



13 Dicembre 2010

I servizi alle persone senza dimora: primi risultati

Anno 2010

Un individuo è considerato una *persona senza dimora* quando versa in uno stato di povertà materiale e immateriale, è portatore di un disagio complesso, dinamico e multiforme¹. La condizione di persona senza dimora è connotata dal forte disagio abitativo, cioè dall'impossibilità e/o incapacità di provvedere autonomamente al reperimento e al mantenimento di un'abitazione in senso proprio².

Il fenomeno - che costituisce un elemento ricorrente di marginalità sociale nei paesi economicamente avanzati - è difficile da misurare ed è poco indagato. Per colmare tale lacuna informativa l'Istat, insieme al Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, alla Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (fio.PSD) e alla Caritas Italiana, ha aperto un nuovo fronte di ricerca finalizzato a definire un quadro approfondito sul fenomeno delle persone senza dimora e sul sistema di servizi formali e informali ad esse destinati sul territorio italiano.

La rilevazione, condotta per la prima volta, coinvolge 158 comuni italiani selezionati in base alla loro ampiezza demografica ed è ancora in corso. Di seguito vengono riportati i risultati provvisori relativi a organizzazioni ed enti che forniscono servizi alle persone senza dimora in 31 comuni italiani, anche con riferimento alle diverse tipologie dei servizi offerti. Si tratta dei comuni in cui è stata conclusa la rilevazione di tutte le organizzazioni o enti che erogano servizi di mensa e/o accoglienza notturna e dove risulta molto contenuto (inferiore al 10 per cento) il tasso di caduta relativo agli altri servizi considerati dall'indagine (supporto ad altri bisogni primari, accoglienza diurna, segretariato sociale, presa in carico e accompagnamento).

Le organizzazioni e gli enti che operano sul territorio

Nella prima fase della ricerca sono state raccolte informazioni sulle organizzazioni e gli enti che erogano le seguenti tipologie di servizi: a) Servizi di Supporto in risposta ai bisogni primari, b) Servizi di Accoglienza notturna, c) Servizi di Accoglienza diurna, d) Servizi di Segretariato sociale, e) Servizi di Presa in carico e accompagnamento. Come si evince dalla classificazione riportata nel glossario, per servizi di supporto in risposta ai bisogni primari si intende l'insieme dei servizi destinati al

¹ Vengono individuati quattro elementi ricorrenti per la condizione di senza dimora: multifattorialità (presenza contemporanea - concause di esclusione- di bisogni e problemi diversi come ad es. malattia, tossicodipendenza o alcoolismo, isolamento dalle reti familiari e sociali); progressività del percorso emarginante (le condizioni di disagio interagiscono, si consolidano e si aggravano divenendo un processo di cronicizzazione che si autoalimenta); esclusione dalle prestazioni di welfare (accresce la difficoltà nel trovare accoglienza e risposte appropriate nei servizi istituzionali per le elevate barriere di accesso); difficoltà nello strutturare e mantenere relazioni significative (si vivono le relazioni come funzionali alla sopravvivenza oppure caratterizzandole per una loro intrinseca superficialità).

² Facendo riferimento alla tipologia ETHOS (*European Typology on Homelessness and Housing Exclusion*), così come elaborata dall'Osservatorio Europeo circa l'*homelessness*, nella definizione vi rientrano tutte le persone che: vivono in spazi pubblici (per strada, baracche, macchine abbandonate, roulotte, capannoni); vivono in un dormitorio notturno e/o sono costretti a trascorrere molte ore della giornata in uno spazio pubblico (aperto); vivono in ostelli per persone senza casa/sistemazioni alloggiative temporanee; vivono in alloggi per interventi di supporto sociale specifici (per persone senza dimora singole, coppie e gruppi).

Sono escluse tutte le persone che: vivono in condizione di sovraffollamento; ricevono ospitalità garantita da parenti o amici; vivono in alloggi occupati o in campi strutturati presenti nelle città.

soddisfacimento immediato di alcuni bisogni basilari (distribuzione viveri, indumenti, farmaci, docce e igiene personale, mense, unità di strada³, contributi economici una tantum).

Nei 31 comuni considerati sono state censite 115 organizzazioni o enti che erogano direttamente almeno uno dei servizi oggetto di rilevazione. Nel 79 per cento dei casi si tratta di istituzioni o organizzazioni private e per il restante 21 per cento di istituzioni o enti pubblici. In circa i due terzi dei comuni, i servizi alle persone senza dimora sono direttamente erogati sia da enti pubblici che da organizzazioni private. Nei comuni dove non si registra l'erogazione diretta da parte di enti pubblici, si osserva sempre, tuttavia, la presenza di organizzazioni private che contano su un finanziamento pubblico (Crotone è il solo comune dove l'unica organizzazione presente è privata, senza alcun finanziamento pubblico): si tratta di 52 organizzazioni che, in sei casi (una a Caltanissetta, tre a Catania, una a Modena e una a Vicenza), erogano il servizio per conto di un ente pubblico.

La quota degli enti pubblici sul totale è meno elevata nei comuni più grandi, che ovviamente sono anche quelli che presentano il maggior numero di organizzazioni o enti: il 14 per cento a Firenze, l'8 per cento a Torino e Catania. Va comunque precisato che in questi stessi comuni, rispettivamente, il 72 per cento, il 67 per cento e il 36 per cento delle organizzazioni private sono finanziate da enti pubblici.

