



## **114 EMERGENZA INFANZIA**

# **I DATI DI ANALISI DEL SERVIZIO**

---

**Periodo di riferimento: 1 LUGLIO 2014 - 1 OTTOBRE 2015**

Servizio gestito da S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus  
Ente Morale con decreto del Presidente della Repubblica dal 1990



## INTRODUZIONE

Il presente report ha l'obiettivo di presentare la casistica gestita durante il bando avente periodo di riferimento 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015.

La raccolta e l'analisi dei dati, grazie ad una scheda informatizzata che viene compilata per ogni richiesta di aiuto giunta al Servizio 114 Emergenza infanzia, permettono agli operatori sia di tenere traccia storica relativa al caso gestito, sia di ottenere un quadro delle emergenze che riguardano l'infanzia in Italia.

In questo modo gli operatori possono produrre la mappatura complessiva delle emergenze e delle situazioni di disagio segnalate sul territorio nazionale, di cui questo report ne è esempio.

Le analisi che seguono sono relative al periodo compreso tra il 1° luglio 2014 e il 1 ottobre 2015.

## LA GESTIONE DEI CASI

### 5.1. Caratteristiche generali dei casi gestiti

Nei 15 mesi del bando, il servizio telefonico del 114 Emergenza Infanzia ha accolto e gestito nel periodo di riferimento hanno consentito di identificare **2374 casi di emergenza pervenuti sulla linea telefonica. Questo significa che sono stati gestiti dagli operatori 158 casi al mese, ogni giorno più di 5 casi di emergenza o pericolo che riguardano bambini e adolescenti.** Dal 50,5% dei casi dove le generalità del chiamante sono conosciute, è possibile ravvisare come la segnalazione dei casi di emergenza sia stata effettuata da minori nel 15,7% dei casi, nell'84,32% da adulti.

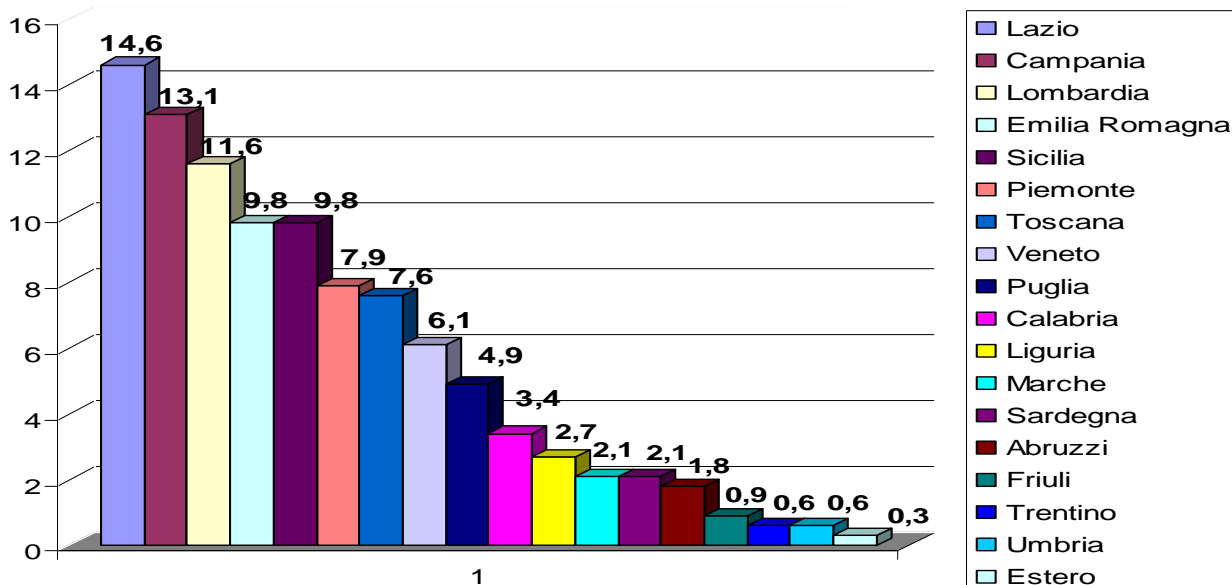
Un'analisi dettagliata dei dati rispetto alla regione di provenienza delle chiamate (vd. Grafico 1) evidenzia che quasi il 40% (39,3%) delle richieste di intervento è pervenuto da tre realtà regionali: Lazio (14,6%) Campania (13,1%), e Lombardia (11,6%). Scorrendo lo storico dei dati è possibile evidenziare come queste regioni siano sempre le tre regioni da cui arriva il maggior numero di richieste di intervento. Queste regioni sono tra le più grandi del paese, e per questo raccolgono un possibile bacino d'utenza del servizio maggiore rispetto ad altre, ma occorre non sottovalutare il fatto che sono tra le regioni in cui Telefono Azzurro è maggiormente conosciuto, anche a motivo della sua radicata presenza sul territorio attraverso i Centri Territoriali (Roma, Napoli, Milano) e i numerosi gruppi di volontariato.

