



Servizio 114 Emergenza Infanzia

CASISTICA GESTITA NEL PERIODO MAGGIO-AGOSTO 2007



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



Le chiamate pervenute al servizio 114 nel periodo maggio-agosto 2007, hanno consentito di intervenire su 630 casi, con una media di circa 157 interventi al mese, vale a dire 5 al giorno. Come si evidenzia dalla tabella riportata di seguito (tabella 1) il numero di casi gestiti è in graduale/progressivo aumento.

Il secondo quadrimestre del 2007 è stato caratterizzato dalla definizione e dall'adozione presso la sede di Palermo, di un modello operativo più funzionale; questo assetto organizzativo ha contribuito ad un'ottimizzazione delle risorse e ha permesso di accogliere un numero maggiore di chiamate e di gestire un numero maggiore di casi rispetto al quadrimestre precedente (tabella 1). Non sono da trascurare, inoltre, le iniziative di comunicazione a livello nazionale che hanno promosso la conoscenza del Servizio.

Tabella 1 – Numero di casi gestiti nel I e nel II quadrimestre 2007
Gennaio – Agosto 2007

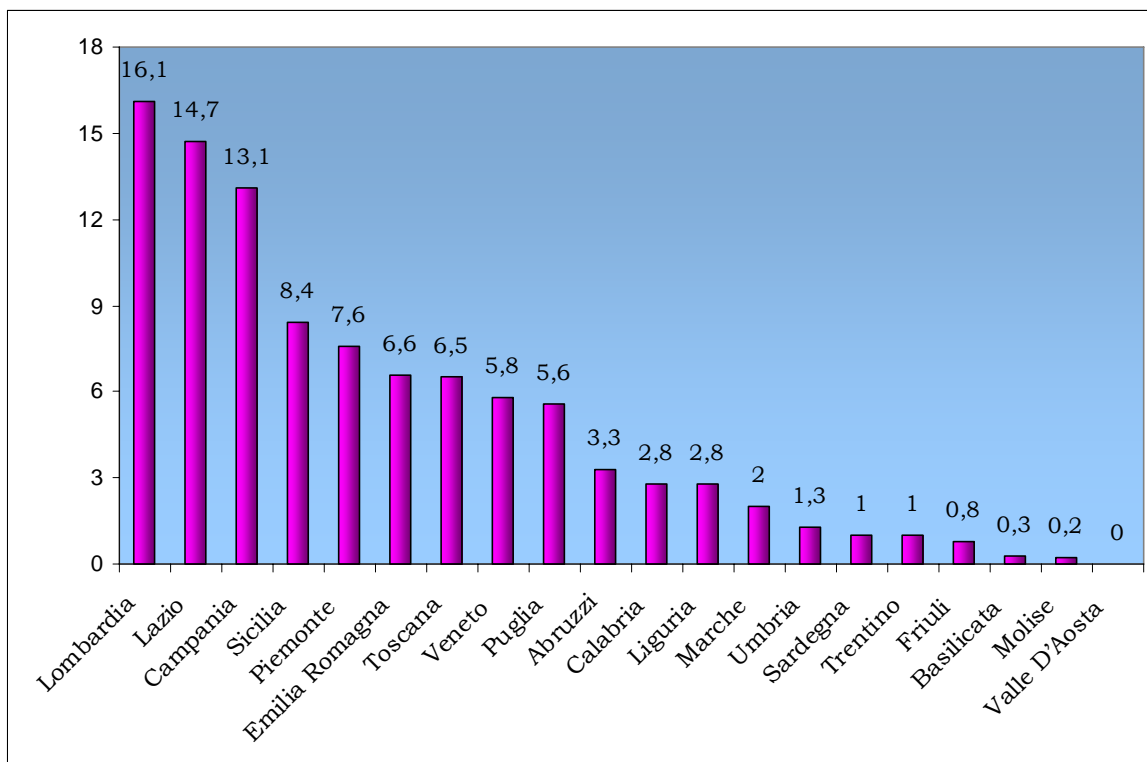
	NUMERO DI CASI	
	Media mensile	Media giornaliera
I QUADRIMESTRE	130	4
II QUADRIMESTRE	157	5

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Un'analisi dettagliata dei dati rispetto alla regione di provenienza dei casi gestiti, indica come il maggior numero di chiamate sia pervenuto da Lombardia, Lazio e Campania, che insieme cumulano il 43,9% delle chiamate pervenute al Servizio. Rispetto al primo quadrimestre alcune percentuali (Campania, Piemonte, Emilia Romagna, Umbria, Friuli Venezia Giulia, Basilicata) sono rimaste pressoché stabili (grafico 1).

