



Servizio 114 Emergenza Infanzia

CASISTICA GESTITA NEL PERIODO GENNAIO-APRILE 2007



*Ministero delle Comunicazioni
Ministero della Solidarietà Sociale
Dipartimento Politiche per la Famiglia
Dipartimento per i Diritti e le Pari Opportunità*



Dal 1° gennaio al 30 aprile 2007 sono stati effettuati complessivamente **519 interventi**, con una media di circa 130 interventi al mese, vale a dire 4 al giorno.

Rispetto alla relazione triennale del servizio presentata lo scorso anno, i dati evidenziano un progressivo aumento nel numero dei casi.

Un'analisi più approfondita dei dati rispetto alla regione di provenienza delle chiamate indica come in questo primo periodo dell'anno il maggior numero di chiamate sia pervenuto dalla regione Lazio.

Tabella 1 - Regione di provenienza delle chiamate

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

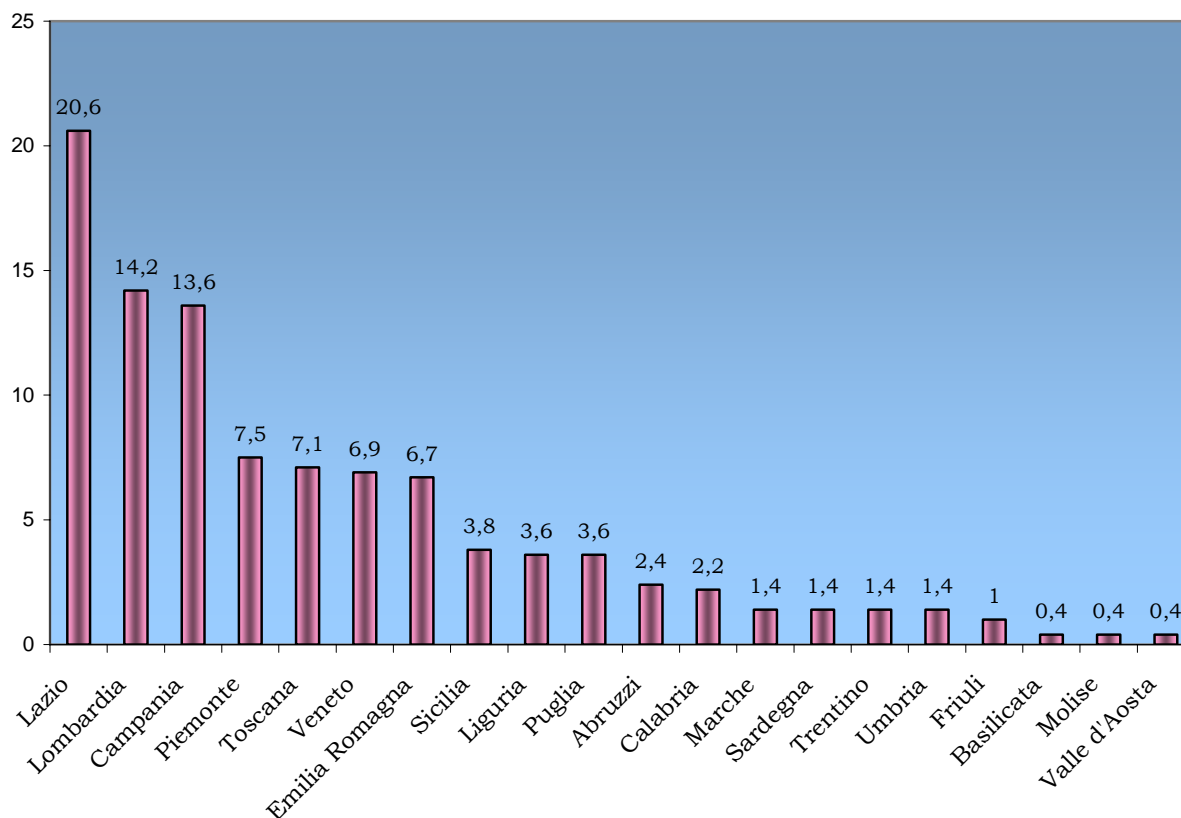
Regione	%
Lazio	20,6
Lombardia	14,2
Campania	13,6
Piemonte	7,5
Toscana	7,1
Veneto	6,9
Emilia Romagna	6,7
Sicilia	3,8
Liguria	3,6
Puglia	3,6
Abruzzi	2,4
Calabria	2,2
Marche	1,4
Sardegna	1,4
Trentino	1,4
Umbria	1,4
Friuli	1,0
Basilicata	0,4
Molise	0,4
Valle d'Aosta	0,4
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Grafico 1 - Regione di provenienza delle chiamate