### Grafico 1 - Regione di provenienza della casistica gestita

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Informazione rilevata sull'86,2% dei casi

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016

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.

## 5.2. Le caratteristiche strutturali del campione

I grafici e le tabelle successivi illustrano le caratteristiche del campione di bambini e adolescenti per i quali è stato richiesto l'intervento del 114. Questi dati evidenziano la presenza di percentuali simili di maschi e femmine vittime di situazioni di emergenza/disagio (maschi 50,4% - femmine 49,6%; vd. Grafico 2).

Analizzando le diverse fasce d'età del campione, si può notare che la maggior parte delle richieste di intervento (66,4% dei casi) hanno riguardato bambini di età compresa tra 0 e 10 anni (vd. Grafico 3).

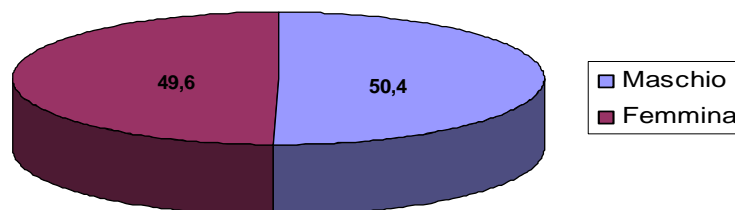
### Grafico 2 - Genere del minore coinvolto

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Valori percentuali

Informazione rilevata sull'87,4% dei casi

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016



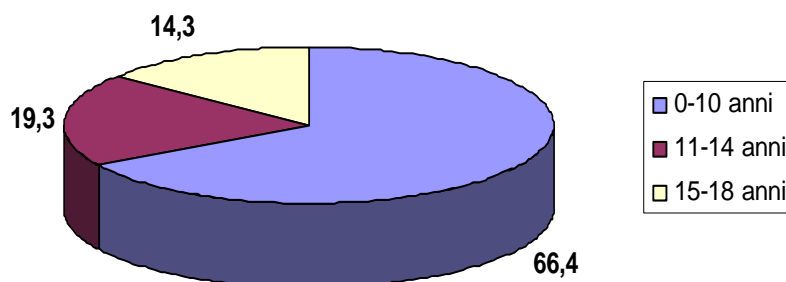
### Grafico 3 - Classe di età del minore

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Valori percentuali

Informazione rilevata sull'83,1% dei casi

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016



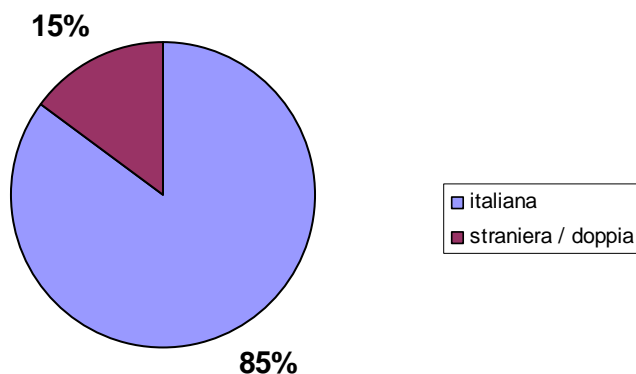
Infine, benché le telefonate pervenute al Servizio 114 riguardino prevalentemente minori di nazionalità italiana, **1 bambino/adolescente su 6** segnalato al 114 nel periodo considerato è di origini **straniere o ha doppia cittadinanza** (vd. Grafico 4).