Tavola 1. Organizzazioni che erogano direttamente almeno un servizio per natura giuridica, numero di sedi e numero di servizi medi per sede per comune. Anno 2010* (valori assoluti)

	Totale organizzazioni/enti	Enti pubblici	Organizzazioni private		Numero di sedi operative	Numero medio di servizi per sede
			Totale	(di cui) finanziate da enti pubblici		
Alessandria	1	-	1	1	3	2,3
Arezzo	2	1	1	1	3	1,7
Asti	1	1	-	-	3	1,3
Barletta	1	1	-	-	2	2,0
Benevento	2	1	1	-	3	5,3
Bolzano/Bozen	4	1	3	3	6	4,2
Caltanissetta	1	-	1	1	1	4,0
Catania	12	1	11	4	18	4,3
Chieti	2	1	1	-	4	2,0
Cosenza	3	1	2	-	3	3,7
Crotone	1	-	1	-	2	2,0
Firenze	21	3	18	13	45	2,1
Frosinone	2	1	1	1	3	1,0
Grosseto	5	-	5	1	6	4,5
Lamezia Terme	1	-	1	1	6	1,8
Lecco	3	1	2	1	4	4,5
Modena	4	-	4	2	5	4,4
Pesaro	1	-	1	1	3	2,7
Pescara	6	1	5	3	8	3,5
Piacenza	4	1	3	3	8	2,5
Pomezia	2	1	1	-	3	6,0
Ravenna	4	-	4	2	8	3,0
Rivoli	1	1	-	-	2	2,5
Salerno	4	1	3	1	4	3,0
Siena	5	1	4	3	5	2,6
Teramo	3	1	2	-	5	5,2
Tivoli	2	1	1	-	4	2,0
Torino	13	1	12	8	28	2,1
Verbania	2	2	-	-	7	1,7
Vibo Valentia	1	-	1	1	4	6,3
Vicenza	1	-	1	1	1	1,0
TOTALE	115	24	91	52	207	2,9

* dati provvisori

Ogni organizzazione o ente intervistato ha, in media, 1,8 sedi distinte in cui eroga almeno uno dei servizi, per un totale di 207 sedi. Nei comuni considerati la variabilità è tuttavia elevata, anche a parità di dimensione demografica: si passa da una sola sede a Caltanissetta, Cosenza, Salerno, Siena, Vicenza, fino a superare le tre sedi a Verbania, Vibo Valentia e Lamezia Terme.

³ Si riferisce all'attività delle unità mobili che ricercano e contattano le persone senza dimora sul territorio (in genere in strada), per fornire loro una risposta ai bisogni primari e facilitare la costruzione di legami significativi e di fiducia.

Quasi la metà delle sedi eroga un servizio di supporto in risposta ai bisogni primari e circa il 41 per cento un servizio di accoglienza notturna. I comuni con il maggior numero di sedi operative che forniscono servizi di accoglienza notturna sono Firenze (20 sedi), Torino (18), Catania (6), Piacenza (6), Modena (4) e Verbania (4), evidenziando una qualche associazione con la dimensione demografica del comune.

In complesso, risulta elevata anche la quota delle sedi che offrono un servizio di segretariato sociale (41 per cento), mentre è limitata al 33 per cento quella relativa ai servizi di presa in carico e accompagnamento e all'11 per cento quella relativa ai servizi di accoglienza diurna. I servizi di accoglienza (notturna e diurna) si caratterizzano meno degli altri per l'erogazione, nella stessa sede, di più servizi della stessa tipologia; per i servizi di supporto in risposta ai bisogni primari, i servizi di distribuzione indumenti sono più spesso associati con quelli di distribuzione viveri e di docce e igiene personale; nella stessa sede è spesso possibile trovare un servizio di distribuzione farmaci insieme alla distribuzione di indumenti e di viveri. Infine, solamente in alcuni casi il servizio di mensa risulta associato ai servizi di docce e igiene personale.

Tavola 2. Sedi operative di erogazione di almeno un servizio per tipologia di servizio e per comune. Anno 2010* (valori assoluti)

	Supporto in Risposta ai Bisogni Primari	Accoglienza Notturna	Accoglienza Diurna	Segretariato Sociale	Presa in Carico e Accompagnamento
Alessandria	3	2	-	1	-
Arezzo	1	1	1	1	1
Asti	1	1	-	1	1
Barletta	-	-	-	1	1
Benevento	2	1	-	2	2
Bolzano/Bozen	4	2	2	4	2
Caltanissetta	1	-	-	-	-
Catania	12	6	6	7	10
Chieti	2	1	-	2	1
Cosenza	2	1	-	3	1
Crotone	2	-	-	-	-
Firenze	17	20	4	13	10
Frosinone	-	-	-	2	1
Grosseto	4	2	-	5	2
Lamezia Terme	3	-	-	2	3
Lecco	1	2	-	2	3
Modena	2	4	2	2	3
Pesaro	3	-	-	1	1
Pescara	6	1	-	5	4
Piacenza	4	6	-	2	1
Pomezia	1	-	-	3	3
Ravenna	4	3	1	5	2
Rivoli	-	2	-	1	1
Salerno	4	1	-	2	1
Siena	1	2	1	2	2
Teramo	3	1	-	4	2
Tivoli	2	1	-	2	1
Torino	9	18	5	4	6
Verbania	2	4	-	3	1
Vibo Valentia	4	2	-	3	3
Vicenza	-	1	-	-	-
Totale	100	85	22	85	69