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Si può notare come i dati presentati lo scorso anno nella relazione triennale del Servizio presentino una notevole stabilità nel tempo; anche nel periodo gennaio-aprile 2007 le regioni da cui sono pervenute più chiamate sono quelle in cui il Servizio 114 è attivo da più tempo (Lazio dal gennaio 2005, Lombardia dal maggio 2004). La Campania, di più recente apertura (gennaio 2006) costituisce un'eccezione con il 13,6% delle richieste gestite, una percentuale molto vicina a quella delle Regioni in cui il servizio era già presente. Similmente, un significativo numero di richieste è pervenuto anche dalle Regioni Piemonte e Toscana.

Questo dato potrebbe dipendere, almeno in parte, dalle iniziative locali di comunicazione, finalizzate a promuovere la conoscenza del servizio ed il suo utilizzo appropriato. Un'altra ipotesi, che potrà essere verificata nel tempo, è quella per cui il diverso numero di chiamate a livello regionale rifletta le differenti caratteristiche e necessità del territorio anche in termini di risorse messe a disposizione per la gestione in emergenza delle situazioni di disagio infantile, adolescenziale e familiare.

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

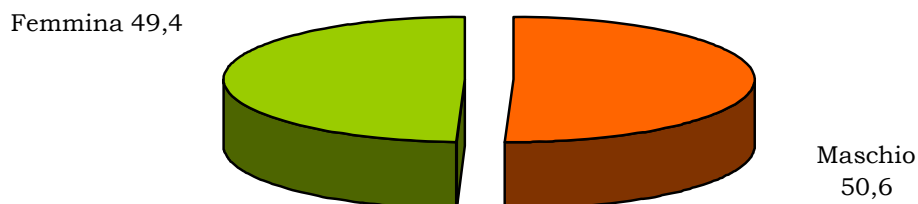
Le tabelle successive illustrano le caratteristiche del campione di bambini e adolescenti per i quali è stato richiesto l'intervento del 114.

Se maschi e femmine sembrano coinvolti in egual misura nelle situazioni di emergenza o di disagio (da gennaio 2007 i maschi sono stati il 50,6% e le femmine il 49,4%, si veda Grafico 2), in relazione alla classe di età si può invece osservare (tabella 2) come le segnalazioni pervenute al 114 riguardino per lo più i bambini di età compresa tra 0 e 10 anni, riguardando preadolescenti e adolescenti in percentuali di gran lunga inferiori.

Grafico 2 – Sesso del minore

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Tabella 2 - Classe di età del minore

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

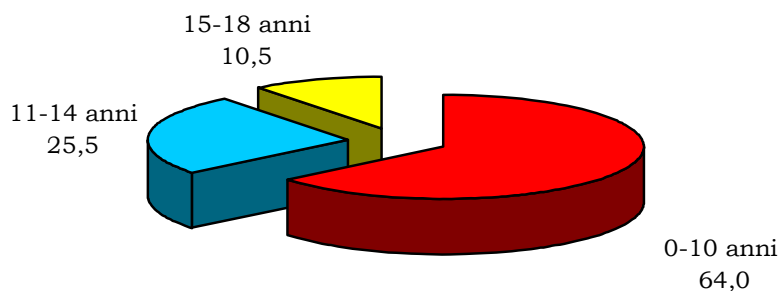
Classe di età	%
0-10 anni	64,0
11-14 anni	25,5
15-18 anni	10,5
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Grafico 3 – Classe di età del minore

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Al crescere dell'età del minore, si rileva dunque una diminuzione delle percentuali di chiamate relative a situazioni di emergenza. E' possibile avanzare, a questo proposito, alcune ipotesi interpretative:

- 1) quanto più un bambino è piccolo, tanto più necessita del supporto degli adulti per far fronte ad una situazione di pericolo;
- 2) è più probabile che un adulto (che, come vedremo successivamente, costituisce la tipologia di chiamante più frequente – tabella 8) si rivolga ad un servizio di emergenza nei casi in cui un bambino – piuttosto che un adolescente – si trovi in una situazione di presunto pregiudizio, riconoscendo all'adolescente maggiori risorse per farvi fronte;
- 3) le situazioni che riguardano gli adolescenti giungono con più difficoltà, rispetto a quelle dei bambini, all'attenzione dei servizi, forse per la natura stessa delle emergenze che caratterizzano l'età adolescenziale.

Infine, le telefonate che pervengono al 114 non riguardano solo minori di nazionalità italiana, ma anche straniera: quasi un bambino su quattro segnalato al 114 è straniero.