### Grafico 4 - Nazionalità del minore

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Informazione rilevata sul 76,8% dei casi

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016

La Tabella 1 riporta per aree la casistica pervenuta al servizio 114 Emergenza Infanzia. Il quadro che emerge è che quasi 1 chiamata su 2 riguarda situazioni di abuso e violenza. A seguire altre motivazioni di chiamata che riguardano le diverse aree di vita di bambini e adolescenti, spesso in emergenza o pericolo.

### Tabella 1 - Area della segnalazione gestita dal 114

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Informazione rilevata sul 100% dei casi

Valori percentuali

Area della segnalazione	%
Abuso e violenza	48,3
Situazioni di rischio familiare	15,1
Salute fisica o psicologica	3,1
Sfruttamento minorile	3,0
Questioni legali	2,4
Problematiche legate ad internet	2,1
Fughe e scomparse	1,8
Problemi scolastici	1,3
Comportamenti a rischio	1,1
Difficoltà relazionali	0,6
Media	0,3
Sessualità	0,2
Migranti	0,2
Eventi traumatici	0,6

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2016

Ad un'analisi più approfondita, è possibile evidenziare in modo dettagliato la casistica pervenuta al Servizio 114. Come mostra la tabella 2, 1 chiamata su 2 (49,1%) riguarda la segnalazione di casi di **abuso e violenza**: tale categoria include sia le forme di violenza di cui il bambino è vittima diretta (*patologia della cura* 14,7%; *abuso fisico*, 11,5%; *abuso psicologico*, 9,8%, *abuso sessuale*, 4,3%), sia situazioni di *violenza/conflittualità tra componenti del nucleo familiare* di cui il bambino/adolescente è testimone, in casa (6%) o fuori casa (0,1%). Rientra nei casi di abuso e violenza anche il *bullismo* (1,2% delle richieste di aiuto): il bullismo è infatti una violenza e prevaricazione, spesso tra pari, che ha come caratteristica principale la ripetitività, nel tempo, di queste azioni.

Emerge anche una significativa percentuale di situazioni caratterizzate dalla presenza dei cosiddetti "**fattori di rischio**" a **livello familiare** (12,2%), ovvero da condizioni potenzialmente pregiudizievoli presenti nel contesto familiare, che nella maggior parte dei casi necessitano di un monitoraggio e, in alcuni casi, di una vera e propria presa in carico.

Sottolineiamo come anche le difficoltà familiari conseguenti alla *separazione dei genitori* rappresentano una delle principali motivazioni con le quali viene contattato il Servizio 114 (5,6%): queste ultime 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.

Si rileva, inoltre, la presenza di **difficoltà emotive e comportamentale** del bambino/adolescente, nelle sue diverse manifestazioni (3,7% dei casi) e di difficoltà relazionali (3% dei casi). Le difficoltà relazionali o il disagio psicologico possono caratterizzare alcune tappe evolutive in modo fisiologico; tuttavia, è necessario che l'operatore sappia riconoscere, all'interno di tali situazioni, alcuni elementi (quali ad esempio l'intensità o la durata nel tempo) che permettano di modulare il tipo di intervento da mettere in atto. Tali aspetti, infatti, possono rappresentare dei "fattori di rischio" individuale che possono contribuire al manifestarsi di esiti evolutivi negativi. **Altre problematiche** segnalate con una frequenza rilevante sono la presenza di sfruttamento minorile (3%), le richieste di aiuto per consulenze legali (2,5%) ed infine le situazioni legate a situazioni di scomparsa (1,4%).