* dati provvisori

Le principali caratteristiche dei servizi erogati

In ogni sede vengono mediamente erogati 2,9 servizi, per un totale di 599 servizi. Tra essi, 87 vengono erogati direttamente da un ente pubblico (il 15 per cento) e 290 da organizzazioni private finanziate da un ente pubblico (il 48 per cento), mentre il restante 37 per cento è erogato da organizzazioni private senza alcun finanziamento pubblico. L'erogazione diretta da parte di enti pubblici varia dal 3,7 per cento per l'accoglienza diurna al 25,5 per cento per il segretariato sociale. I servizi di accoglienza notturna sono erogati da un ente pubblico nel 10,3 per cento dei casi e da un'organizzazione privata con finanziamento pubblico in un ulteriore 60 per cento. La quota dei servizi erogati da parte di

organizzazioni private a finanziamento pubblico è elevata anche tra i servizi di accoglienza diurna (56 per cento), mentre è prossima al 45 per cento tra gli altri servizi.

Un terzo dei servizi riguarda quelli di supporto in risposta ai bisogni primari (tra essi, il 21,4 per cento sono servizi di mensa), un quarto quelli di segretariato sociale, il 22,4 per cento quelli di presa in carico/accompagnamento e circa il 16 per cento quelli di accoglienza notturna. Molto più contenuta appare la quota di servizi di accoglienza diurna (4,5 per cento). Nei tre grandi comuni considerati si osserva come la percentuale di quelli che offrono un servizio di supporto in risposta ai bisogni primari sia sempre prossima a un terzo, si conferma la ridotta presenza di servizi di accoglienza diurna (sia va dal 4,2 per cento di Firenze al 10,4 per cento di Catania), mentre a Catania la quota dei servizi di accoglienza notturna è più bassa (7,8 per cento, contro il 26,3 e il 37,9 per cento di Firenze e Torino).

Tavola 3 Servizi per tipologia di servizio e per comune. Anno 2010* (composizione percentuale)

	Supporto in Risposta ai Bisogni Primari	Accoglienza Notturna	Accoglienza Diurna	Segretariato Sociale	Presa in Carico e Accompagnamento	Totale (=100%)
Alessandria	57,1	28,6	-	14,3	-	7
Arezzo	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	5
Asti	25,0	25,0	-	25,0	25,0	4
Barletta	-	-	-	75,0	25,0	4
Benevento	43,8	6,3	-	31,3	18,8	16
Bolzano/Bozen	28,0	12,0	8,0	32,0	20,0	25
Caltanissetta	100,0	-	-	-	-	4
Catania	32,5	7,8	10,4	18,2	31,2	77
Chieti	25,0	12,5	-	50,0	12,5	8
Cosenza	36,4	9,1	-	36,4	18,2	11
Crotone	100,0	-	-	-	-	4
Firenze	30,5	26,3	4,2	22,1	16,8	95
Frosinone	-	-	-	66,7	33,3	3
Grosseto	33,3	7,4	-	51,9	7,4	27
Lamezia Terme	27,3	-	-	45,5	27,3	11
Lecco	27,8	11,1	-	22,2	38,9	18
Modena	22,7	22,7	18,2	18,2	18,2	22
Pesaro	50,0	-	-	12,5	37,5	8
Pescara	35,7	3,6	-	28,6	32,1	28
Piacenza	35,0	35,0	-	20,0	10,0	20
Pomezia	5,6	-	-	38,9	55,6	18
Ravenna	45,8	12,5	4,2	20,8	16,7	24
Rivoli	-	40,0	-	20,0	40,0	5
Salerno	50,0	8,3	-	25,0	16,7	12
Siena	30,8	15,4	7,7	15,4	30,8	13
Teramo	38,5	3,8	-	26,9	30,8	26
Tivoli	37,5	12,5	-	25,0	25,0	8
Torino	29,3	37,9	10,3	10,3	12,1	58
Verbania	16,7	33,3	-	41,7	8,3	12
Vibo Valentia	28,0	8,0	-	28,0	36,0	25
Vicenza	-	100,0	-	-	-	1
Totale	32,1	16,2	4,5	24,9	22,4	599

* dati provvisori

L'85 per cento dei servizi di accoglienza notturna è aperto tutti i mesi dell'anno; il 6,2 per cento chiude nel mese di agosto, mentre il restante 9,3 per cento è aperto da uno a sei mesi l'anno ed è spesso destinato a soddisfare la maggiore richiesta durante le emergenze freddo (si tratta, infatti, sempre di comuni del centro-nord: Bolzano, Firenze, Grosseto, Modena, Torino). Tutti i servizi di accoglienza notturna rilevati sono attivi sette giorni su sette, con un orario medio di apertura di circa 18 ore.