Questi dati evidenziano come il benessere di questi bambini e ragazzi, intendendo per benessere non solo il soddisfacimento dei bisogni legati alla sopravvivenza – abitazione, alimentazione, sicurezza ecc. –, ma tutta quella serie di bisogni correlati alla sfera affettiva e relazionale della persona, che ne influenzano la crescita e il benessere, sia ancora un obiettivo da raggiungere. Mostrano anche come spesso, ancora oggi, sia difficile per bambini e famiglie straniere accedere e trovare l'aiuto di cui necessitano presso le reti di sostegno sociale e i servizi presenti nei diversi territori.

Tabella 3 - Nazionalità del minore

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana	77,8
Straniera	22,2
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

CASISTICA GESTITA

Nella tabelle successive (tabella 4 e tabella 5) è riportata la casistica gestita dal Servizio 114.

La scheda informatica prevede una distinzione tra due macroaree

- le EMERGENZE, in cui rientrano le categorie, ad esempio, dell'“abuso fisico”, “abuso sessuale”, “accattonaggio”, ecc. che rappresentano situazioni di pregiudizio per il bambino o l'adolescente e necessitano di un intervento tempestivo da parte del 114, mirato, come già descritto, non solo alla gestione dell'emergenza, ma anche della post-emergenza;
- le ALTRE PROBLEMATICHE, in questa macroarea rientrano una serie di categorie che definiscono l'esistenza di un disagio del bambino/adolescente (es. “disagio emotivo/psichico”, “disturbo fisico” ecc) o della sua famiglia (es. “difficoltà relazionali”, etc), che possono richiedere un intervento e un'attivazione da parte del 114; si tratta di situazioni per le quali è necessaria un'attenta valutazione per comprendere il percorso di attivazione più idoneo. In questa macroarea possono rientrare i casi che configurano situazioni croniche spesso già parzialmente in carico presso le agenzie del territorio. In altri casi, invece, si tratta di situazioni che non presentano reali elementi di rischio per il bambino o l'adolescente.

Come si può notare dalle tabelle 4 e 5, la percentuale relativa ai casi di emergenza è lievemente maggiore a quella delle “altre problematiche” (47,3% vs 43,2%): questo dato, alla luce dei dati presentato lo scorso anno, potrebbe indicare una maggiore conoscenza del Servizio e, conseguentemente, un utilizzo sempre più appropriato da parte degli utenti. Per quanto riguarda la frequenza delle singole tipologie di emergenza, in questo primo periodo del 2007 la percentuale relativa alle forme di violenza di cui il bambino è vittima diretta (abuso psicologico, 7,8%; abuso fisico 5%; abuso sessuale, 4,8%; patologia della cura 3,5%) rappresenta circa la metà delle situazioni di emergenza pervenute al Servizio 114 (21,1%), un dato significativo se affiancato a quello relativo alla tipologia del presunto responsabile della situazione segnalata (ved. Tabella 7); anche le situazioni di violenza tra adulti di cui bambini e adolescenti sono testimoni (violenza domestica, 8,5%) vengono sempre più spesso segnalate al Servizio 114. La principale tipologia di emergenza per cui il 114 è stato chiamato ad intervenire è relativa alle situazioni di “Accattonaggio” che coinvolgono bambini e adolescenti. Si tratta di minori cui nessuno provvede o che, fin da piccoli, sono coinvolti nella ricerca di un sostentamento per la famiglia, si tratta, dunque, di bambini trascurati e sfruttati.

Tabella 4 – Casistica gestita dal 114 – LE EMERGENZE

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

LE EMERGENZE	
Accattonaggio	11,1
Violenza domestica	8,5
Abuso psicologico	7,8
Abuso fisico	5,0
Abuso sessuale	4,8
Patologia della cura	3,5
Comportamenti a rischio/devianti	3,0
Scomparsa	,8
Atti autolesivi	,3
Sfruttamento minorile	,5
Altre emergenze	2,0
Totale	47,3

