



## I DATI DEL 114 EMERGENZA INFANZIA

### ANNI 2003-2012

Il servizio 114 Emergenza infanzia svolge la sua attività di aiuto in emergenza a bambini e adolescenti dal 2003. La fase sperimentale, inizialmente realizzata su tre città (Milano, Palermo, Treviso), poi estesa a tre regioni e progressivamente a tutto il territorio nazionale, si è conclusa il 31 dicembre 2005.

**Nell'arco temporale 2003-2012 (dati fino al 31 agosto) le chiamate accolte e gestite hanno consentito di identificare 11.459 casi di emergenza<sup>1</sup> (inclusi i 933 casi gestiti nel periodo di sperimentazione 2003-2005).**

#### Distribuzione dei casi gestiti dal 114 per anno

2003-2005 (fase di sperimentazione) + 2006 – 2012\* (31 agosto)

Valori assoluti

Anno	v.a.	Valore medio mensile	Valore medio giornaliero
2003-2005	933	–	–
2006	1.286	107,16	3,5
2007	1.882	156,83	5,1
2008	1.699	141,58	4,6
2009	1.730	144,16	4,7
2010	1.724	143,66	4,8
2011	1.284	107	3,5
2012* fino ad agosto	921	115,1	3,8
Totale	<b>11.459</b>	-	-

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2012

Le analisi che seguono sono relative al periodo compreso tra il **1° gennaio 2006 e il 31 agosto 2012**. Al fine di proporre riflessioni che valgano per l'intero territorio nazionale, infatti, abbiamo deciso di proporre qui la sola casistica pervenuta al 114 dal momento dell'estensione del servizio a tutte le regioni italiane.

Un'analisi dettagliata dei dati nazionali rispetto alla **regione di provenienza** delle chiamate evidenzia che il 42,1% delle richieste di intervento è pervenuto da tre realtà regionali: Lombardia (15%), Lazio (14,5%) e Campania (12,6%).

<sup>1</sup> Nel 2012 sono stati considerati i mesi gennaio-agosto



La maggior parte delle richieste di intervento arriva dunque dal Nord<sup>2</sup> Italia (42,8%); percentuali inferiori, ma significative, provengono dal Centro<sup>3</sup> (23,4%) e dal Sud<sup>4</sup> Italia (23,8%). Nel 10% dei casi il 114 viene contattato dalle Isole.

### Regione di provenienza dei casi gestiti dal 114 per anno

2006 – 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

Regione	%
Lombardia	15,0
Lazio	14,5
Campania	12,6
Sicilia	7,9
Piemonte	7,7
Veneto	7,7
Emilia Romagna	7,1
Toscana	6,1
Puglia	5,4
Liguria	2,8
Calabria	3,1
Sardegna	2,1
Abruzzo	1,9
Marche	1,7
Friuli Venezia Giulia	1,4
Umbria	1,1
Trentino Alto Adige	1,0
Basilicata	0,5
Molise	0,3
Valle d'Aosta	0,1
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2012

Il Servizio 114 è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, allo scopo di garantire la massima copertura e predisporre interventi tempestivi nelle situazioni di emergenza. La distribuzione dei casi gestiti nelle diverse **fasce orarie** e nei **giorni della settimana** evidenzia che, in quanto numero di emergenza, il 114 viene contattato in modo rilevante durante gli orari di chiusura di altri servizi/istituzioni. **Più di una chiamata su tre** (35,9%) è stata gestita nella **fascia serale/notturna** (dalle 18 alle 24 e dalle 24 alle 9), mentre **più di una su cinque** è pervenuta **di sabato e domenica** (21,2%).

<sup>2</sup> Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia ed Emilia-Romagna.

<sup>3</sup> Toscana, Umbria, Marche e Lazio.