**Tabella 2 - Casistica gestita dal 114**

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Informazione rilevata sul 100% dei casi

Valori percentuali

<b>Motivazione prevalente della segnalazione</b>	<b>%</b>
<b>Abuso, violenza e maltrattamento</b>	<b>49,1</b>
Patologia della cura	14,7
Abuso fisico	11,5
Abuso psicologico	9,8
Conflittualità tra componenti del nucleo familiare/violenza domestica	6,0
Abuso sessuale	4,3
Bullismo	1,2
Testimone di violenza fuori casa	0,1
Altro abuso/non specificato	1,5
<b>Fattori di rischio familiari</b>	<b>12,2</b>
Problemi per separazione dei genitori/dispute per la custodia	5,6
Uso di alcolici/sostanze stupefacenti da parte dei genitori	1,8
Bisogni di base	1,7
Problemi conseguenti adozione/affido	0,9
Disturbo fisico/psichiatrico dei genitori	0,8
Prostituzione dei genitori	0,6
Problemi educativi	0,5
Altri fattori di rischio/non specificato	0,3
<b>Difficoltà emotive e comportamentali</b>	<b>3,7</b>
Disagio emotivo/psicologico	1,7
Uso e abuso di sostanze	0,5
Devianza/minore autore di reato	0,3
Ideazione suicidaria	0,3
Atti autolesivi	0,3
Paure, ansie, fobie	0,2
Disturbi alimentari o altri disturbi fisici/patologie organiche	0,2
Comportamenti sessualizzati	0,1
Altri comportamenti a rischio/non specificato	0,1
<b>Difficoltà relazionali</b>	<b>3</b>
Problemi relazionali con i genitori e in famiglie ricostituite	2,4
Difficoltà relazionali con estranei	0,3
Difficoltà relazionali con insegnanti/educatori	0,3
<b>Sfruttamento minorile</b>	<b>3,0</b>
<b>Consigli e informazioni legali</b>	<b>2,5</b>
<b>Scompare/fughe</b>	<b>1,4</b>
<b>Problematiche legate ad Internet</b>	<b>1,2</b>
<b>Segnalazioni Media o siti (linguaggio, contenuto, immagini)</b>	<b>0,9</b>
<b>Abbandono / dispersione scolastica</b>	<b>0,6</b>
<b>Sottrazione Nazionale o Internazionale</b>	<b>0,3</b>
<b>Adescamento di adulto su minore</b>	<b>0,1</b>
<b>Problemi legati al percorso migratorio</b>	<b>0,1</b>
<b>Emergenze sanitarie</b>	<b>0,1</b>
<b>Lutto recente</b>	<b>0,1</b>
<b>Minore in strada da solo</b>	<b>0,1</b>
<b>Altre emergenze</b>	<b>0,7</b>
<b>Informazioni sulla linea 114</b>	<b>20,9</b>
<b>Totale</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016

Osservando la Tabella 3 si evince come la maggior parte delle situazioni di emergenza segnalate sia di natura *intrafamiliare*: spesso il luogo identificato come “teatro” dell'emergenza è rappresentato dalle mura domestiche (77,3%), dove il minore vive con entrambi i genitori, con la madre, con il padre o con un genitore e il suo nuovo partner. Il 3,8% dei luoghi in cui si verifica l'emergenza, inoltre, è rappresentato dalla casa di persone conosciute (altri parenti o amici). Anche la strada (9,9%) e la scuola (3,2%), oltre ad altri luoghi pubblici (1,6%), sembrano essere contesti che possono rappresentare una minaccia per il bambino o l'adolescente.

### Tabella 3- Luogo in cui si verifica la situazione riferita

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Valori percentuali \*totale superiore a 100

Luogo	%
Casa propria	77,3
Strada	9,9
Casa di parenti o amici	3,8
Scuola	3,2
All'aperto	1,9
Luoghi pubblici	1,6
Internet	1,1
Comunità_cpa	0,5
Campo nomadi	0,1
Chiesa/oratorio	0,1
Impianti sportivi	0,1
Nessun luogo specifico	4,2
Altro	3

*info rilevata sul 46,1% dei casi gestiti*

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016

Rispetto al totale dei presunti responsabili delle situazioni segnalate, il 93,2% è uno o entrambi i genitori, con percentuali molto superiori a quelle di ogni altra categoria riportata (vd. Tabella 4).