Tabella 5 – Casistica gestita dal 114 – LE ALTRE PROBLEMATICHE

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

ALTRE PROBLEMATICHE	
Problemi per separazione dei genitori	12,0
Problemi relazionali con i genitori	4,0
Inadeguatezza genitoriale	3,5
Difficoltà relazionali con insegnanti/educatori	3,5
Disagio emotivo/psicologico	3,3
Problemi educativi	2,5
Problemi conseguenti ad adozione/affido	2,3
Uso di alcolici/sostanze stupefacenti dei genitori	2,3
Disturbo psichiatrico/fisico dei genitori	2,0
Difficoltà relazionali con estranei	1,3
Difficoltà scolastica	1,3
Problemi economici dei genitori	1,3
Bisogno di conversare	1,3
Difficoltà relazionali con coetanei	,8
Problemi legati a percorso migratorio	,3
Attività illegali dei genitori	,3
Clandestinità/irregolarità dei genitori	,3
Paure	,3
Comportamenti sessualizzati	,3
Difficoltà di apprendimento	,3
Totale	43,2
Richieste non pertinenti al servizio	9,5

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Per quanto riguarda le “altre problematiche” per cui viene contattato il Servizio 114, emerge che una delle motivazioni più frequenti è il disagio riportato in seguito alla “separazione dei genitori” (12%), In questi casi il chiamante, solitamente uno dei due genitori o un parente vicino al nucleo, riferisce di una situazione di emergenza relativa al mancato rispetto delle disposizioni di affidamento e di visita, o alla supposta incapacità genitoriale dell'ex-coniuge, che può comportare un rischio per il minore sia sul versante della trascuratezza che su quello dell'abuso. Si tratta di telefonate che, nella maggior parte dei casi, si caratterizzano per una forte emergenza emotiva, al di là della quale è necessario discernere elementi di reale rischio per il minore.

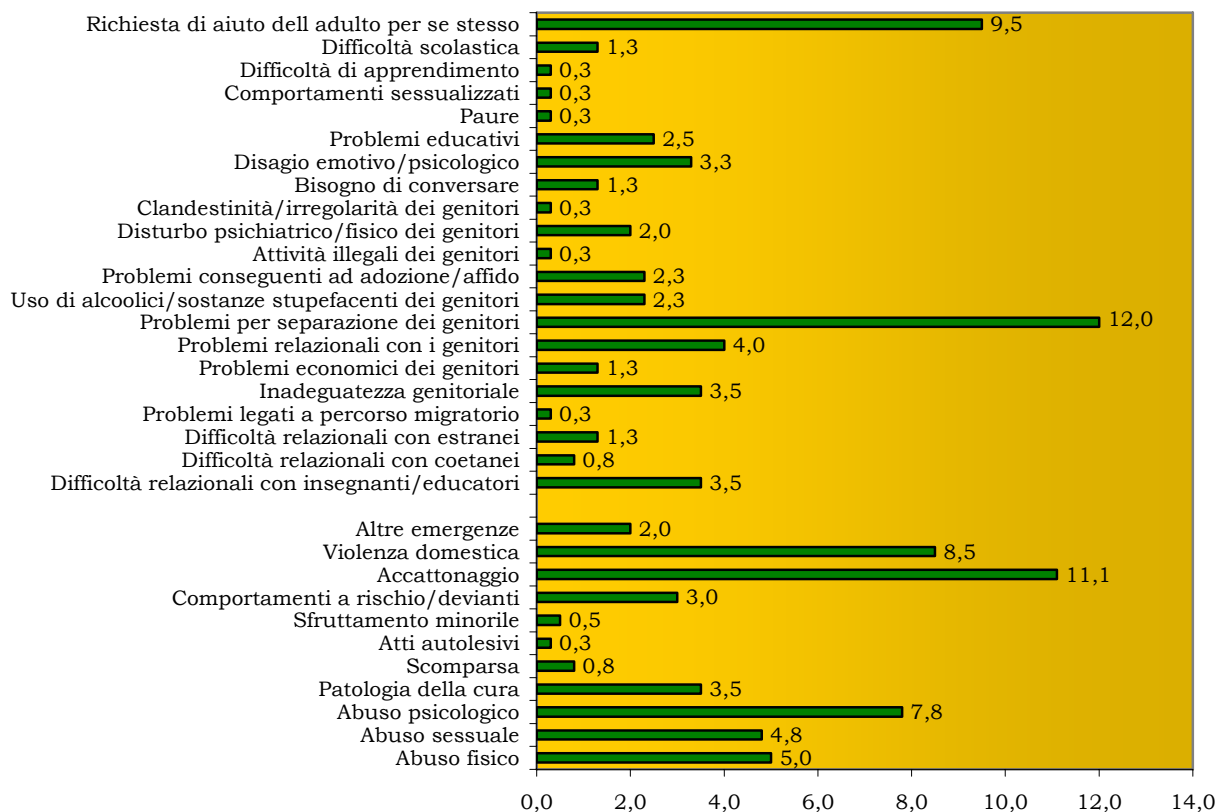
Visto il numero sempre più elevato di separazioni e divorzi in Italia, questo dato offre un'occasione per riflettere sul bisogno di sostegno e consulenza espresso dai genitori separati, che non sempre, soprattutto in emergenza, sanno a chi rivolgersi.