Anche la maggioranza dei servizi di accoglienza diurna sono aperti tutto l'anno (63 per cento). Tutti gli altri - presenti nei comuni di Catania, Modena, Siena e Torino - sono aperti da sei a undici mesi l'anno. Circa l'80 per cento dei servizi di accoglienza diurna è aperto più di tre giorni a settimana (nel 61,5 per cento dei casi l'apertura si limita a quattro/sei giorni a settimana, escludendo la domenica e, a volte, anche il sabato) per una media di circa 5 ore al giorno (questa sale a quasi 9 ore per i servizi aperti tutti i giorni).

Tra i servizi di supporto ai bisogni primari, il 77,1 per cento è aperto tutti i mesi dell'anno (la quota scende al 71 per cento nel caso delle mense) e solo il 2,1 per cento (a Firenze, Ravenna e Torino) è

Tavola 4. Servizi per numero di giorni di apertura, tipologia di servizio e comune. Anno 2010* (composizione percentuale)

	Supporto in Risposta ai Bisogni Primari			Accoglienza Notturna	Accoglienza Diurna			Segretariato Sociale			Presenza in Carico e Accompagnamento			Totale		
	da 1 a 3 giorni	da 4 a 6 giorni	Tutti i giorni	Tutti i giorni	da 1 a 3 giorni	da 4 a 6 giorni	Tutti i giorni	da 1 a 3 giorni	da 4 a 6 giorni	Tutti i giorni	da 1 a 3 giorni	da 4 a 6 giorni	Tutti i giorni	da 1 a 3 giorni	da 4 a 6 giorni	Tutti i giorni
Alessandria	25,0	-	75,0	100,0	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	14,3	14,3	71,4
Arezzo	-	-	100,0	100,0	-	100,0	-	100,0	-	-	100,0	-	-	40,0	20,0	40,0
Asti	-	100,0	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	75,0	25,0
Barletta	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	75,0	25,0	-
Benevento	71,4	14,3	14,3	100,0	-	-	-	60,0	40,0	-	66,7	33,3	-	62,5	25,0	12,5
Bolzano/Bozen	50,0	50,0	-	100,0	-	100,0	-	-	80,0	20,0	-	100,0	-	15,8	63,2	21,1
Caltanissetta	75,0	-	25,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75,0	-	25,0
Catania	40,0	24,0	36,0	100,0	12,5	50,0	37,5	28,6	64,3	7,1	41,7	58,3	-	32,5	42,9	24,7
Chieti	-	50,0	50,0	100,0	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	75,0	25,0
Cosenza	-	25,0	75,0	100,0	-	-	-	-	100,0	-	-	50,0	50,0	-	50,0	50,0
Crotone	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-
Firenze	44,8	48,3	6,9	100,0	-	75,0	25,0	30,0	50,0	20,0	42,9	50,0	7,1	27,8	37,8	34,4
Frosinone	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-
Grosseto	66,7	22,2	11,1	100,0	-	-	-	78,6	21,4	-	100,0	-	-	69,2	19,2	11,5
Lamezia Terme	33,3	33,3	33,3	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	9,1	81,8	9,1
Lecco	40,0	60,0	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-	-	42,9	57,1	11,1	55,6	33,3
Modena	40,0	40,0	20,0	100,0	75,0	25,0	-	50,0	-	50,0	50,0	50,0	-	45,0	25,0	30,0
Pesaro	25,0	50,0	25,0	-	-	-	-	-	100,0	-	66,7	33,3	-	37,5	50,0	12,5
Pescara	30,0	50,0	20,0	100,0	-	-	-	12,5	87,5	-	25,0	75,0	-	22,2	66,7	11,1
Piacenza	28,6	14,3	57,1	100,0	-	-	-	50,0	50,0	-	50,0	50,0	-	25,0	20,0	55,0
Pomezia	-	-	100,0	-	-	-	-	-	14,3	85,7	-	50,0	50,0	-	33,3	66,7
Ravenna	27,3	36,4	36,4	100,0	-	100,0	-	40,0	60,0	-	-	25,0	75,0	20,8	37,5	41,7
Rivoli	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	60,0	40,0
Salerno	33,3	16,7	50,0	100,0	-	-	-	33,3	66,7	-	100,0	-	-	41,7	25,0	33,3
Siena	50,0	-	50,0	100,0	-	100,0	-	-	100,0	-	50,0	-	50,0	30,8	23,1	46,2
Teramo	10,0	50,0	40,0	100,0	-	-	-	14,3	57,1	28,6	25,0	75,0	-	15,4	57,7	26,9
Tivoli	66,7	-	33,3	100,0	-	-	-	100,0	-	-	50,0	50,0	-	62,5	12,5	25,0
Torino	-	93,8	6,3	100,0	33,3	66,7	-	50,0	50,0	-	14,3	85,7	-	11,1	51,9	37,0
Verbania	50,0	50,0	-	100,0	-	-	-	20,0	80,0	-	-	100,0	-	16,7	50,0	33,3
Vibo Valentia	14,3	-	85,7	100,0	-	-	-	-	-	100,0	44,4	-	55,6	20,0	-	80,0
Vicenza	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0
Totale	33,7	38,4	27,9	100,0	23,1	61,5	15,4	31,3	52,8	16,0	31,0	52,7	16,3	26,8	40,2	33,0

* dati provvisori

aperto meno di sei mesi (4,9 per cento per le mense, presenti solo a Ravenna e a Torino). Per questa tipologia di servizi è abbastanza equidistribuita la presenza di quelli aperti fino a tre giorni a settimana (34 per cento), di quelli aperti tra i quattro e i sei giorni (38 per cento) e di quelli sempre aperti (28 per cento); l'orario medio di apertura varia tra le tre ore per quelli che prestano servizio fino a tre giorni la settimana e le quattro ore rilevate tra quelli aperti tutti i giorni. Nel caso delle mense, tuttavia, la percentuale di quelle aperte tutti i giorni supera il 56 per cento e scende al 4,9 per cento quella delle mense aperte meno di quattro giorni a settimana. In media, l'apertura è di circa due ore al giorno, indipendentemente dal numero di giorni.