### Tabella 4 - Presunto responsabile della situazione di emergenza

Periodo: 1 luglio - 31 ottobre 2015

Valori percentuali (per ogni caso può esserci più di un responsabile)

Presunto responsabile	%
Padre	61
Madre	14,1
Genitore (non specificato)	18,1
Vicino di casa	4,7
Nonno/a	2,7
Convivente madre/padre o nuovo coniuge	2,4
Amico/conoscente	2,3
Estraneo	2,0
Altro parente	1,4
Insegnante/educatore	1,3
Fratello/sorella	0,9
Figura religiosa	0,5
Categoria professionale	0,4
Genitori adottivi o affidatari	0,3
Altro	3,8

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016

### 5.3. L'intervento del 114

Nella Tabella 5 sono indicate le agenzie territoriali coinvolte dal 114 nella gestione dei casi pervenuti nel periodo dal 1° luglio al 31 ottobre 2015: il 74,3% dei casi totali è stato gestito anche attraverso il coinvolgimento dei servizi e delle istituzioni del territorio.

Nella maggior parte dei casi la gestione della situazione di emergenza ha richiesto il coinvolgimento degli Enti Locali, come ad esempio i Servizi Sociali (59,9%) o delle Forze dell'Ordine (54,4% del totale delle attivazioni, comprendendo Polizia e Carabinieri).

Il 35,2% delle attivazioni ha riguardato il coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria competente (Tribunale o Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Tribunale o Procura presso il Tribunale Ordinario), coinvolta ogniqualvolta si sia configurata un'ipotesi di reato o sia emersa una condizione di grave pregiudizio.

E' bene specificare che, nella maggior parte dei casi, la gestione di una singola situazione ha richiesto che venissero contattati contestualmente più servizi: ad esempio, l'attivazione di un'agenzia di emergenza è seguita in un numero significativo di casi da quella dei Servizi Sociali, della Procura presso il Tribunale per i Minorenni, o di entrambi.

#### Tabella 5 - Servizi/Istituzioni coinvolti dal 114

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Valori percentuali (per ogni caso può esserci più di un servizio attivato)

Agenzie coinvolte	%
Servizi Sociali o altri Enti locali	64,3
Forze dell'ordine e di pubblica sicurezza	54,5
Procure e Tribunali	35,2
Servizio Sanitario Nazionale	4,4
Scuole; Uff. Scolastico Regionale; MIUR	3,6
Servizi Ministeriali	0,2
Altri enti locali	0,5

*info rilevata sul 74,8% dei casi gestiti*

*Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016*

Il modello di intervento del Servizio 114 prevede, per la gestione di uno stesso caso, il coinvolgimento di diverse istituzioni/servizi del territorio, con l'obiettivo di fornire al bambino/adolescente non solo 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 effettiva del caso. Solo in questo modo è possibile prevenire il ripetersi della situazione di emergenza, la cronicizzazione di situazioni di disagio e gli esiti negativi per la crescita dei bambini e degli adolescenti coinvolti.

## 5.4. IL SERVIZIO CHAT

### 5.4.1. Caratteristiche generali dei casi gestiti

Dal 1° luglio 2014 al 1° ottobre 2015 le consulenze online accolte e gestite dal servizio 114 hanno consentito di identificare 274 casi di emergenza.

#### Chi contatta la chat?

La segnalazione dei casi di emergenza è stata effettuata da minori nel 28,8% dei casi, nel 44,2% da adulti. Nel 27% i segnalanti hanno preferito rimanere anonimi, anche se la segnalazione non li riguardava direttamente. Tra coloro il cui ruolo rispetto al minore è noto (60,2%), i vicini di casa sono il 25,5% del totale. Il 10,3% di chi contatta sono amici. Padre e madre contattano nell'11,5% dei casi. Il 23% di coloro che contattano il servizio sono estranei.