<sup>4</sup> Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria



### Giorno della settimana in cui è stato gestito il caso

2006 - 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

Giorno della settimana	%
Domenica	10,3
Lunedì	15,1
Martedì	15,3
Mercoledì	15,5
Giovedì	13,1
Venerdì	12,7
Sabato	10,9
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2012

### Fasce orarie in cui è stato gestito il caso

2006 - 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

Fasce orarie	%	
da mezzanotte all'una	2,0	<b>7%</b>
1-2	1,1	
2-3	0,6	
3-4	0,3	
4-5	0,2	
5-6	0,2	
6-7	0,2	
7-8	0,6	
8-9	1,8	
9-10	4,7	<b>64.1%</b>
10-11	7,1	
11-12	8,8	
12-13	8,3	
13-14	6,7	
14-15	7,0	
15-16	7,6	
16-17	7,0	
17-18	6,9	



18-19	7,2	<b>28.9%</b>
19-20	6,2	
20-21	4,6	
21-22	4,6	
22-23	3,8	
23-24	2,5	
Totale	100,0	

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2012

Il chiamante nella maggior parte dei casi è un adulto: solo nell'11,1% dei casi a chiamare è il bambino/l'adolescente coinvolto nella situazione di emergenza. E' evidente come la decodifica di una situazione di emergenza non sia semplice per un bambino e come sia necessario, a maggior ragione per situazioni che coinvolgono bambini di età fino a 10 anni, il coinvolgimento di un adulto per la richiesta di aiuto.

#### Chi chiama il 114

2006 - 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

Chiamante	%
Adulto	88,9
Minore	11,1
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2012

I dati relativi alle caratteristiche del campione di bambini e adolescenti per i quali è stato richiesto l'intervento del 114 evidenziano solo un lieve scarto tra maschi e femmine vittime di situazioni di emergenza/disagio (maschi 51,6% – femmine 48,4%).

Le richieste di intervento hanno riguardato **prevalentemente** (nel 64,2% dei casi) **bambini di età compresa tra 0 e 10 anni**, nel 20,6% minori di età compresa tra gli 11 e i 14 e nel 15,2% ragazzi tra i 15 e i 18 anni.

Infine, le richieste pervenute al Servizio non riguardano solo minori di nazionalità italiana, ma anche straniera: **il 19,6% dei bambini/adolescenti segnalati al 114 è straniero.**

#### Sesso del bambino/adolescente oggetto dell'intervento

2006 - 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

Sesso	%
Maschio	51,6
Femmina	48,4
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2012



### Età del bambino/adolescente oggetto dell'intervento

2006 - 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

Classe di età	%
0-10 anni	64,2
11-14 anni	20,6
15-18 anni	15,2
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2012

I bambini per i quali viene contattato il 114 generalmente vivono con entrambi i genitori (50%). Significativa però anche la percentuale di coloro che vivono solo con la madre (33,1%)

### Con chi vive il minore

2006 - 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

Nazionalità	%
Entrambi i genitori	50%
Padre	4,7%
Madre	33,1%
Genitori adottivi	0,4
Nonni	1,6
Altri parenti	0,3
Affido	0,5
Fratelli/sorelle	0,6
Genitore e nuovo partner	5,6
Comunità, centro di accoglienza	1,9
Altro	1,3
Totale	100,00

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2012

### Nazionalità del bambino/adolescente oggetto dell'intervento

2006 - 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana	80,4
Straniera	19,6
Totale	100,0



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2012

**Nella maggior parte dei casi i minori stranieri per i quali viene contattato il 114 sono nati in Italia. Si tratta dunque di problematiche relative alle seconde generazioni.**

### Minori stranieri e nomadi

2006 - 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

Nazionalità	%
Minore straniero nato in Italia	36%
Minore ricongiunto	8,8%
Minore non accompagnato	4,2%
Profugo o rifugiato	33,8%
Figlio di coppia mista	10,7%
Nomade	6,5%
Totale	100%

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2012

La tabella successiva riporta in modo dettagliato la casistica gestita dal Servizio 114. La maggior parte delle richieste riguarda situazioni di **abuso e violenza (32,3%)**: tale categoria include sia le forme di violenza di cui il bambino è vittima diretta (abuso fisico 10,8%; abuso psicologico, 7,5%; abuso sessuale, 3,6%; patologia della cura 4,8%), sia situazioni di violenza/conflittualità tra componenti del nucleo familiare di cui il bambino/adolescente è testimone (5,6%).