Grafico 1 – Gestione dei casi e Regione di provenienza

Maggio – Agosto 2007
Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Dal momento che il servizio 114 è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, è interessante osservare la distribuzione dei casi gestiti nelle diverse fasce orarie e nei giorni della settimana. Si evidenzia così che un caso su tre circa (36,5%) è stato gestito nella fascia serale/notturna (dalle 18 alle 24, dalle 24 alle 9 – Ved. Tabella 2), mentre uno su quattro (24%) è pervenuto di sabato o domenica. Il Servizio 114 Emergenza Infanzia consente, dunque, di garantire una risposta a tutte quelle situazioni di emergenza che si verificano nelle ore notturne e durante il fine settimana, quando molti dei servizi presenti sul territorio non sono aperti. Il significativo numero di casi gestiti in orario notturno o nel fine settimana (sabato e domenica, tabella 3) ha richiesto la definizione di procedure di intervento differenziate in base alla disponibilità degli altri servizi del territorio.

Tabella 2 – Percentuale di casi gestiti nelle diverse fasce orarie

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

Fasce orarie	%	
0-1	2,5	8,5%
1-2	1,9	
2-3	0,3	
3-4	0,3	
4-5	0,6	
5-6	0,2	
6-7	0,3	
7-8	1,1	
8-9	1,3	
9-10	5,1	63,5 %
10-11	6,0	
11-12	10,2	
12-13	7,6	
13-14	7,0	
14-15	7,5	
15-16	6,7	
16-17	7,2	
17-18	6,2	
18-19	7,2	28%
19-20	6,4	
20-21	4,3	
21-22	4,0	
22-23	4,0	
23-24	2,1	
Totale	100,0	

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Tabella 3 – Percentuale di casi nei giorni della settimana

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

Giorno della settimana	%
Domenica	10,2
Lunedì	14,9
Martedì	16,1
Mercoledì	13,7
Giovedì	15,4
Venerdì	15,9
Sabato	13,8
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

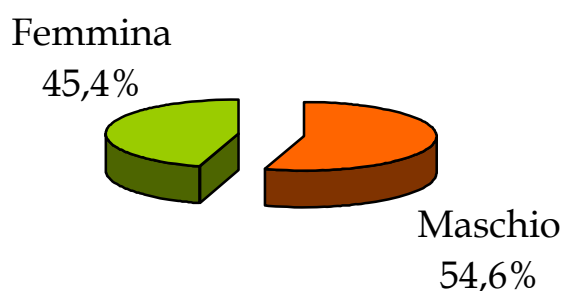
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

I dati successivi illustrano le caratteristiche del campione di bambini e adolescenti per i quali è stato richiesto l'intervento del 114. In questo periodo, diversamente da quanto accaduto nei periodi precedenti, i maschi sono stati vittime di situazioni di emergenza o di disagio in misura superiore alle femmine (54,6% vs 45,4%, ved. Grafico 2). La frequenza dei maschi è superiore anche in relazione alle singole classi di età (Tabella 4). In relazione alla classe di età, le segnalazioni pervenute al 114 riguardano per lo più i bambini di età compresa tra 0 e 10 anni (Grafico 3), dato che si mostra stabile nel tempo.

Grafico 2 – Sesso del minore

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Tabella 4 – Sesso del minore in relazione alla classe d'età

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

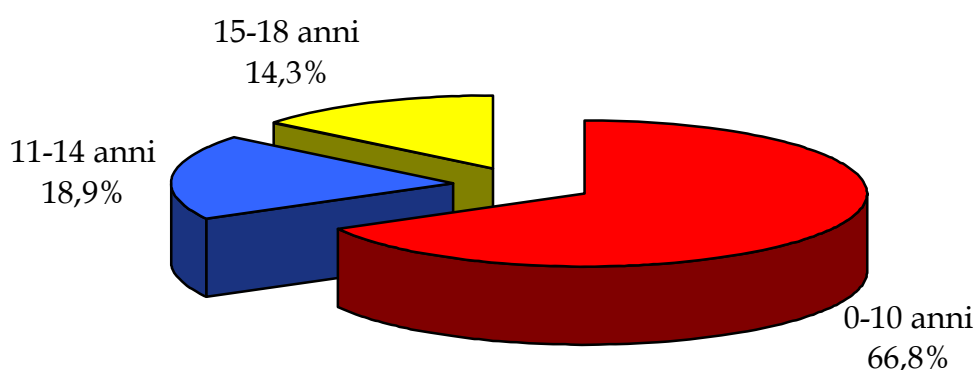
	0-10 anni	11-14 anni	15-18 anni	Totale
Maschio	57,1	52,9	57,4	54,6
Femmina	42,9	47,1	42,6	45,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Grafico 3 – Classe di età del minore