All'interno di questa categoria, altre motivazioni per cui è stato contattato il 114 riguardano le difficoltà relazionali (con i genitori 4%; con insegnanti/educatori 3,5%, proprio disagio emotivo/psicologico 3,3%).

Grafico 4 – Casistica gestita dal 114

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Un'ultima considerazione riguarda il luogo in cui si verifica la situazione di emergenza. Dai dati analizzati - anche in questo caso costanti nel tempo - emerge che la maggior parte delle situazioni segnalate sono di natura intrafamiliare: avvengono, dunque, all'interno delle mura domestiche dove il minore vive con entrambi i genitori, con la madre, con il padre o con un genitore e il suo nuovo partner.

Tabella 6 - Luogo in cui si verifica la situazione segnalata al 114

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

Luogo	%
Casa propria	48,8
Strada	21,1
Giardini/Parco	2,8
Scuola	9,9
Casa di parenti o amici	3,3
Altro	14,1
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Coerentemente con quanto appena detto, dalla tabella 7 emerge come, nel 68% dei casi, la persona indicata dal chiamante come il presunto responsabile della situazione di pericolo/disagio è uno dei due genitori, con percentuali di gran lunga superiori a quelle di ogni altra categoria riportata.

Questi dati sono in linea con quanto emerge dai dati della Direzione Centrale della Polizia Anticrimine della Polizia di Stato relativamente alle denunce di abuso sessuale, nel 2005: la relazione tra il minore vittima e l'abusante è intraspecifica nel 77% dei casi; l'abusante, quindi, fa parte della cerchia di conoscenze del minore, in particolare del suo contesto familiare (nel 2005 è stata la categoria più frequente con il 37,3%).

Tabella 7 - Tipologia presunto responsabile della situazione di pregiudizio/pericolo per il minore

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

Autore della situazione di pregiudizio	%
Madre	36,5
Padre	31,5
Insegnante/educatore	5,6
Vicino di casa	4,4
Altro bambino	3,6
Estraneo	3,2
Nonni	2,8
Convivente madre/padre	2,4

Fratello/sorella	2,4
Amico/conoscente	2,0
Altro parente	1,2
Altro	4,4
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

A partire dal primo gennaio 2007, però, si evidenzia un significativo incremento delle chiamate relative a situazioni di pericolo che si verificano in strada (luogo che arriva a riguardare il 21,1% delle chiamate).

CHI CHIAMA IL 114

Chi si rivolge al servizio 114? Bambini, adolescenti o adulti? E, se adulti, quale relazione hanno con il minore? Come emerge dalla tabella 8 - e coerentemente con i dati offerti da altri servizi di emergenza sia a livello nazionale, sia a livello internazionale - il 114 è un servizio utilizzato prevalentemente da adulti, soggetti in grado di riconoscere una situazione di pericolo e di chiedere aiuto.

Tabella 8 - Tipologia del chiamante che contatta il 114

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

Chi chiama il 114 è...	%
Bambino o adolescente	7,5
Adulto	92,5
Totale	100,0

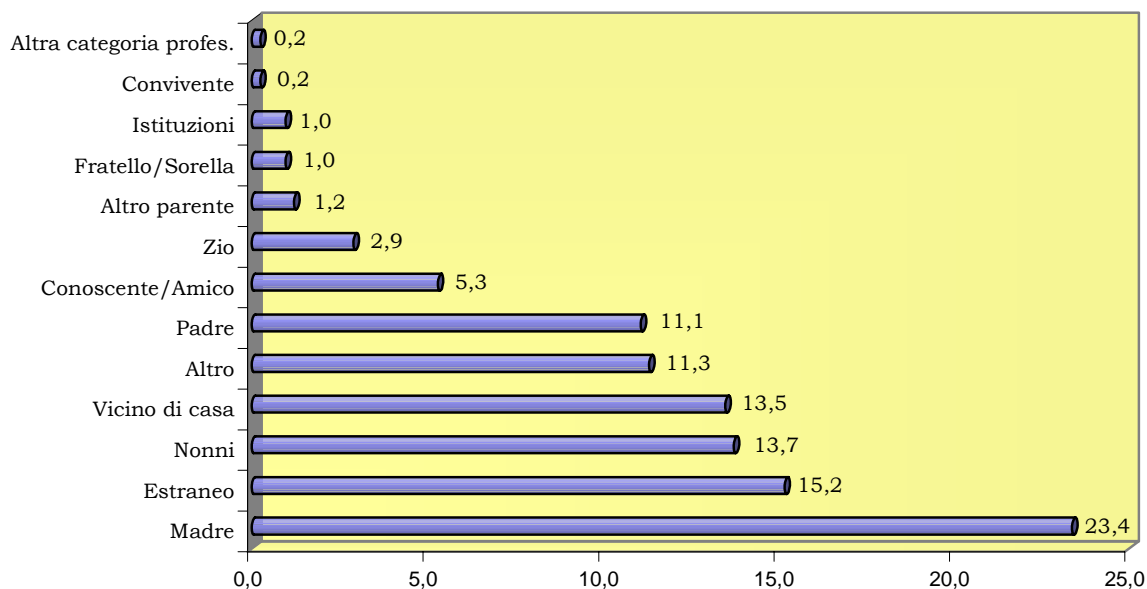
Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Come si evince dal grafico successivo, i soggetti che hanno maggiormente segnalato situazioni di emergenza nel secondo periodo sono stati i genitori, e in modo particolare la madre (18,1%), ma emergono valori rilevanti anche rispetto alle categorie degli estranei e dei vicini di casa.