E' rilevante anche la percentuale di segnalazioni di situazioni caratterizzate dalla presenza dei cosiddetti **"fattori di rischio" a livello familiare (19,5%)**, ovvero da condizioni potenzialmente pregiudizievoli presenti nel contesto familiare, che nella maggior parte dei casi necessitano di un monitoraggio e/o di una presa in carico.

Il disagio conseguente alla **separazione tra i genitori** rappresenta una motivazione frequente con cui viene contattato il Servizio 114 (**8,1%**): queste situazioni possono rappresentare eventi molto stressanti se caratterizzate da dispute per la custodia, conflittualità, rivendicazioni tra i genitori e tentativi di strumentalizzazione del bambino/adolescente coinvolto.

I dati evidenziano anche la presenza di un **malessere psicologico** del bambino/adolescente, nelle sue diverse manifestazioni (che viene riportato nell' **8,5% dei casi**), oltre a **difficoltà relazionali**, che rappresentano il **6,9%** dei casi. Se è vero che alcune difficoltà relazionali o forme di disagio psicologico possono caratterizzare, in modo fisiologico, alcune tappe evolutive, lo è altrettanto che alcune situazioni possono contribuire ad accentuarle: ci riferiamo in particolare a dinamiche di violenza familiare o tra coetanei, che sempre più spesso trovano modalità di espressione attraverso Internet.

Una percentuale significativa delle richieste (12,1%) riguarda situazioni in cui un adulto chiede aiuto per se stesso. In questi casi, gli adulti (generalmente genitori, insegnanti, nonni) contattano il servizio 114 riportando una situazione di difficoltà personale (ad es. genitore che perde il lavoro).

### Casistica gestita dal 114

2006 – 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

Tipologia	%
-----------	---

S.O.S. Telefono Azzurro ONLUS, corso Lodi 47 , 20139 Milano – Tel 02.550271– Fax 02.55027200

[www.azzurro.it](http://www.azzurro.it) - [www.114.it](http://www.114.it)

<b>Abuso e violenza</b>	<b>32,3</b>
Abuso fisico	10,8
Abuso psicologico	7,5
Conflittualità tra componenti del nucleo familiare/ Violenza domestica	5,6
Patologia della cura	4,8
Abuso sessuale	3,6
<b>Fattori di rischio familiare</b>	<b>19,5</b>
Inadeguatezza genitoriale	15,4
Uso di alcolici/sostanze stupefacenti dei genitori	1,6
Problemi economici dei genitori	1,6
Prostituzione dei genitori	0,4
Disturbo psichiatrico/fisico dei genitori	0,5
Attività illegali dei genitori	-
Clandestinità/irregolarità dei genitori	-
<b>Malessere psicologico</b>	<b>8,5</b>
Disagio emotivo/psicologico	3
Paure	3
Difficoltà scolastica	0,3
Problemi conseguenti ad adozione/affido	0,7
Problemi legato al percorso migratorio	0,2
Comportamenti sessualizzati	0,2
Bisogno di conversare	0,6
Senso di solitudine	-
Atti auto lesivi	0,4
Disturbi alimentari	0,1
<b>Problemi per separazione dei genitori</b>	<b>8,1</b>
<b>Sfruttamento minorile</b>	<b>0,8</b>
<b>Difficoltà relazionali</b>	<b>6,9</b>
Problemi relazionali con i genitori	4,2
Difficoltà relazionali con insegnanti/educatori	1,2
Difficoltà relazionali con estranei	0,6
Difficoltà relazionali con coetanei	0,9
<b>Scomparsa</b>	<b>1,8</b>
<b>Comportamenti a rischio/devianti – bullismo</b>	<b>1,6</b>
<b>Problemi educativi</b>	<b>0,9</b>
<b>Problemi legati alla sessualità</b>	<b>0,1</b>
<b>Disturbo fisico</b>	<b>0,1</b>
<b>Altri traumi</b>	<b>0,4</b>
<b>Altre emergenze</b>	<b>6,9</b>
<b>Richiesta dell'adulto per se stesso</b>	<b>12,1</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2012