La quota di servizi di segretariato sociale e di presa in carico e accompagnamento aperti per tutti i mesi dell'anno è pari all'85 per cento. Oltre la metà di questi servizi è aperta da quattro a sei giorni alla settimana, mentre la quota di quelli aperti tutti i giorni è pari a circa il 16 per cento, dove si osserva anche il numero medio di ore di apertura più elevato.

Solo il 25 per cento dei servizi di accoglienza notturna prevede un libero accesso da parte degli utenti; nel 44 per cento dei casi l'accesso è consentito dietro presentazione di un operatore del settore e solo l'11,3 per cento permette l'accesso previo appuntamento. Diversa la situazione per i servizi di risposta ai bisogni primari che permettono l'accesso libero nell'85 per cento dei casi (78 per cento tra le mense);

Tavola 5. Servizi per modalità di accesso, tipologia di servizio e comune. Anno 2010* (composizione percentuale)

	Supporto in Risposta ai Bisogni Primari				Accoglienza Notturna				Accoglienza Diurna			
	Liberalmente	Previo appuntamento	Presentazione da operatore	Altro	Liberalmente	Previo appuntamento	Presentazione da operatore	Altro	Liberalmente	Previo appuntamento	Presentazione da operatore	Altro
Alessandria	25,0	25,0	50,0	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-
Arezzo	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	100,0	-	-	-
Asti	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-
Barletta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Benevento	100,0	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-
Bolzano/Bozen	100,0	-	-	-	66,7	-	33,3	-	100,0	-	-	-
Caltanissetta	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Catania	88,0	4,0	-	8,0	-	16,7	50,0	33,3	75,0	12,5	12,5	-
Chieti	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-
Cosenza	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-
Crotone	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Firenze	93,1	3,4	-	3,4	24,0	4,0	72,0	-	75,0	25,0	-	-
Frosinone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grosseto	77,8	-	-	22,2	-	50,0	-	50,0	-	-	-	-
Lamezia Terme	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lecco	-	-	100,0	-	-	50,0	-	50,0	-	-	-	-
Modena	60,0	-	40,0	-	40,0	-	60,0	-	-	75,0	25,0	-
Pesaro	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pescara	70,0	20,0	-	10,0	100,0	-	-	-	-	-	-	-
Piacenza	85,7	-	14,3	-	14,3	14,3	71,4	-	-	-	-	-
Pomezia	-	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ravenna	90,9	-	-	9,1	66,7	-	-	33,3	100,0	-	-	-
Rivoli	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-
Salerno	83,3	-	16,7	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-
Siena	75,0	-	-	25,0	-	-	100,0	-	100,0	-	-	-
Teramo	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-
Tivoli	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-
Torino	88,2	-	-	11,8	22,7	9,1	22,7	45,5	33,3	-	33,3	33,3
Verbania	100,0	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	-
Vibo Valentia	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-
Vicenza	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-
Totale	84,9	2,6	6,8	5,7	24,7	11,3	44,3	19,6	59,3	18,5	14,8	7,4

* dati provvisori

Tavola 5 (segue). Servizi per modalità di accesso, tipologia di servizio e comune. Anno 2010* (composizione percentuale)

	Segretariato Sociale				Presenza in Carico e Accompagnamento				Totale			
	Liberalmente	Previo appuntamento	Presentazione da operatore	Altro	Liberalmente	Previo appuntamento	Presentazione da operatore	Altro	Liberalmente	Previo appuntamento	Presentazione da operatore	Altro
Alessandria	100,0	-	-	-	-	-	-	-	28,6	14,3	57,1	-
Arezzo	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	60,0	-	-	40,0
Asti	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	50,0	50,0	-
Barletta	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-
Benevento	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	93,8	-	-	6,3
Bolzano/Bozen	87,5	-	12,5	-	100,0	-	-	-	92,0	-	8,0	-
Caltanissetta	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-
Catania	85,7	14,3	-	-	75,0	8,3	-	16,7	75,3	9,1	5,2	10,4
Chieti	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	87,5	-	12,5	-
Cosenza	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-
Crotone	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-
Firenze	76,2	14,3	-	9,5	50,0	43,8	-	6,3	63,2	13,7	18,9	4,2
Frosinone	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-
Grosseto	85,7	-	14,3	-	50,0	-	50,0	-	74,1	3,7	11,1	11,1
Lamezia Terme	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-
Lecco	100,0	-	-	-	14,3	57,1	-	28,6	27,8	27,8	27,8	16,7
Modena	100,0	-	-	-	25,0	50,0	25,0	-	45,5	22,7	31,8	-
Pesaro	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-
Pescara	87,5	12,5	-	-	44,4	55,6	-	-	67,9	28,6	-	3,6
Piacenza	100,0	-	-	-	50,0	50,0	-	-	60,0	10,0	30,0	-
Pomezia	57,1	-	42,9	-	70,0	-	30,0	-	61,1	-	38,9	-
Ravenna	60,0	-	-	40,0	25,0	-	-	75,0	70,8	-	-	29,2
Rivoli	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	60,0	-	-	40,0
Salerno	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	91,7	-	8,3	-
Siena	50,0	50,0	-	-	50,0	50,0	-	-	53,8	23,1	15,4	7,7
Teramo	100,0	-	-	-	75,0	25,0	-	-	88,5	7,7	3,8	-
Tivoli	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-
Torino	83,3	16,7	-	-	42,9	28,6	14,3	14,3	51,7	8,6	13,8	25,9
Verbania	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	66,7	33,3	-	-
Vibo Valentia	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-
Vicenza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-
Totale	87,2	6,0	4,0	2,7	66,4	20,9	4,5	8,2	70,5	9,7	12,0	7,8