#### Chi sono i minori coinvolti?

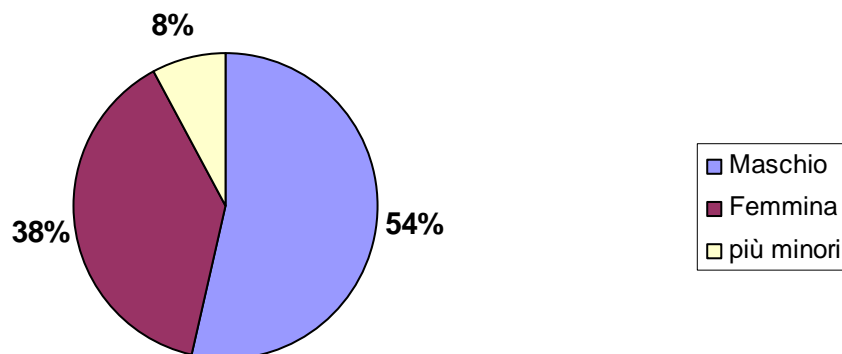
##### Il genere

Dei 274 casi gestiti, nel 69,3% delle segnalazioni sono state fornite le generalità rispetto al genere del minore coinvolto. Dei casi di cui il genere del minore è noto, il 54% riguarda bambini o adolescenti maschi; il 38% bambine o adolescenti femmine e l'8% riguarda più minori contemporaneamente.

##### Grafico 5 - Genere del minore

Periodo: 1 luglio - 1 ottobre 2015

Valori percentuali



Informazione rilevata sul 69,3% dei casi

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016

##### L'età

L'età dei bambini o adolescenti coinvolti è nota a chi ha contattato online il servizio 114 nel 65,7% dei casi. Le segnalazioni hanno riguardato bambini tra 0 e 10 anni nel 43,9% dei casi, preadolescenti (età 11-14 anni) nel 18,3% dei casi, adolescenti nel 18,3% dei casi.

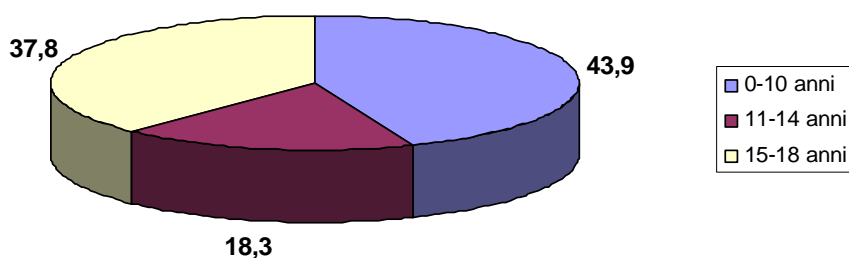


### Grafico 6 - Classe di età del minore

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Valori percentuali

Informazione rilevata sul 65,7% dei casi



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016

## Le motivazioni di contatto

Il servizio di consulenza online, come da ricerche internazionali (Fukkink, 2013; CHI, 2010), garantisce non solo un maggiore anonimato di chi contatta, ma anche una più facile apertura alla relazione (“self-disclosure”). Per questo, spesso le richieste di intervento riguardano situazioni di abuso e violenza, che a volte sarebbero maggiormente faticose da esprimere telefonicamente.

La tabella 6 presenta i dati relativi alla casistica gestita dal servizio online del 114 per il periodo di riferimento.

### Le situazioni di abuso

Più di **1 richiesta di intervento su 2** (53%) alla chat 114 riguarda situazioni di abuso (fisico nel 16,8% delle segnalazioni, psicologico nel 15,3%, sessuale nel 2,6%, patologia della cura nel 10,9% dei casi) e violenza (domestica nel 4,1% dei casi). Rientra nei casi di abuso e violenza anche il *bullismo* (2,2% delle richieste di aiuto): il bullismo è infatti una violenza e prevaricazione, spesso tra pari, che ha come caratteristica principale la ripetitività, nel tempo, di queste azioni.

