



Dossier Dati

Periodo di gestione: 1.07.2013 – 30.06.2014

LA GESTIONE DEI CASI

I dati presentati sono stati raccolti in seguito all'erogazione della consulenza o alla gestione dell'emergenza da parte degli operatori del Servizio 114. Gli operatori dispongono di un'apposita scheda informatizzata da compilare, funzionale non solo al mantenimento di una traccia storica relativa al caso gestito dal Servizio, ma anche ad ottenere le successive analisi statistiche. In questo modo è possibile descrivere la mappatura complessiva delle emergenze e delle situazioni di disagio segnalate sul territorio nazionale, di cui possono rimanere vittime bambini e adolescenti. Le analisi che seguono sono relative al periodo compreso tra il 1° luglio 2013 e il 30 giugno 2014.

1. CARATTERISTICHE GENERALI DELLE CHIAMATE GESTITE

Le chiamate accolte e gestite nel periodo di riferimento hanno consentito di identificare 1.854 casi di emergenza.

Un'analisi dettagliata dei dati rispetto alla regione di provenienza delle chiamate (vd. Grafico 1) evidenzia che il 41,8% delle richieste di intervento è pervenuto da tre realtà regionali: Lombardia (15%), Lazio (13,4%) e Campania (13,4%).

Tabella 1 - Regione di provenienza della casistica gestita

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori assoluti e percentuali

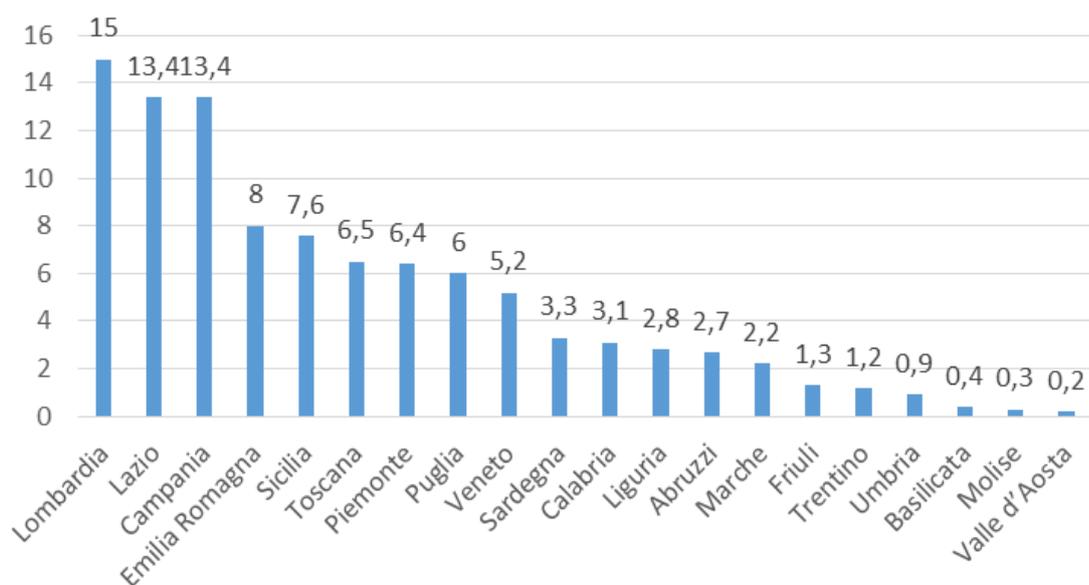
Regione*	V.A.	%
Lombardia	234	15
Lazio	209	13,4
Campania	209	13,4
Emilia Romagna	124	8
Sicilia	118	7,6
Toscana	101	6,5
Piemonte	100	6,4
Puglia	94	6
Veneto	81	5,2
Sardegna	52	3,3
Calabria	49	3,1
Liguria	44	2,8
Abruzzi	42	2,7
Marche	34	2,2
Friuli	20	1,3
Trentino	18	1,2
Umbria	14	0,9
Basilicata	6	0,4
Molise	4	0,3
Valle d'Aosta	3	0,2
Totale	1556	100,00%

*Informazione rilevata su 1556 casi

Grafico 1 - Regione di provenienza della casistica gestita

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2015

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 il 36,1% dei casi è stato gestito nella fascia serale/notturna (dalle 18 alle 24 e dalle 24 alle 9 - vd. Tabella 1), mentre più di una richiesta su cinque (23%) è pervenuta di sabato o domenica (vd. Tabella 2).

