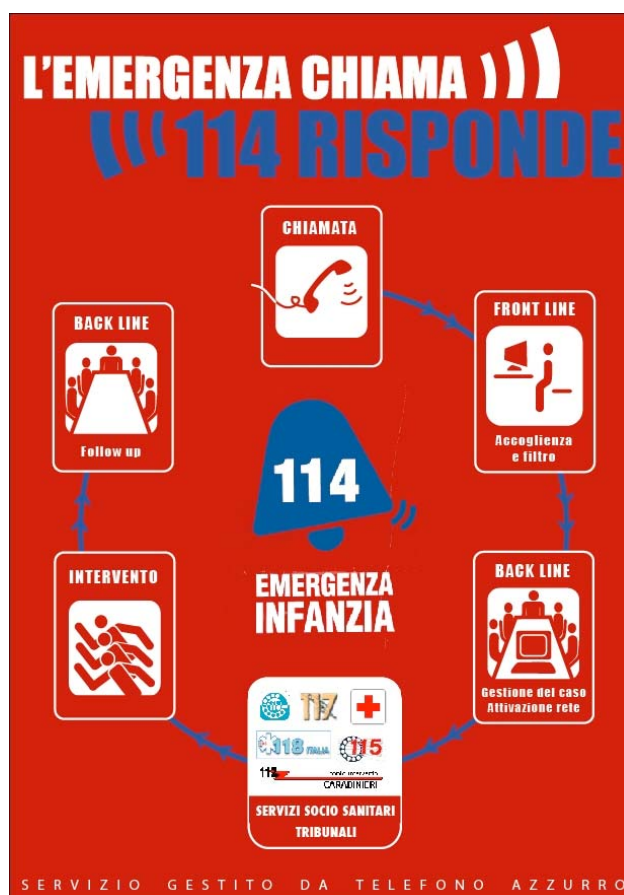
Il 114 è un servizio di pubblica utilità rivolto a:

- **bambini o adolescenti** in situazione di pericolo immediato per la loro incolumità psicofisica
- **privati cittadini** che vogliono segnalare un caso di presunta emergenza
- **servizi ed istituzioni del territorio** coinvolte nella tutela di bambini e adolescenti.

COME FUNZIONA

Componendo il 114 risponde un **operatore specializzato** che:

- **accoglie** la richiesta di aiuto
- fornisce un **sostegno psicologico** all'utente
- **attiva immediatamente i servizi e le istituzioni del territorio** (112, 113, 118, Servizi Socio-Sanitari, Procure, Tribunali, etc.) con cui costruisce, a seconda del caso, una rete di intervento, di cura e protezione.
- **verifica l'efficacia del percorso attivato**, nel rispetto dei diritti e dei bisogni del bambino coinvolto nell'emergenza.



Come funziona la presa in carico del caso

I CONTESTI DELL'EMERGENZA

I casi di emergenza gestiti dal 114 sono riconducibili ad alcuni contesti specifici:

a. Gravi abusi	Situazioni in cui il bambino o l'adolescente subiscono, da parte di terzi, abusi, violenze, maltrattamenti. In questa tipologia rientrano l'abuso e lo sfruttamento sessuale, le percosse, i gravi stati di trascuratezza. Il contesto in cui possono avvenire può essere sia intra sia extrafamiliare.
b. Atti autolesivi	Situazioni in cui è il minore stesso che attua un comportamento di pregiudizio per la propria incolumità fisica. Rientrano in questa casistica i tentativi di suicidio, le fughe da casa, l'assunzione di sostanze stupefacenti ed alcoliche, l'abuso di farmaci.
c. Eventi catastrofici	Situazioni in cui è un fattore inconsueto ed esterno al contesto di vita quotidiano del bambino o del ragazzo a determinare lo stato di emergenza, come avviene in caso di terremoti, alluvioni, incidenti di mezzi di trasporto, rapine, sequestri, ecc. Oltre all'incolumità fisica viene minacciata la salute psichica, attraverso choc emotivo, amnesia ed altri sintomi.
d. Comportamenti devianti	Casi in cui un bambino o un adolescente sono coinvolti come "attori" in comportamenti devianti, delinquenti, come ad esempio furto, spaccio di stupefacenti, atti vandalici, bullismo, gravi aggressioni, ecc.