Grafico 5 - Tipologia dell'adulto che contatta il 114

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

3.2.4. Bambini e adolescenti stranieri

Data la significativa percentuale dei casi riguardanti minori stranieri o nomadi, riteniamo opportuno soffermarci su un'analisi più approfondita della casistica che li riguarda.

Sul totale di segnalazioni riguardanti minori stranieri, la maggior parte dei bambini e dei ragazzi per i quali è stato richiesto aiuto al 114 è di sesso maschile (66%), ha un'età compresa tra 0 e 10 anni (72,2%) e proviene dai Paesi dell'Europa dell'Est (39 %) o dall'America del Sud (14,3 %).

Tabella 9 - Provenienza del minore straniero

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

Area geografica di provenienza	%
EUROPA - Unione Europea	5,4
EUROPA - Europa Est	39,0
AFRICA - A. Settentrionale	5,4
AFRICA - A. Centro Orientale	1,8
AFRICA - A. Occidentale	5,4
AFRICA - A. Centro Meridionale	1,8

ASIA - Estremo Oriente	5,4
ASIA - Sub Continente Indiano	5,4
AMERICA - A. Settentrionale	1,8
AMERICA - A. Meridionale	14,3
APOLIDI	1,8
NAZIONALITA' IGNOTA	12,5
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

La tipologia di minori stranieri che più frequentemente viene segnalata è quella della cosiddetta “seconda generazione”: nel 42% circa dei casi, infatti, si tratta di un minore straniero nato in Italia. Si tratta dunque di coloro che vivono la prima e fondamentale parte del processo di crescita e di apprendimento a cavallo di due mondi, quello della famiglia e quello della società, mondi che si distinguono per valori, norme, tradizioni, pratiche di vita, religione, lingua.

Nel 18% dei casi circa si tratta invece di figli di coppia mista.

Tabella 10 - Tipologia del minore straniero

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

Minore straniero nato in Italia	42,3
Minore ricongiunto	12,1
Minore non accompagnato	6,1
Minore profugo o rifugiato	15,2
Minore figlio di coppia mista	18,2
Nomade straniero	6,1
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

In base ai dati del servizio 114, è possibile delineare una classificazione delle problematiche più frequentemente riferite prendendo in considerazione separatamente minori stranieri/ nomadi e minori italiani.

Tabella 11 - Motivazioni relative a minori italiani e stranieri per cui viene contattato il 114

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

	Italiani	Stranieri
Abuso fisico	4,8	2,9
Abuso sessuale	6,6	4,4
Abuso psicologico	9,2	2,9
Patologia della cura	4,8	2,9
Scomparsa	,4	1,5
Sfruttamento	-	2,9