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

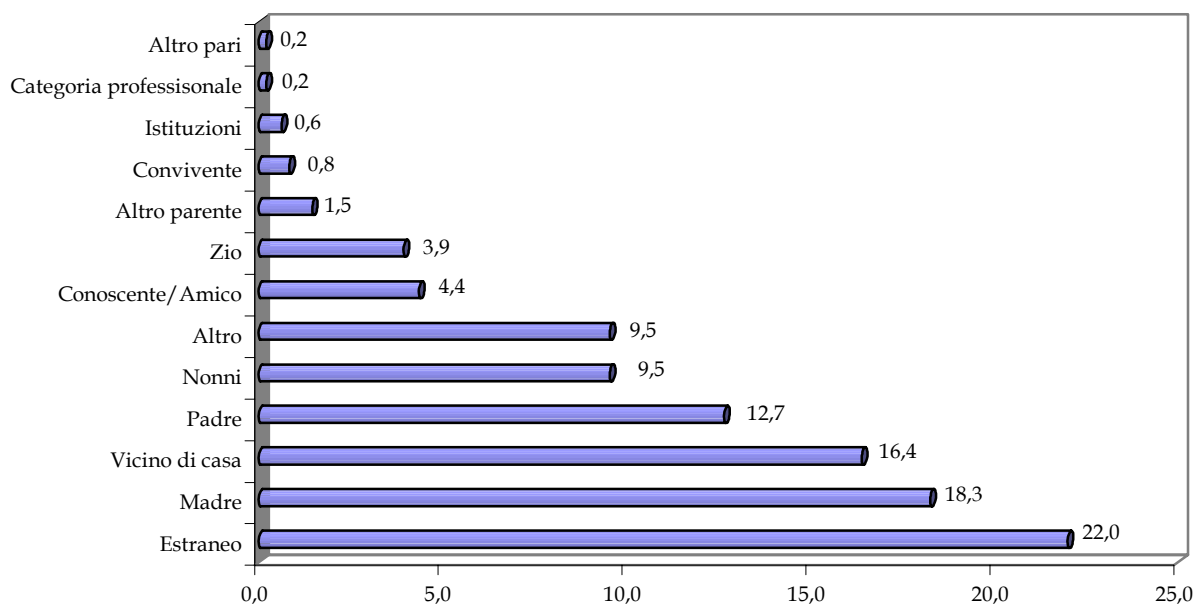
Sebbene rispetto ai periodi precedenti sia aumentato il numero delle chiamate in cui sono coinvolti adolescenti (14,3%), si conferma un *trend* che vede una diminuzione delle chiamate al Servizio 114 - Emergenza Infanzia al crescere dell'età.

Rispetto alle modalità di accesso e utilizzo del Servizio 114, nella maggioranza dei casi (91,6%) a chiamare è un adulto. Dal grafico 4 emerge che il chiamante si definisce nella maggior parte dei casi (22%) "estraneo" al minore. Nel 67,5% dei casi invece il chiamante è una persona che conosce il minore o fa parte del suo nucleo familiare. In molti casi, il chiamante costituisce una "risorsa" per il bambino, rappresentando una rete di supporto in grado di sostenerlo ed aiutarlo.

Grafico 4 - Tipologia dell'adulto che contatta il 114

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Solo in una minima percentuale di casi (8,4%) il chiamante è un bambino o un adolescente; un'analisi più dettagliata evidenzia che nel 46,5% dei casi si tratta di adolescenti (15-18 anni, ved. Tabella 5), che in misura maggiore rispetto ai bambini più piccoli dispongono di competenze utili a riconoscere una situazione di emergenza e a chiedere aiuto.

Tabella 5 - Classe di età del minore chiamante

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

Classe di età	%
0-10 anni	27,9
11-14 anni	25,6
15-18 anni	46,5
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Una percentuale decisamente alta di interventi gestiti (28,1%) – quasi un bambino su tre - ha riguardato un minore di nazionalità straniera o nomade (tabella 6). Questo dato suggerisce come il benessere di questi bambini e ragazzi - intendendo per benessere il soddisfacimento non solo dei bisogni legati alla sopravvivenza ma anche di quelli correlati alla sfera affettiva e relazionale – debba essere oggetto di una maggiore attenzione. Similmente, evidenzia come per molti bambini e famiglie straniere ancora oggi sia

difficile accedere e trovare l'aiuto di cui necessitano presso i contesti sociali e i servizi presenti nei diversi territori.

Tabella 6 - Nazionalità del minore

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana	71,9
Straniera	28,1
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

CASISTICA GESTITA

Nella tabelle successive (tabella 7 e tabella 8) è riportata la casistica gestita dal Servizio 114. Come già descritto precedentemente la scheda informatica prevede la distinzione tra due macroaree distinte: le emergenze e le altre problematiche.