IL LAVORO DI RETE

Il modello che guida la gestione del 114 è sviluppato attraverso il "**lavoro di rete**" che prevede la stretta collaborazione di tutte le agenzie del territorio interconnesse tra loro, agevolando lo scambio d'informazioni e la presa in carico differenziata dei casi di emergenza.

Tale modello nasce dalla consapevolezza che, per la gestione di casi complessi e articolati come quelli che riguardano le situazioni di emergenza e disagio che vedono coinvolti bambini e adolescenti italiani, stranieri e nomadi, si deve necessariamente rispondere con **strategie "integrate" di intervento attraverso un modello multiagency.**

Il lavoro di rete, auspicato dal 114 e condiviso da tutte le agenzie istituzionali, rappresenta non solo il luogo per un confronto strutturato e continuativo tra agenzie diverse, ma anche uno spazio per ripensare e co-costruire delle strategie e degli interventi efficaci.

I servizi e le istituzioni della rete:

- **Forze dell'ordine e di Pubblica Sicurezza** (Squadra Mobile e Ufficio Minori presso la Questura, Polizia Ferroviaria, Polizia Stradale, Polizia Postale, Carabinieri, Guardia di Finanza, Vigili del Fuoco, Polizia Municipale, etc.)
- **Procure della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni e il Tribunale Ordinario**
- **Strutture sanitarie di emergenza** (118, guardia medica, pronto soccorso pediatrico; etc.)
- **Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario**
- **Servizi socio-sanitari** (servizi sociali delle ASL e dei Comuni, Consultori Familiari e Materno Infantili, Servizi di Neuropsichiatria Infantile, etc.)
- **Uffici Territoriali del Governo**
- **Tutore Pubblico dei minori**
- **Centro di Giustizia Minorile** (Centri di Prima Accoglienza e Istituti Penali Minorili; Ufficio Servizi Sociali Minorili)
- **Comunità di accoglienza per minori** (Centri di Pronta accoglienza, semiresidenziali, residenziali)
- **Scuole e Provveditorati agli Studi**
- **Associazioni del privato sociale** di tutela dell'infanzia e dell'adolescenza
- **Enti Locali** (Regione, Provincia, Comune)
- **Mass media**

Il Servizio Emergenza Infanzia 114 vuole sviluppare e potenziare la **rete** di collegamento e collaborazione tra gli attori sociali, pubblici e privati, preposti ad intervenire nelle situazioni di emergenza, attraverso la **mappatura** dei servizi territoriali e la condivisione delle procedure, lo **scambio di informazioni**, la **presa in carico differenziata**, **percorsi di professionalizzazione** e di aggiornamento rivolti ad operatori delle diverse agenzie ed Istituzioni del territorio.

LA SEGNALAZIONE DI CONTENUTI ILLECITI O ILLEGALI PRESENTI SU INTERNET E MEDIA

Attraverso il servizio 114 Emergenza Infanzia è **possibile segnalare, anche immagini, messaggi e dialoghi diffusi attraverso mezzi di comunicazione di massa** (carta stampata, radio e tv) **e reti telematiche** (siti, chat-line, newsgroup), **considerati illeciti o illegali, che possano nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini e adolescenti**. Le segnalazioni vengono raccolte e valutate dagli operatori 114 che provvedono poi ad inoltrarle alle Autorità competenti (Garante per le Comunicazioni, Garante per la Privacy, Ordine dei Giornalisti). Le segnalazioni relative a siti Internet pornografici, pedopornografici vengono invece riferite alla Polizia delle Comunicazioni. Il Servizio è accessibile 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno e la segnalazione può essere effettuata, anche in forma anonima, sia attraverso il servizio telefonico che il sito internet **www.114.it**