### I fattori di rischio familiari

Anche se viene qui riportata la motivazione principale di contatto, è molto frequente che il **contesto familiare** di riferimento dei bambini o adolescenti segnalati al 114 Emergenza Infanzia sia **multiproblematico**. In molti casi, quindi, è importante intervenire sul contesto familiare allargato anche qualora non sia riportata una situazione di conclamata emergenza. Per questo motivo rivestono una notevole importanza anche i fattori di rischio che possono caratterizzare la fragilità di un contesto familiare.

### Difficoltà relazionali

Altre segnalazioni riguardano situazioni di pericolo o disagio di bambini e adolescenti: il servizio online del 114 è stato contattato per situazioni di difficoltà relazionali nel 9,1% dei casi. In particolare, le segnalazioni per problemi relazionali con i genitori rappresentano il 6,1% dei casi, mentre il 3% riguardano situazioni di conflittualità con i fratelli. Tra i casi segnalati nel periodo indicato, **1 contatto su 10** ha riguardato **situazioni di difficoltà emotive e comportamentali**.

### Altre motivazioni

Tra le altre motivazioni di contatto del servizio di consulenza online, nel 15,4 dei casi vi è stata una richiesta di informazioni sul servizio. Molti bambini e adolescenti, infatti, contattano una prima volta per conoscere il servizio e comprenderne la gestione, e solo ad un contatto successivo raccontano quanto per loro importante.

**Tabella 6 - Casistica gestita dal 114**

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Informazione rilevata sul 100% dei casi

Valori percentuali

<b>Motivazione prevalente della segnalazione</b>	<b>%</b>
<b>Abuso, violenza e maltrattamento</b>	<b>53</b>
Abuso fisico	16,8
Abuso psicologico	15,3
Patologia della cura	10,9
Conflittualità tra componenti del nucleo familiare/violenza domestica	4,1
Abuso sessuale	2,6
Bullismo	2,2
Altro abuso/non specificato	1,1
<b>Fattori di rischio familiari</b>	<b>6,3</b>
Bisogni di base	2,6
Problemi conseguenti a separazione dei genitori	2,2
Uso di alcolici/sostanze stupefacenti dei genitori	0,7
Dipendenze da gioco d'azzardo dei genitori	0,4
Altri fattori di rischio/non specificato	0,4
<b>Difficoltà relazionali</b>	<b>5,6</b>
Problemi relazionali con i genitori e in famiglie ricostituite	4,4
Difficoltà relazionali con amici/conoscenti	0,4
Difficoltà relazionali con insegnanti/educatori	0,4
Difficoltà relazionali con fratelli o sorelle	0,4
<b>Difficoltà emotive e comportamentali</b>	<b>10</b>
Disagio emotivo/psicologico	5,5
Tentativo di suicidio o ideazione suicidaria	1,5
Atti autolesivi	1,1
Paura, ansia, fobie	0,7
Preoccupazioni per malattie /problemi connessi ad HIV/AIDS	0,4
Devianza/minore autore di reato	0,4
Uso e abuso di sostanze	0,4
<b>Segnalazioni siti internet</b>	<b>2,6</b>
<b>Pedopornografia online</b>	<b>1,5</b>
<b>Fughe/scomparsa</b>	<b>1,1</b>
<b>Lavoro minorile</b>	<b>1,1</b>
<b>Discriminazioni</b>	<b>0,7</b>
<b>Adescamento di adulto su minore</b>	<b>0,7</b>
<b>Consigli e informazioni legali</b>	<b>0,4</b>
<b>Emergenza sanitaria</b>	<b>0,4</b>
<b>Altre emergenze</b>	<b>1,5</b>
<b>Informazioni sulla linea 114 e ringraziamenti</b>	<b>15,1</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016

**Dove si verificano le situazioni di emergenza?** La maggior parte delle situazioni di disagio è di natura intrafamiliare: spesso il luogo dove avviene la situazione di emergenza è rappresentato dalle mura domestiche (58,8%), dove il minore vive con entrambi i genitori, con la madre, con il padre o con un genitore e il suo nuovo partner (tabella 7).