Tabella 7 – Casistica gestita dal 114 - EMERGENZE

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

EMERGENZE	
Violenza domestica	11,4
Accattonaggio	10,7
Abuso psicologico	6,3
Abuso fisico	6,0
Patologia delle cure	3,6
Abuso sessuale	2,9
Scomparsa	2,2
Comportamenti a rischio/devianti	1,8
Lavoro minorile	1,6
Altre emergenze	0,7
Totale	47,2

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Tabella 8 – Casistica gestita dal 114 – ALTRE PROBLEMATICHE

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

ALTRE PROBLEMATICHE	
Problemi per separazione dei genitori	11,9
Problemi relazionali con i genitori	6,5
Inadeguatezza genitoriale	6,0
Problemi conseguenti ad adozione/affido	3,1
Uso di alcolici/sostanze stupefacenti dei genitori	2,2
Problemi educativi	2,2

Difficoltà relazionali con coetanei	2,2
Disagio emotivo/psicologico	1,8
Difficoltà relazionali con estranei	1,3
Difficoltà relazionali con insegnanti/educatori	0,9
Problemi economici dei genitori	0,9
Bisogno di conversare	0,9
Paure	0,9
Problemi legati a percorso migratorio	0,4
Disturbo psichiatrico/fisico dei genitori	0,4
Prostituzione dei genitori	0,2
Senso di solitudine	0,2
Disturbi alimentari	0,2
Disturbo fisico	0,2
Comportamenti sessualizzati	0,2
Altro	0,4
Totale	43,0
Richiesta di aiuto dell'adulto per se stesso	9,8

Come si può notare dalle tabelle 7 e 8, la percentuale relativa ai casi di emergenza è lievemente superiore a quella delle “altre problematiche” (47,2% vs 43%): questo dato, stabile rispetto al primo quadrimestre, sembra indicare un utilizzo sempre più appropriato da parte degli utenti che si rivolgono al servizio.

Per quanto riguarda la frequenza delle singole tipologie di emergenza, nel secondo quadrimestre del 2007 la percentuale relativa alle forme di violenza di cui il bambino è vittima diretta (abuso psicologico, 6,3%; abuso fisico 6%; patologia delle cure 3,6%; abuso sessuale, 2,9%;) rappresenta circa il 40% delle situazioni di emergenza pervenute al Servizio 114 (grafico 5).

La principale tipologia di emergenza per cui il 114 è stato chiamato ad intervenire riguarda la “violenza domestica” (11,4%), ovvero situazioni di violenza tra adulti di cui bambini e adolescenti sono testimoni. A tal proposito, recenti studi scientifici evidenziano come assistere ad aggressioni fisiche e psicologiche all'interno dell'ambito familiare costituisca un evento traumatico che, soprattutto se ripetuto nel tempo, può produrre gravi conseguenze a breve e a lungo termine per la salute dei bambini (Kolar, Davey, 2007).

Un'altra tipologia di emergenza per la quale il Servizio 114 viene contattato frequentemente riguarda le situazioni di “accattonaggio” che coinvolgono bambini e adolescenti (10,7%). Si tratta di minorenni 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.

Per quanto riguarda le “altre problematiche”, le motivazioni più frequenti riguardano le difficoltà all'interno della famiglia (problemi per separazione dei genitori – 11,9%; problemi relazionali con i genitori – 6,5%; inadeguatezza genitoriale – 6%), e a rafforzare tale dato è la constatazione che il totale delle situazioni segnalate legate al contesto familiare del bambino rappresenta il 33,4% dei casi gestiti.