Atti autolesivi	,4	-
Accattonaggio	,4	39,7
Comportamenti a rischio/devianti	3,5	1,5
Violenza domestica	8,5	10,3
Altre emergenze	2,6	
Difficoltà relazionali con insegnanti/educatori	3,9	1,5
Difficoltà relazionali con coetanei	1,3	-
Difficoltà relazionali con estranei	1,7	-
Problemi legati al percorso migratorio	-	1,5
Inadeguatezza genitoriale	3,9	1,5
Problemi economici dei genitori	,4	1,5
Problemi relazionali con i genitori	4,8	2,9
Problemi per separazione dei genitori	15,9	-
Uso di alcolici/sostanze stupefacenti dei genitori	3,5	1,5
Problemi conseguenti ad adozione/affido	2,6	1,5
Attività illegali dei genitori	,4	-
Disturbo psichiatrico/fisico dei genitori	3,5	-
Clandestinità/irregolarità dei genitori	-	1,5
Bisogno di conversare	,4	2,9
Disagio emotivo/psicologico	3,9	-
Problemi educativi	3,1	-
Comportamenti sessualizzati	,4	-
Difficoltà scolastica	,4	5,9
Richiesta di aiuto dell'adulto per se stesso	8,7	8,8
Totale	100,0	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Per quanto riguarda i minori stranieri, quasi il 40% delle segnalazioni riguarda situazioni di accattonaggio: spesso si tratta di bambini nomadi, molto piccoli, accompagnati dagli adulti di riferimento.

Gli episodi di trascuratezza non si esauriscono però solo nell'accattonaggio: altre situazioni che vengono spesso riferite riguardano genitori che lasciano i figli per molto tempo da soli, genitori che lasciano piangere i figli per ore; bambini che si trovano in condizioni igieniche precarie; bambini non seguiti a livello scolastico o che vengono mandati a scuola anche ammalati; bambini ai quali vengono affidati compiti di cura dei fratelli più piccoli o ai quali viene richiesta la collaborazione nelle attività domestiche o lavorative.

Altre situazioni percentualmente significative riguardano le violenze domestiche e gli abusi sessuali. Ciò ad indicare che la violenza all'interno della famiglia e gli abusi riguardano anche minori stranieri e che vi è una crescente richiesta di aiuto.

I minori coinvolti in situazioni di violenza (soprattutto fisica) generalmente fanno parte di nuclei familiari presenti sul territorio italiano da molti anni, per la maggior parte connotati da una buona integrazione, ma che hanno mantenuto un modello educativo ancorato alla loro tradizione, sia in termini di richieste e aspettative nei confronti dei figli, sia in termini di metodi correttivi e di mezzi di disciplina utilizzati.

Non di rado, a differenza delle situazioni di violenza e abuso che vedono vittima minori italiani, ci si può trovare di fronte ad abusanti adulti convinti di essere in una posizione assolutamente legittima, privi della consapevolezza dell'accaduto in termini di reato e della sua punibilità, poiché fanno riferimento alle tradizioni e alle leggi del paese d'origine.

Interessante anche il dato che evidenzia come il 5,9% dei bambini stranieri sia segnalato al 114 per difficoltà scolastiche. L'ingresso nella scuola, per questi ragazzi, può essere un'importante occasione: è spesso il primo "vero" contatto con la società ed è l'ambiente dove possono sperimentare l'accoglienza e il sostegno. L'esperienza scolastica però, può risultare anche difficile da vivere, in quanto, proprio questo è l'ambito dove per la prima volta si può sperimentare un vissuto di distanza e di differenza: rispetto ai riferimenti, alle regole, agli "stili" educativi e ai modelli proposti da genitori e insegnanti; rispetto alle modalità di manifestare gli affetti e di strutturare i ruoli e le relazioni intrafamiliari. Sebbene la scuola italiana sia tra le istituzioni che più di altre sono impegnate nell'accoglienza, nell'integrazione e nella costruzione di un'esperienza interculturale, ancora oggi molti bambini stranieri si trovano da soli ad affrontare le difficoltà dell'inserimento scolastico, dello studio e delle relazioni con i coetanei.

Il 114 si attiva per la tutela del minore, valorizzando di volta in volta le appartenenze culturali, religiose e nazionali, non venendo meno al suo compito di tutela dei diritti dell'infanzia. Nella valutazione del caso, infatti, particolare attenzione viene prestata dall'operatore del 114 agli aspetti socio-culturali, religiosi, giuridici. In accordo con l'esperienza maturata, questi elementi consentono, infatti, di leggere in modo più appropriato la situazione di emergenza e di progettare in modo più efficace l'eventuale presa in carico del minore.

COME È INTERVENUTO IL 114

Nel corso della telefonata, l'operatore che risponde al Servizio 114 raccoglie gli elementi riferiti dal chiamante ed effettua una valutazione della situazione in termini di rischio per il minorenne coinvolto. Qualora si configuri una situazione di pregiudizio, il 114 attiva un percorso finalizzato al ripristino di una condizione di tutela e alla promozione del benessere psico-fisico del bambino. Il modello di intervento in emergenza si snoda secondo alcune fasi principali:

- valutazione della tipologia di emergenza
- valutazione delle risorse interne ed esterne al minore
- confronto con altra/e agenzia/e territoriali competenti
- intervento integrato a livello sanitario e/o sociale e/o giuridico
- follow up

Laddove la chiamata ha presentato i caratteri dell'emergenza, è seguito il coinvolgimento di una o più agenzie del territorio: è evidente che solo grazie ad un lavoro sinergico fra i diversi referenti istituzionali - nel rispetto della diversità di ruolo, competenze, funzioni e metodologie operative –l'intervento può essere realmente efficace.