* dati provvisori

solo nel 6,8 per cento dei casi è richiesta la presentazione da parte di un operatore (14,6 per cento nel caso delle mense), mentre il 2,6 per cento richiede un appuntamento (si tratta di servizi presenti ad Alessandria, Catania, Firenze e Pescara e mai di mense).

L'accesso ai servizi di accoglienza diurna è libero nel 59,3 per cento dei casi; in un quinto dei casi viene richiesto un appuntamento e nel 15 per cento la presentazione da parte di un operatore. Ben l'87,2 per cento dei servizi di segretariato sociale prevede un libero accesso; tale quota scende a due terzi nel caso dei servizi di presa in carico e accompagnamento.

La raccolta e/o registrazione delle informazioni sull'utenza viene effettuata nella maggioranza dei servizi: la percentuale di quelli che non la prevedono varia dal 3,7 per cento tra i servizi di accoglienza diurna al 27,1 per cento tra quelli in risposta ai bisogni primari. Nella quasi totalità dei casi si tratta della registrazione di un identificativo (nome o soprannome) e delle principali caratteristiche socio-demografiche (sesso, età, stato civile, cittadinanza) dell'utente; abbastanza diffusa, soprattutto per i servizi di segretariato sociale, di presa in carico e accompagnamento e di accoglienza notturna, la registrazione delle problematiche sociali (situazioni di dipendenza, di grave malattia e di difficoltà nelle relazioni interpersonali) e del passato utilizzo di altri servizi. Tale raccolta di informazioni viene effettuata principalmente al momento dell'accesso (92 per cento): i valori variano tra l'84 per cento per i servizi di supporto in risposta ai bisogni primari e il 100 per cento di quelli di accoglienza notturna.

Solo una minoranza dei servizi registra le informazioni raccolte su supporto informatico contestualmente (la percentuale varia dal 18,5 per cento dell'accoglienza diurna al 4,2 per cento dei servizi di supporto in risposta ai bisogni primari) o successivamente al momento della raccolta (la percentuale varia dal 34 per cento dell'accoglienza notturna al 21,4 per cento dei servizi di supporto in risposta ai bisogni primari). Il supporto cartaceo viene invece utilizzato in oltre un terzo dei casi, senza rilevanti differenze tra le tipologie di servizi.

Tavola 6. Servizi che effettuano la raccolta/registrazione di informazioni sull'utenza per tipologia di servizio e comune. Anno 2010* (su 100 servizi della stessa tipologia)

	Supporto in Risposta ai Bisogni Primari	Accoglienza Notturna	Accoglienza Diurna	Segretariato Sociale	Presa in Carico e Accompagnamento	Totale servizi che raccolgono informazioni
Alessandria	75,0	100,0	-	100,0	-	85,7
Arezzo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Asti	-	100,0	-	100,0	100,0	75,0
Barletta	-	-	-	100,0	100,0	100,0
Benevento	100,0	100,0	-	100,0	100,0	100,0
Bolzano/Bozen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Caltanissetta	100,0	-	-	-	-	100,0
Catania	64,0	66,7	87,5	92,9	91,7	80,5
Chieti	100,0	100,0	-	100,0	100,0	100,0
Cosenza	100,0	100,0	-	100,0	100,0	100,0
Crotone	100,0	-	-	-	-	100,0
Firenze	82,8	100,0	100,0	90,5	100,0	92,6
Frosinone	-	-	-	100,0	100,0	100,0
Grosseto	88,9	100,0	-	100,0	50,0	92,6
Lamezia Terme	100,0	-	-	100,0	100,0	100,0
Lecco	40,0	100,0	-	100,0	100,0	83,3
Modena	80,0	100,0	100,0	100,0	100,0	95,5
Pesaro	50,0	-	-	100,0	66,7	62,5
Pescara	40,0	100,0	-	87,5	100,0	75,0
Piacenza	57,1	100,0	-	50,0	100,0	75,0
Pomezia	100,0	-	-	100,0	100,0	100,0
Ravenna	81,8	100,0	100,0	100,0	100,0	91,7
Rivoli	-	100,0	-	100,0	100,0	100,0
Salerno	50,0	-	-	100,0	100,0	66,7
Siena	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Teramo	60,0	100,0	-	71,4	100,0	76,9
Tivoli	66,7	-	-	100,0	100,0	75,0
Torino	70,6	100,0	100,0	100,0	85,7	89,7
Verbania	100,0	100,0	-	100,0	100,0	100,0
Vibo Valentia	28,6	100,0	-	57,1	44,4	48,0
Vicenza	-	100,0	-	-	-	100,0
Totale	72,9	95,9	96,3	92,6	92,5	87,0