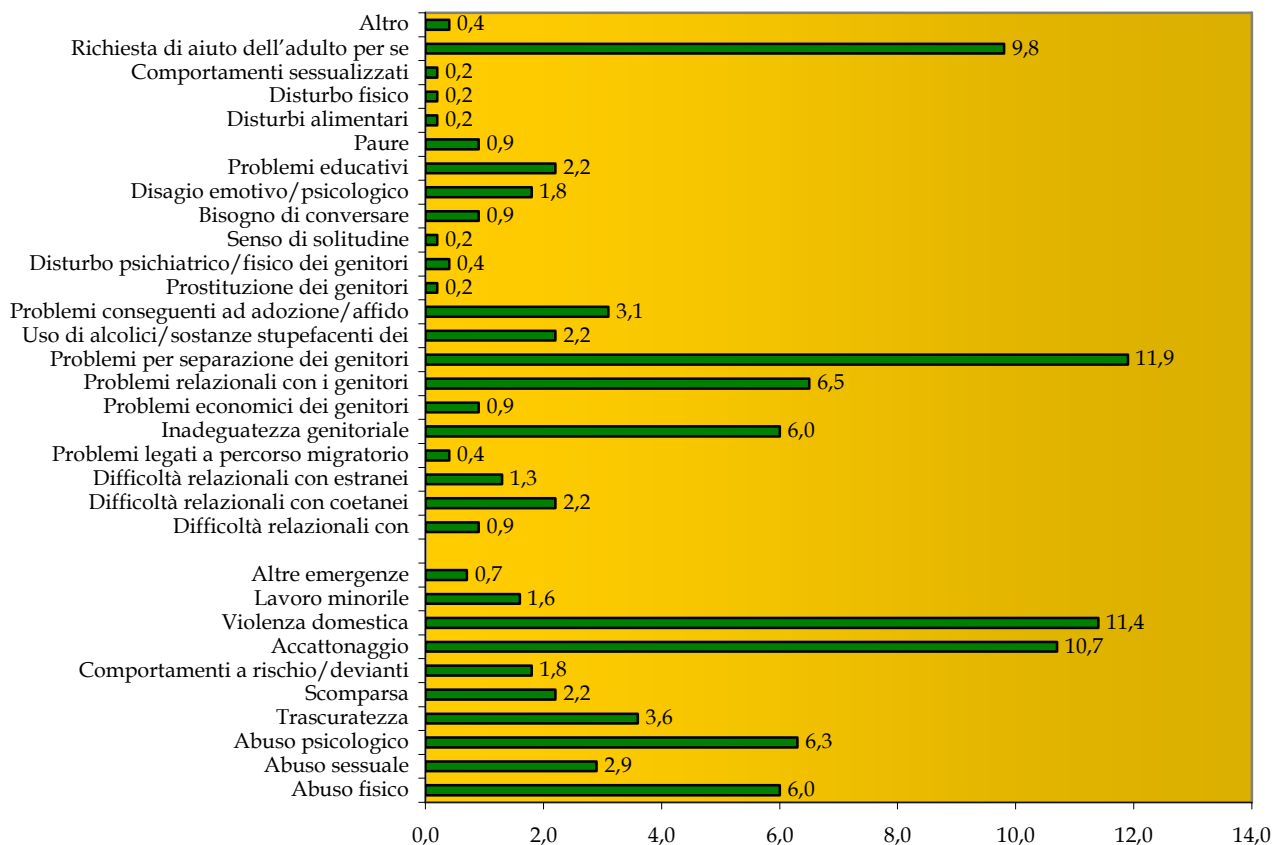
Questo dato offre spunti di riflessione in merito alla sempre più evidente fragilità della famiglia, che sta vivendo oggi profonde trasformazioni, soprattutto dal punto di vista sociologico: tra i principali fattori che determinano questo cambiamento figurano il massiccio ingresso delle donne nel mercato del lavoro e

un'aumentata instabilità coniugale. La genitorialità appare sempre più fragile, attraversata da profonde tensioni, esposta a condizioni di vita stressanti e crescenti incertezze; sempre più spesso le madri e i padri si trovano soli ad affrontare compiti educativi complessi e le difficoltà che inevitabilmente accompagnano la crescita di un figlio.

Grafico 5 – Casistica gestita dal 114

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Coerentemente con i dati sopra riportati, secondo i quali le richieste di intervento riguardano per lo più situazioni di disagio/violenza all'interno del nucleo familiare, nella maggioranza dei casi (59,4%, tabella 9) il luogo in cui si verifica la situazione di pericolo segnalata è l'abitazione del minore e nell'82,3% dei casi la persona indicata dal chiamante come presunto responsabile della situazione di pericolo/disagio è uno dei due genitori, in percentuale maggiore la madre (46,1%, tabella 10).

Nel 27% dei casi la situazione di emergenza si verifica in strada, come conferma l'elevato numero di situazioni di accattonaggio segnalate al 114.

Tabella 9 - Luogo in cui si verifica la situazione segnalata al 114

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

Luogo	%
Casa propria	59,4
Strada	27,0
Casa di parenti o amici	3,2
Scuola	2,4
Giardini/Parco	2,0
Altro	6,0
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007**Tabella 10- Tipologia presunto responsabile della situazione di pregiudizio/pericolo per il minore**

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

Autore della situazione di pregiudizio	%
Madre	46,1
Padre	36,2
Convivente madre/padre	2,6
Nonni	2,6
Vicino di casa	2,6
Altro bambino	2,2
Estraneo	1,5
Altro parente	1,1
Insegnante/educatore	0,7
Fratello/sorella	0,7
Nuovo coniuge madre/padre	0,4
Amico/conoscente	0,4
Altro	2,9
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Decisamente inferiori le situazioni di pericolo che avvengono nei “giardini/parco” (2%) o di cui il responsabile sia un estraneo (1,5%). Ciò è coerente con i dati relativi alle situazioni di abuso o alla scomparsa dei bambini forniti dalla Direzione centrale della Polizia Criminale: gli estranei rappresentano un pericolo per un bambino in una ridotta percentuale di casi.