Tabella 1 - Casi gestiti nelle diverse fasce orarie

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori percentuali

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

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2015

Tabella 2 - Casi gestiti nei diversi giorni della settimana

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori percentuali

Giorno della settimana	%
Domenica	10,2
Lunedì	16,5
Martedì	16,1
Mercoledì	15,7
Giovedì	13,4
Venerdì	15,3
Sabato	12,8
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2015

2. CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

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

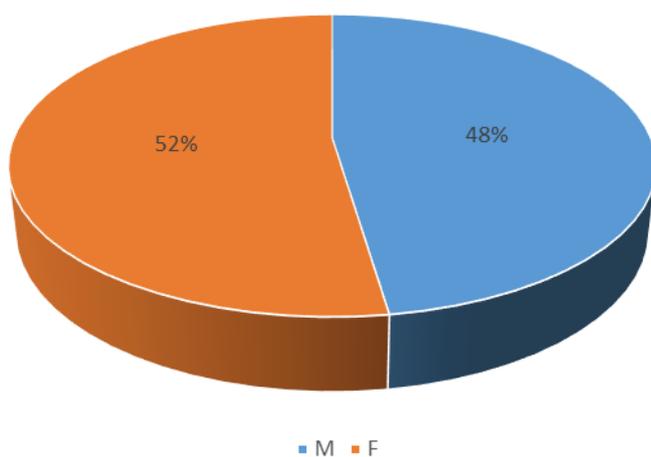
Questi dati evidenziano la presenza di percentuali simili di maschi e femmine vittime di situazioni di emergenza/ disagio (maschi 48% - femmine 52%; vd. Grafico 2).

Analizzando le diverse fasce d'età del campione, si può notare che le richieste di intervento hanno riguardato prevalentemente (60,2% dei casi) bambini di età compresa tra 0 e 10 anni (vd. Tabella 3).

Grafico 2 - Genere del minore coinvolto

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2015

Tabella 3 – Classe di età del minore

Periodo: 1 luglio 2013 – 30 giugno 2014

Valori percentuali

Classe di età	%
0-10 anni	60,2
11-14 anni	22,9
15-18 anni	16,9
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2015

Infine, benché le telefonate pervenute al Servizio 114 riguardino prevalentemente minori di nazionalità italiana, più di un bambino/adolescente su 5 segnalato al 114 nel periodo considerato è straniero (vd. Tabella 4).

Tabella 4 – Nazionalità del minore

Periodo: 1 luglio 2013 – 30 giugno 2014

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana	79,5
Straniera	20,5
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 – 2015

3. CASISTICA GESTITA

La Tabella 5 riporta in modo dettagliato la casistica pervenuta al Servizio 114. La maggior parte delle chiamate (54,9%) riguarda la segnalazione di casi di abuso e violenza: tale categoria include sia le forme di violenza di cui il bambino è vittima diretta (abuso fisico, 21,2%; abuso psicologico, 8,0%; patologia della cura 13,9%; abuso sessuale, 7,3%), sia situazioni di violenza/conflittualità tra componenti del nucleo familiare di cui il bambino/adolescente è testimone (4,5%).

Emerge anche una significativa percentuale di situazioni caratterizzate dalla presenza dei cosiddetti “fattori di rischio” a livello familiare (15,1%), 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.

Si rileva, inoltre, la presenza di malessere psicologico del bambino/adolescente, nelle sue diverse manifestazioni (6,6% dei casi) e di difficoltà relazionali (3,3% 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.

Anche le difficoltà familiari conseguenti alla separazione dei genitori rappresentano delle motivazioni con le quali viene contattato il Servizio 114 (4,3%): 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.