* dati provvisori

I servizi informali rappresentano il 15,5 per cento dei servizi di accoglienza notturna e quasi il 40 per cento di quelli di supporto in risposta ai bisogni primari; l'evidenza è ovviamente legata al tipo di prestazione offerta, che nel primo caso necessita di una struttura e di un'organizzazione sicuramente più complessa rispetto alla seconda. Tra i servizi di accoglienza notturna la percentuale di quelli istituzionali è prossima al 50 per cento, molto più elevata di quella osservata tra i servizi di segretariato sociale (38,3 per cento), di presa in carico e accompagnamento (28,4 per cento) e di accoglienza diurna (25,9 per cento). Tra i servizi di supporto in risposta ai bisogni primari, inoltre, la percentuale di quelli istituzionali è pari al 29,2 per cento e scende a quasi un quarto nel caso delle mense.

I volontari rappresentano la maggioranza degli operatori tra i servizi di presa in carico e accompagnamento (62,9 per cento), ma soprattutto tra i servizi di supporto ai bisogni primari (83,4 per cento, valore che sale al 93,1 per cento nel caso delle mense). La quota dei volontari si riduce al 48 per cento tra i servizi di segretariato sociale e al 44 per cento tra quelli di accoglienza notturna.

Se si distinguono le organizzazioni private dagli enti pubblici, si osserva come la percentuale di volontari sul totale degli operatori è pari a un esiguo 10 per cento nel caso degli enti pubblici, mentre raggiunge il 75 per cento tra le organizzazioni private. Per i servizi di supporto in risposta ai bisogni

primari erogati da enti pubblici, tuttavia, la percentuale dei volontari sale significativamente e raggiunge il 39,5 per cento (è pari all'87 per cento tra le organizzazioni private).

Tavola 7. Servizi per tipologia di servizio e carattere istituzionale o formale e comune. Anno 2010* (composizione percentuale)

	Supporto in Risposta ai Bisogni Primari			Accoglienza Notturna			Accoglienza Diurna			Segretariato Sociale			Presenza in Carico e Accompagnamento			Totale servizi		
	Istituzionale	Formale	Informale	Istituzionale	Formale	Informale	Istituzionale	Formale	Informale	Istituzionale	Formale	Informale	Istituzionale	Formale	Informale	Istituzionale	Formale	Informale
Alessandria	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	85,7	14,3	-	
Arezzo	-	-	100,0	-	100,0	-	-	-	100,0	100,0	-	-	100,0	-	-	40,0	20,0	40,0
Asti	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-
Barletta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-
Benevento	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-
Bolzano/Bozen	57,1	28,6	14,3	-	100,0	-	50,0	50,0	-	50,0	37,5	12,5	80,0	20,0	-	52,0	40,0	8,0
Caltanissetta	-	75,0	25,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75,0	25,0
Catania	16,0	16,0	68,0	16,7	50,0	33,3	-	75,0	25,0	-	42,9	57,1	-	41,7	58,3	6,5	37,7	55,8
Chieti	50,0	-	50,0	-	-	100,0	-	-	-	75,0	-	25,0	100,0	-	-	62,5	-	37,5
Cosenza	-	25,0	75,0	100,0	-	-	-	-	-	75,0	-	25,0	50,0	-	50,0	45,5	9,1	45,5
Crotone	-	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0
Firenze	55,2	37,9	6,9	36,0	48,0	16,0	50,0	50,0	-	28,6	57,1	14,3	31,3	68,8	-	40,0	50,5	9,5
Frosinone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-	-	33,3	-	66,7
Grosseto	11,1	33,3	55,6	50,0	50,0	-	-	-	-	28,6	28,6	42,9	-	50,0	50,0	22,2	33,3	44,4
Lamezia Terme	33,3	-	66,7	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	9,1	-	90,9
Lecco	-	-	100,0	50,0	50,0	-	-	-	-	75,0	-	25,0	71,4	28,6	-	50,0	16,7	33,3
Modena	-	100,0	-	100,0	-	-	25,0	75,0	-	25,0	75,0	-	25,0	75,0	-	36,4	63,6	-
Pesaro	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	100,0	-	-
Pescara	10,0	80,0	10,0	-	100,0	-	-	-	-	50,0	37,5	12,5	22,2	44,4	33,3	25,0	57,1	17,9
Piacenza	42,9	57,1	-	71,4	28,6	-	-	-	-	50,0	50,0	-	100,0	-	-	60,0	40,0	-
Pomezia	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	42,9	57,1	-	20,0	80,0	-	27,8	72,2	-
Ravenna	-	45,5	54,5	-	100,0	-	-	100,0	-	20,0	20,0	60,0	-	-	100,0	4,2	41,7	54,2
Rivoli	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-
Salerno	66,7	33,3	-	-	100,0	-	-	-	-	66,7	33,3	-	-	100,0	-	50,0	50,0	-
Siena	-	100,0	-	50,0	50,0	-	-	100,0	-	50,0	50,0	-	50,0	50,0	-	30,8	69,2	-
Teramo	10,0	40,0	50,0	-	-	100,0	-	-	-	28,6	42,9	28,6	25,0	62,5	12,5	19,2	46,2	34,6
Tivoli	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	50,0	-	50,0	-	-	100,0	12,5	-	87,5
Torino	35,3	29,4	35,3	63,6	18,2	18,2	50,0	50,0	-	16,7	33,3	50,0	14,3	28,6	57,1	43,1	27,6	29,3
Verbania	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-
Vibo Valentia	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	100,0
Vicenza	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-
Totale	29,2	34,4	36,5	49,5	35,1	15,5	25,9	63,0	11,1	38,3	31,5	30,2	28,4	40,3	31,3	34,4	36,4	29,2