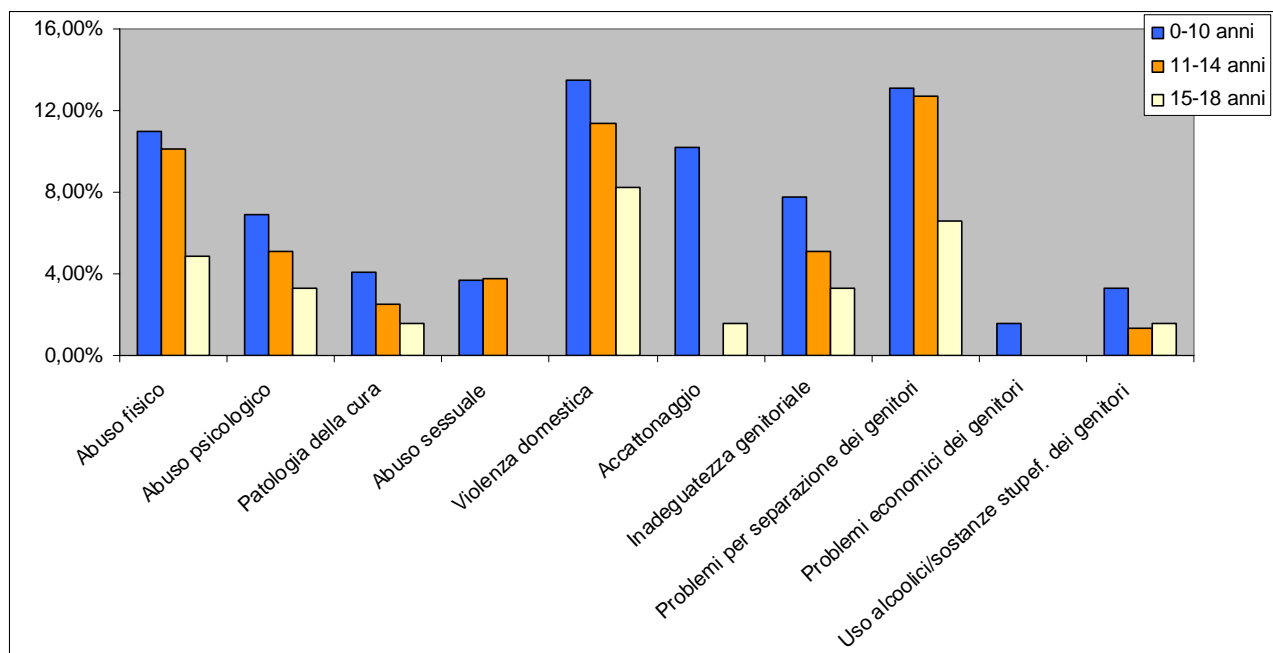
Dall'analisi incrociata delle problematiche per classe di età, emergono alcune riflessioni interessanti. Come si può vedere dal grafico 6, alcune situazioni coinvolgono maggiormente bambini dai 0 ai 10 anni di età: si tratta degli abusi fisici, sessuali psicologici, della patologia delle cure, dell'accattonaggio, della violenza domestica e dei problemi legati alla separazione dei genitori.

L'età adolescenziale tra i 15 e i 18 anni (grafico 7) si caratterizza invece per i problemi relazionali con i genitori e con i coetanei, i comportamenti di allontanamento/fuga (scomparsa), i comportamenti a rischio/devianti (già nella fascia d'età 11-14 anni), il lavoro minorile.

Grafico 6 – Casistica relativa alle classi d'età – problematiche riportate con maggiore frequenza nella classe d'età 0-10 anni

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali - Non sono state prese in considerazione le problematiche con frequenza inferiore a 0,5