Il 2,8% dei luoghi in cui si verifica l'emergenza, inoltre, è rappresentato dalla casa di persone conosciute (altri parenti o amici). Seppur in misura inferiore, anche la scuola (5,6%) e internet (5,6%) sembrano essere contesti che possono rappresentare una minaccia per il bambino o l'adolescente: questo a riprova del fatto che per bambini e adolescenti oggi la differenza tra offline e online è sempre più sottile, e ciò che accade a scuola si ripercuote online e viceversa.

**Tabella 7 - Luogo in cui si verifica la situazione riferita**

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Valori percentuali

Luogo	%
Casa propria	58,8
Scuola	5,6
Internet	5,6
Strada	2,8
Casa di parenti o amici	2,8
Comunità_cpa	1,7
Pubblico / all'aperto	1,1
Chiesa / oratorio	0,6
Nessun luogo specifico	19,7
Altro	1,1
Totale	100,0

info rilevata sul 64,6% dei casi gestiti

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016

## Chi è il presunto responsabile?

Nelle segnalazioni giunte al servizio di emergenza online nel periodo considerato, il presunto responsabile è stato segnalato nel 70,8% dei casi. Nel 29,2% delle segnalazioni il presunto responsabile non è stato indicato.

**I genitori e gli adulti** - Le segnalazioni arrivate al servizio online del 114 Emergenza Infanzia riguardano come presunti responsabili i genitori nella maggior parte dei casi: sono i presunti responsabili nel 72% dei casi segnalati. Nel 16,9% dei casi invece è coinvolto un estraneo, insegnanti o altre categorie professionali che sono accanto ai bambini e agli adolescenti (3%), amici o conoscenti (2%), vicini di casa (1%) o religiosi (0,5%), tutte persone presenti nella quotidianità di vita del minore coinvolto nella situazione di emergenza.

**Tabella 8 - Presunto responsabile della situazione di emergenza**

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Valori percentuali (per ogni caso può esserci più di un responsabile)

Presunto responsabile	%
Genitori (uno o entrambi)	72
Estraneo	16,9
Altri parenti	4,5
Insegnanti o altra categoria professionale	3
Vicino di casa	1
Amici o conoscenti	2
Figura religiosa	0,5
Altro	2

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016

## L'intervento del Servizio 114 Emergenza Infanzia

Il servizio 114 Emergenza Infanzia si avvale della collaborazione di diversi servizi territoriali.

Nel 50,7% dei casi delle consulenze online si è resa necessaria l'attivazione di agenzie territoriali vicine al minore che potessero essere utili nella fase di intervento e di gestione del caso.

I casi in cui non sono stati coinvolti i servizi riguardano situazioni in cui gli elementi raccolti durante la consulenza online non sono stati sufficienti per procedere con un'attivazione o perché la consulenza è terminata senza che fosse necessario attivare servizi.

Rispetto ai casi per i quali è stata richiesta un'attivazione delle agenzie territoriali competenti, il 51,4% ha richiesto l'attivazione dei Servizi Sociali.

Nel 42,7% sono stati attivati i servizi della Questura dei territori di competenza e, in questa percentuale rientra anche il 7,1% dei casi in cui è stata attivata la Polizia Postale. In un altro 14,8% dei casi sono state attivate le Forze dell'Ordine (Carabinieri). Nel 19,8% dei casi sono state attivate le Procure dei Tribunali (ordinario o minorile). Nel restante 8,4% dei casi, infine, sono stati attivati i servizi territoriali di salute mentale o altri servizi dei territori di residenza dei minori coinvolti.

### Tabella 9 - Servizi/Istituzioni coinvolti dal 114

Periodo: 1 luglio 2014 - 1 ottobre 2015

Valori percentuali (per ogni caso può esserci più di un servizio attivato)

Agenzie coinvolte	%
Servizi Sociali	51,4
Questura (Ufficio Minori o altri uffici)	23,4
Polizia Postale	19,3
Carabinieri 112	14,8
Tribunale per i Minorenni o Procura presso il Tribunale per i Minorenni	15,6
Tribunale Ordinario o Procura presso il Tribunale Ordinario	4,2
Servizi di salute mentale territoriali o altri enti locali	8,4

*info rilevata sul 50,7% dei casi gestiti*

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2016