Nella tabella 12 sono indicate le agenzie del territorio coinvolte dal 114 nella gestione del caso.

Tabella 12 - Agenzie territoriali attivate dal 114

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

Agenzie	%
Servizi Sociali del Comune	32,3
Questura - Ufficio Minori	14,4
Carabinieri 112	13,4
Polizia 113 - Centrale operativa	10,4
Procura presso il Tribunale Ordinario	8,3
Procura presso il Tribunale Minorenni	7,0
ASL	4,0
Scuola	3,3
Questura - Squadra Mobile	2,7
Vigili Urbani	1,3
Tribunale per i Minorenni	0,7
Pronto Intervento Sanitario 118	0,3
Pol METRO	0,3
Pronto Soccorso	0,3
Altro	1,3
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Le agenzie attivate con maggior frequenza per rispondere alle situazioni di emergenza sono state le Forze dell'Ordine (comprendendo sia Polizia che Carabinieri: 41,2%), il dato si spiega con il fatto che nelle situazioni in cui la sicurezza ed il benessere psico-fisico del minore sono in pericolo, è necessario intervenire immediatamente per offrire tutela e un contesto protetto.

In altri casi, la gestione della situazione di emergenza ha richiesto il coinvolgimento dei Servizi Sociali (32,3%) o, in un numero inferiore di casi, delle ASL (4%).

L'Autorità Giudiziaria competente (Tribunale per i Minorenni, Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Procura presso il Tribunale Ordinario) è stata coinvolta nel 16% dei casi, ogniqualvolta si sia configurata un'ipotesi di reato o sia emersa una condizione di grave pregiudizio, rendendosi necessaria l'adozione di provvedimenti immediati a salvaguardia dell'integrità psico-fisica del minore.

Spesso, nella gestione di un singolo caso sono stati contattati più servizi contemporaneamente: all'attivazione di un'agenzia di emergenza, ad esempio, è seguita con una certa frequenza quella dei Servizi Sociali, della Procura presso il Tribunale per i Minorenni, o di entrambi.

Un altro dato interessante è quello che evidenzia come, nella maggior parte dei casi (63,6%), le agenzie territoriali contattate dal 114 fossero già a conoscenza della situazione del minore o avessero già in carico il suo nucleo familiare (tabella 13).

Tabella 13 - Minore/nucleo familiare già conosciuto dalle agenzie territoriali

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

Caso conosciuto da agenzie territoriali	%
Sì	63,6
No	27,3
Informazione mancante	9,1
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

In molti casi, infatti, il minore coinvolto o il suo nucleo familiare hanno avuto un precedente contatto con le agenzie di emergenza (112, 113, 118, P.S.), come si rileva nella tabella 14. In particolare, le Forze dell'Ordine e i servizi sociali si confermano le agenzie che più spesso hanno avuto un precedente contatto con il minore o con il suo nucleo familiare.

Tabella 14 - Agenzie territoriali a conoscenza del minore/nucleo familiare

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

Agenzie	%
Servizi Sociali del Comune	28,7
Carabinieri 112	14,4
ASL	9,7
Comunità/Istituto	9,7
Tribunale per i Minorenni	8,2
Scuola	7,7
Polizia 113 Centrale operativa	6,2
Tribunale Ordinario	4,1
Questura - Ufficio Minori	2,6
Procura presso il Tribunale Ordinario	2,1
Altro	2,1
Vigili Urbani	1,0
Procura presso il Tribunale Minorenni	1,0
Professionista Privato	1,0
Questura - Squadra Mobile	0,5
Pronto Soccorso	0,5
Medico di Base	0,5
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Oltre ad essere conosciuto, una percentuale che rappresenta circa la metà del campione era ancora in carico presso una o più agenzie del territorio.

Tabella 15 - Minore/nucleo familiare seguito dalle agenzie territoriali

Gennaio – Aprile 2007

Valori percentuali

Caso seguito da agenzie territoriali	%
Si	49,2
No	38,7
Informazione mancante	12,1
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

In questi casi, il 114 provvede ad aggiornare l'agenzia territoriale con gli elementi pervenuti, coordinando il proprio intervento con il progetto di aiuto e sostegno già delineato.