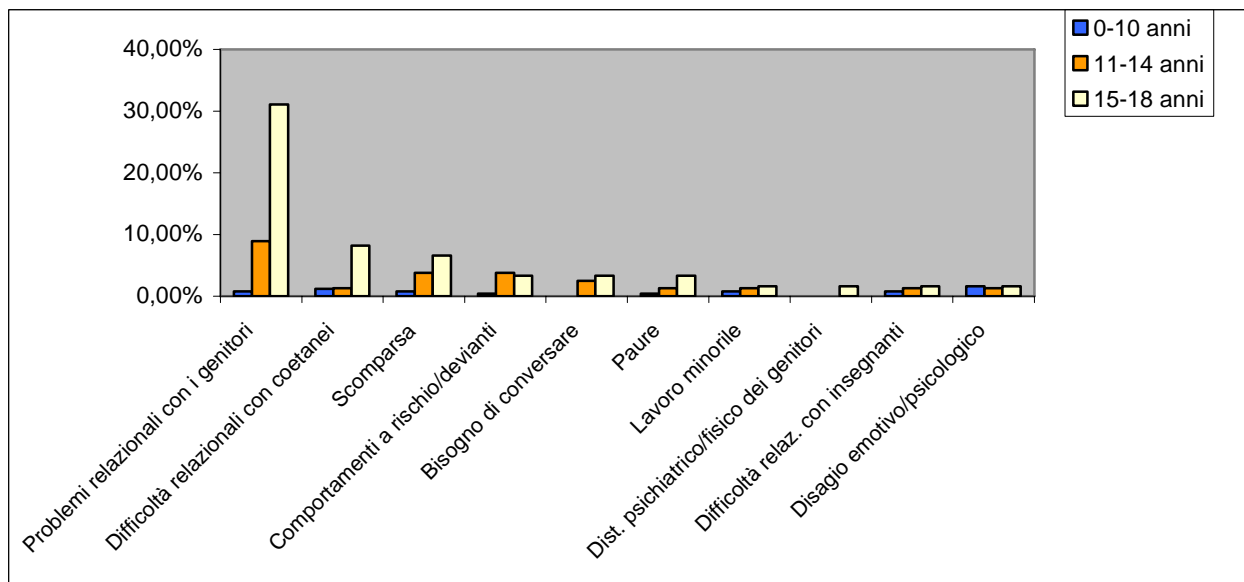


Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Grafico 7 – Casistica relativa alle classi d'età - problematiche riportate con maggiore frequenza nella classe d'età 15-18 anni

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Esiste una differenza tra le tipologie di emergenza che coinvolgono maschi e femmine? Tenendo presente la numerosità delle categorie descritte e, quindi la dispersione delle frequenze, risulta comunque interessante notare che per quanto riguarda l'abuso sessuale (tabella 11) la frequenza è molto superiore nelle bambine,

mentre ad es. i comportamenti a rischio/devianti coinvolgono esclusivamente i bambini/adolescenti maschi. Sebbene non sempre i chiamanti siano in grado di identificare e riferire il genere del bambino coinvolto in situazioni di accattonaggio, questo fenomeno sembrerebbe riguardare in misura maggiore i bambini maschi.

Tabella 11– Casistica relativa al sesso

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

TIPOLOGIE IN CUI NON RISULTANO AMPIE DIFFERENZE ($\leq 0,7\%$)		
	Maschio	Femmina
Abuso fisico	8,7%	8,1%
Abuso psicologico	5,4%	4,7%
Scomparsa	2,7%	3,4%
Difficoltà relazionali con insegnanti/educatori	1,1%	1,4%
Difficoltà relazionali con estranei	1,1%	1,4%
Uso di alcolici / sostanze stupefacenti dei genitori	2,7%	2,0%
Prostituzione dei genitori	,5%	,0%
Disturbo fisico	,0%	,7%
Comportamenti sessualizzati	,0%	,7%
Senso di solitudine	,0%	,7%
TIPOLOGIE IN CUI RISULTANO MAGGIORMENTE COINVOLTE LE BAMBINE DI SESSO FEMMINILE		
	Maschio	Femmina
Problemi per separazione dei genitori	9,8%	13,5%
Violenza domestica	10,3%	12,2%
Problemi relazionali con i genitori	7,1%	9,5%
Abuso sessuale	1,1%	7,4%
Patologia delle cure	2,2%	4,1%
Disagio emotivo/psicologico	1,6%	2,7%
Problemi educativi	1,6%	2,7%
Paure	,5%	1,4%
Lavoro minorile	,5%	1,4%
Problemi economici dei genitori	,0%	1,4%
TIPOLOGIE IN CUI RISULTANO MAGGIORMENTE COINVOLTI I BAMBINI DI SESSO MASCHILE		
	Maschio	Femmina
Accattonaggio	13,0%	4,7%
Inadeguatezza genitoriale	6,0%	3,4%
Difficoltà relazionali con coetanei	4,3%	,7%
Problemi conseguenti ad adozione/affido	4,3%	2,7%
Comportamenti a rischio/devianti	2,7%	,0%
Bisogno di conversare	1,6%	,0%
Altre emergenze	1,1%	,0%
Problemi legati a percorso migratorio	1,1%	,0%

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Quali situazioni di emergenza coinvolgono i bambini stranieri?

E' interessante notare che al 114 sono state segnalate situazioni relative a contesti familiari disagiati (famiglie con problemi economici, presenza di un genitore con problemi legati all'uso di alcool o sostanze stupefacenti) sia italiani, che stranieri (tabella 12-13-14). Le problematiche che riguardano in modo specifico i bambini italiani sono quelle legate alla separazione dei genitori e all'abuso sessuale.

I minori stranieri che si rivolgono al 114, invece, presentano spesso gravi difficoltà legate al percorso migratorio. Rispetto ai bambini italiani, sono prevalentemente coinvolti nell'accattonaggio e nel lavoro minorile, il che significa che molto precocemente sono incaricati del sostentamento della famiglia.