Le ulteriori analisi statistiche condotte sulla casistica gestita evidenziano come le **richieste di aiuto** siano diversificabili in modo statisticamente significativo a seconda del **genere** del minore coinvolto<sup>5</sup>. In particolare, è possibile evidenziare che per le *bambine/adolescenti* le chiamate riguardano prevalentemente “problemi relazionali con i genitori”, “bisogno di conversare”, “abuso sessuale”. Per i *bambini/adolescenti*, invece, le chiamate sono maggiormente legate a “difficoltà relazionali con i coetanei”, “con insegnanti e educatori” e “comportamenti a rischio”.

Se si considera la variabile **età**, emerge come i *bambini tra 0 e 10 anni* siano maggiormente coinvolti in situazioni di crisi familiare (per difficoltà economiche o dovute alla separazione, alla conflittualità tra componenti del nucleo familiare o all'inadeguatezza genitoriale). La richiesta d'aiuto per *bambini tra 11 e 14 anni* riguarda invece prevalentemente difficoltà scolastiche, disagio emotivo/psicologico, difficoltà relazionali con altri (in particolare, con i genitori). Quest'ultimo dato è presente in modo significativo anche per i *15-17enni*, i quali chiamano inoltre per comportamenti a rischio, maltrattamento fisico e situazioni di fuga da casa.

Anche suddividendo il campione per **nazionalità** emergono dati interessanti. In particolare, si evidenzia come le richieste dei minorenni *italiani* riguardino per lo più situazioni familiari (inadeguatezza genitoriale o problemi per la separazione dei genitori), laddove i minori *stranieri* chiamino soprattutto per problemi legati al percorso migratorio, sfruttamento minorile e per situazioni di fuga.

La **maggior parte delle situazioni** segnalate sono di natura intrafamiliare: avvengono cioè all'interno delle mura domestiche (63,1% dei casi), dove il minore vive con entrambi i genitori, con la madre, con il padre o con un genitore e il suo nuovo partner. In misura inferiore anche la strada (18,3%) e la scuola (5,7%) sono indicati come contesti che possono rappresentare una minaccia per il bambino o l'adolescente.

#### Luogo in cui si verifica la situazione riferita

2006 – 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali (variabile multipla)

Luogo	%
Casa propria	63,1%
Strada	18,3%
Scuola	5,7%
Casa di parenti o amici	3,7%
Giardini/Parco	1,6%
Altro	7,6%

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2012

Coerentemente con quanto appena esposto si rileva come, nella stragrande maggioranza dei casi, la persona indicata dal chiamante come il **presunto responsabile** della situazione di emergenza sia **uno dei due genitori del minore** (78,3% dei casi) con percentuali di gran lunga superiori a quelle di ogni altra categoria. Viene dunque disconfermata la credenza dello *stranger-danger*, ovvero dell'estraneo pericoloso.

<sup>5</sup> Sui dati è stata condotta un'analisi statistica basata sul Test del Chi quadrato (che mostra le differenze statisticamente significative delle risposte rispetto ad una variabile oggetto di studio), con le variabili “motivazione” e “sesso”, “motivazione” ed “età”, “motivazione” e “nazionalità”.





### Presunto responsabile della situazione di emergenza

2006 – 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali (variabile multipla)

Presunto autore	%*
Madre	44,8
Padre	33,5
Convivente madre/padre	2,8
Nonni	2,5
Estraneo	2,4
Insegnante/educatore	2,2
Altro bambino	1,9
Amico/conoscente	1,4
Vicino di casa	1,4
Altro parente	1,4
Fratello/sorella	0,9
Nuovo coniuge madre/padre	0,4
Categoria professionale	0,3
Genitori adottivi	0,1
Genitori affidatari	0,1
Prete/sacerdote	0,1
Altro	3,7

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2012

A fronte di una situazione di emergenza, il 114 coinvolge **i servizi e le agenzie del territorio nella gestione dei casi** pervenuti: nel periodo 2006-2012 (31 agosto), nel 57% dei casi è stata necessaria un'attivazione dei servizi del territorio, per un totale di 7.833 agenzie attivate.