* dati provvisori

Tavola 8. Operatori volontari del servizio per tipologia di servizio e comune. Anno 2010* (su 100 operatori dello stesso servizio)

	Supporto in Risposta ai Bisogni Primari	Accoglienza Notturna	Accoglienza Diurna	Segretariato Sociale	Presa in Carico e Accompagnamento	Totale servizi
Alessandria	67,7	10,0	-	83,3	-	57,4
Arezzo	89,3	-	35,7	-	-	38,0
Asti	-	-	-	-	-	-
Barletta	-	-	-	-	-	-
Benevento	81,2	-	-	70,9	73,2	75,1
Bolzano/Bozen	72,1	40,0	69,4	58,8	58,0	62,3
Caltanissetta	92,3	-	-	-	-	92,3
Catania	77,8	56,3	82,1	55,6	72,9	71,1
Chieti	89,6	93,0	-	23,8	-	77,2
Cosenza	30,0	13,3	-	4,5	65,0	20,5
Crotone	85,7	-	-	-	-	85,7
Firenze	69,8	25,6	8,1	45,1	70,1	44,8
Frosinone	-	-	-	100,0	-	81,8
Grosseto	99,5	60,0	-	95,7	100,0	97,1
Lamezia Terme	66,7	-	-	57,5	61,5	61,5
Lecco	100,0	69,2	-	33,3	-	55,8
Modena	97,8	-	33,3	42,9	81,6	89,4
Pesaro	96,5	-	-	96,8	100,0	96,8
Pescara	87,4	28,6	-	16,3	78,8	75,7
Piacenza	91,5	83,2	-	14,3	-	84,8
Pomezia	40,0	-	-	28,8	61,4	48,6
Ravenna	87,7	58,3	100,0	84,4	71,2	81,4
Rivoli	-	80,0	-	-	-	6,3
Salerno	43,5	-	-	7,1	12,5	23,6
Siena	97,4	78,6	100,0	42,9	84,2	91,0
Teramo	74,1	-	-	59,1	37,1	61,5
Tivoli	100,0	100,0	-	44,4	100,0	84,1
Torino	73,8	53,6	31,3	81,6	80,1	67,3
Verbania	-	-	-	-	-	-
Vibo Valentia	100,0	100,0	-	100,0	100,0	100,0
Vicenza	-	35,3	-	-	-	35,3
Totale	83,4	44,1	50,6	48,0	62,9	65,9

* dati provvisori

Direzione centrale comunicazione ed editoria
Tel. +39 06.4673.2243-2244

Centro di informazione statistica
Tel. + 39 06 4673.3106

Informazioni e chiarimenti
Condizioni economiche delle famiglie
Via Ravà, 150
00142 Roma

Isabella Siciliani
Tel. + 39 06 4673.4707
e-mail: sicilian@istat.it

GLOSSARIO

Servizi potenzialmente rivolti alle persone senza dimora, classificati per tipologia:

Tipologia A - Servizi di Supporto in risposta ai bisogni primari

1. Distribuzione viveri
2. Distribuzione indumenti
3. Distribuzione farmaci
4. Docce e igiene personale
5. Mense
6. Unità di strada
7. Contributi economici una tantum

Tipologia B - Servizi di Accoglienza notturna

8. Dormitori di emergenza
9. Dormitori
10. Comunità semiresidenziali
11. Comunità residenziali
12. Alloggi protetti
13. Alloggi autogestiti

Tipologia C - Servizi di Accoglienza Diurna

14. Centri diurni
15. Comunità residenziali
16. Circoli ricreativi
17. Laboratori

Tipologia D - Servizio di Segretariato sociale

18. Servizi informativi e di orientamento
19. Residenza Anagrafica fittizia
20. Domiciliazione postale
21. Espletamento pratiche
22. Accompagnamento ai servizi del territorio

Tipologia E - Servizi di Presa in carico e accompagnamento

23. Progettazione personalizzata
24. Counselling psicologico
25. Counselling educativo
26. Sostegno educativo
27. Sostegno psicologico
28. Sostegno economico strutturato
29. Inserimento lavorativo
30. Ambulatori infermieristici / medici
31. Custodia e somministrazione terapie
32. Tutela legale