I minori stranieri sono spesso coinvolti anche in situazioni di fuga/allontanamento. Anche questo dato è coerente con quelli forniti dalle Forze di Polizia, secondo cui una percentuale significativa di "fughe" (soprattutto dalle comunità) riguarda i bambini stranieri e nomadi.

Tabella 12 – Problematiche in relazione alla nazionalità

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

TIPOLOGIE IN CUI NON RISULTANO AMPIE DIFFERENZE ($\leq 0,8\%$)						
NAZIONALITA'	Uso di alcolici/ sostanze stupefacenti dei genitori	Problemi educativi	Difficoltà relazionali con coetanei	Problemi economici dei genitori	Comportamenti rischio/ devianti	Difficoltà relazionali con insegnanti/ educatori
Italiana	2,8%	2,4%	1,6%	,8%	,8%	,8%
Straniera	2,2%	2,2%	2,2%	1,1%	1,1%	,0%

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Tabella 13 – Problematiche in relazione alla nazionalità

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

Sono state prese in considerazione le problematiche per cui lo scarto tra le frequenze era maggiore o uguale a 1,2 punti percentuali)

TIPOLOGIE IN CUI RISULTANO MAGGIORMENTE COINVOLTI I BAMBINI ITALIANI										
NAZIONALITA'	Problemi per separazione dei genitori	Violenza domestica	Abuso fisico	Abuso psicolog.	Inadeguat genitoriale	Problemi relazionali con i genitori	Patologia delle cure	Abuso sessuale	Problemi conseguenti ad adozione/ affido	Disagio emotivo/ psicolog.
Italiana	15,4%	15,0%	8,9%	7,7%	6,1%	6,9%	5,3%	4,9%	4,0%	1,2%
Straniera	,0%	5,5%	7,7%	5,5%	4,4%	5,5%	1,1%	,0%	1,1%	,0%

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Tabella 14 – Problematiche in relazione alla nazionalità

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

TIPOLOGIE IN CUI RISULTANO MAGGIORMENTE COINVOLTI I BAMBINI STRANIERI							
NAZIONALITA	Accattonaggio	Scomparsa	Lavoro minorile	Problemi legati a percorso migratorio	Prostituzione dei genitori	Altre emergenze	Comportamenti sessualizzati
Italiana	,0%	1,6%	,8%	,0%	,0%	0,4%	,0%
Straniera	38,5%	4,4%	4,4%	2,2%	1,1%	1,1%	1,1%

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

COME E' INTERVENUTO IL 114

Come abbiamo visto, 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 minore 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.

Laddove la chiamata ha presentato i caratteri dell'emergenza, è seguito il coinvolgimento di una o più agenzie del territorio (tabella 15): 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 successiva sono indicate le agenzie del territorio coinvolte dal 114 nella gestione dei casi pervenuti nel secondo quadrimestre.

Tabella 15 - Agenzie territoriali attivate dal 114

Maggio – Agosto 2007

Valori percentuali

Agenzie	%
Servizi Sociali del Comune	33,8
Questura - Ufficio Minori	16,9
Carabinieri 112	15,5
Polizia 113 - Centrale operativa	13,9
ASL	4,3
Procura presso il Tribunale Minorenni	3,5
Questura – Squadra Mobile	3,2
Procura presso il Tribunale Ordinario	3,2
Vigili Urbani	0,8
Scuola	0,5
Pronto Intervento Sanitario 118	0,5
Polizia Ferroviaria	0,3
Vigili del Fuoco 115	0,3
Tribunale per i Minorenni	0,3
Pronto Soccorso	0,3
Altro	2,7
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2007

Le agenzie attivate con maggior frequenza in questo secondo quadrimestre sono state le Forze dell'Ordine (comprendendo sia Polizia che Carabinieri: 49,8%). In altri casi, la gestione della situazione di emergenza ha richiesto il coinvolgimento dei Servizi Sociali (33,8%) o, in un numero inferiore di casi, delle ASL (4,3%).

L'Autorità Giudiziaria competente (Tribunale per i Minorenni, Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Procura presso il Tribunale Ordinario) è stata coinvolta nel 7% dei casi, ogniqualvolta si sia configurata un'ipotesi di reato o sia emersa una condizione di grave pregiudizio.

E' bene ricordare comunque che nella maggior parte dei casi, la gestione di un singolo caso ha richiesto il contatto contestuale con più servizi: all'attivazione di un'agenzia di emergenza, ad esempio, è seguita in un numero significativo di casi quella dei Servizi Sociali, della Procura presso il Tribunale per i Minorenni, o di entrambi.

Questo lavoro quotidiano "con" le altre istituzioni e gli altri servizi del territorio spiega la necessità per Telefono Azzurro - in qualità di gestore del 114 - di impiegare sempre maggiori energie e risorse nella promozione di una presenza capillare sul territorio italiano, contribuendo alla definizione di procedure di intervento capaci di valorizzare le specificità stesse dei diversi contesti/territori.