Nella maggior parte delle situazioni, la gestione dell'emergenza ha richiesto il coinvolgimento dei **Servizi Sociali (42,9%)** e delle **Forze dell'Ordine (43.1%)**. L'**Autorità Giudiziaria** competente (Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Procura presso il Tribunale Ordinario, ecc.) è stata coinvolta nel **6,3%** 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 una singola situazione ha richiesto il contatto contestuale di 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.

Il modello di intervento del 114 prevede, per la gestione di uno stesso caso, il coinvolgimento di diverse istituzioni/servizi del territorio, con l'obiettivo non solo di fornire al minore coinvolto una risoluzione immediata dell'emergenza (intervento a breve termine), ma anche di facilitare la costruzione di un progetto a medio-lungo termine, che permetta di seguire nel tempo il bambino, o il suo nucleo familiare, sostenendolo e garantendo la presa in carico efficace del caso. Solo in questo modo è possibile prevenire il ripetersi della situazione di emergenza, la cronicizzazione del disagio e gli esiti negativi per la crescita dei bambini e degli adolescenti coinvolti.

### Agenzie attivate

2006 – 2012\* (31 agosto)

S.O.S. Telefono Azzurro ONLUS, corso Lodi 47 , 20139 Milano – Tel 02.550271– Fax 02.55027200

[www.azzurro.it](http://www.azzurro.it) - [www.114.it](http://www.114.it)



Valori percentuali (variabile multipla)\*

Agenzie	%*
Servizi Sociali	42,9
Carabinieri 112	19
Polizia 113 Centrale operativa	10,1
Questura - Ufficio Minori	8,7
ASL	3,5
Procura presso il Tribunale per i minorenni	3,6
Questura – Squadra Mobile	3,4
Scuola	2,0
Procura presso il Tribunale Ordinario	1,9
Vigili Urbani	0,8
Tribunale per i minorenni	0,7
Pronto Intervento Sanitario 118	0,6
Polizia Postale	0,6
Pol METRO	0,3
Pronto Soccorso	0,2
Vigili del fuoco 115	0,2
Questura - Ufficio Stranieri	0,1
Polfer	0,1
Tribunale Ordinario	0,1
Guardia di Finanza 117	-
Medico di Base	-
Centro di giustizia minorile – USSM	-
Comunità/Istituto	0,1
Altro	1,5

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2012

Rispetto ai casi pervenuti al servizio 114 è interessante notare come quasi la metà (46,2%) fosse sia già conosciuto ad altri servizi.

### Caso conosciuto

2006 - 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

	%
Conosciuto	46,2%
Non conosciuto	28,5%
Informazione mancante	25,3%
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2012



Ad essere già note ai servizi che operano a livello territoriale sono soprattutto le situazioni familiari caratterizzate da *problemi economici* o i casi di *conflittualità dovuta alla separazione dei genitori*. I casi di *abuso sessuale*, invece, più difficilmente sono già conosciuti dai servizi. Questo dato va a supporto dei dati internazionali che testimoniando l'utilità di servizi ai quali si possono inoltrare segnalazioni anche in forma anonima o comunque attraverso tecnologie (come il telefono o Internet) che permettono una maggiore facilità di *self-disclosure* rispetto ad un'iterazione *vis-à-vis*.

Un caso su tre segnalato al 114, infine, al momento della chiamata è già seguito da un altro servizio.

### Caso seguito

2006 - 2012\* (31 agosto)

Valori percentuali

	%
Seguito	30,5%
Non seguito	34%
Informazione mancante	35,4%
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2012