Altre problematiche segnalate con una frequenza rilevante sono la presenza di comportamenti a rischio/devianti (3,4%) e quelle legate a situazioni di scomparsa (2,4%).

L' 1% delle richieste ha riguardato 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 preoccupazione per un minorenne, dietro la quale, però, si cela una situazione di difficoltà personale (ad es. genitore che perde il lavoro).

Tabella 5 - Casistica gestita dal 114

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori percentuali

Tipologia	%
Abuso e violenza	54,9
Abuso fisico	21,2
Patologia della cura	13,9
Abuso psicologico	8
Conflittualità tra componenti del nucleo familiare/ Violenza domestica	4,5
Abuso sessuale	7,3
Fattori di rischio familiari	15,1
Inadeguatezza genitoriale	8,7
Uso di alcolici/sostanze stupefacenti dei genitori	2,6
Problemi economici dei genitori	2,1
Attività illegali/Prostituzione dei genitori	0,9
Disturbo psichiatrico/fisico dei genitori	0,8
Malessere psicologico	6,6
Disagio emotivo/psicologico	3,2
Atti auto lesivi	1,2
Problemi conseguenti ad adozione/affido	0,8
Paure	1,3
Comportamenti sessualizzati	0,1
Difficoltà relazionali	3,3
Difficoltà relazionali con i genitori	2,0
Difficoltà relazionali con insegnanti/educatori	1,0
Difficoltà relazionali con coetanei	0,2
Difficoltà relazionali con estranei	0,1
Comportamenti a rischio/devianti	3,4
Problemi per separazione dei genitori	4,3
Scomparsa	2,4
Sfruttamento minorile	2,0
Problemi educativi	0,4
Problemi legati al percorso migratorio	0,1
Altre emergenze	6,1
Altri traumi	0,3
Richiesta di aiuto dell'adulto per se stesso	1
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2015

Osservando la Tabella 6 si evince come la maggior parte (70,4%) delle situazioni di disagio segnalate sia di natura *intrafamiliare*: si tratta di eventi che si verificano all'interno delle mura domestiche, dove il minore vive con entrambi i genitori, con la madre, con il padre o con un genitore e il suo nuovo partner. Nel 3,8% dei casi, inoltre, viene indicata la casa di persone conosciute (altri parenti o amici) come luogo in cui la situazione d'emergenza si verifica.

Seppur in misura inferiore rispetto a casa propria, anche la strada (14,5%) e la scuola (7,1%) sembrano essere contesti che possono rappresentare una minaccia per il bambino o l'adolescente.

Tabella 6 - Luogo in cui si verifica la situazione riferita*

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori percentuali (categorizzazione a risposta multipla, totale superiore al 100%)

Luogo	%
Casa propria	70,4
Strada	14,5
Scuola	7,1
Casa di parenti o amici	3,8
Giardini/Parco	1,5
Altro luogo	11,7

** info rilevata sul 58,4% dei casi gestiti*

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2015

Coerentemente con quanto emerso rispetto al luogo dell'emergenza, nella stragrande maggioranza dei casi (81%) la persona indicata dal chiamante come il presunto responsabile della situazione di pericolo/disagio è uno dei due genitori, con percentuali superiori a quelle di ogni altra categoria riportata (vd. Tabella 7).

Tabella 7 - Presunto responsabile della situazione di emergenza*

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori percentuali (categorizzazione a risposta multipla, totale superiore al 100%)

Presunto responsabile	%*
Madre	50
Padre	31
Estraneo	4,5
Nonni	3,9
Convivente madre/padre	2,7
Insegnante/educatore	3
Amico/conoscente	1,9
Altro bambino	1,7
Altro parente	1,5
Categoria professionale	1,6
Fratello/sorella	1,5
Vicino di casa	1,1
Nuovo coniuge madre/padre	0,6
Genitori affidatari	0,3
Genitori adottivi	0,2
Altro	8,8

** info rilevata sul 79,9% dei casi gestiti*

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2015

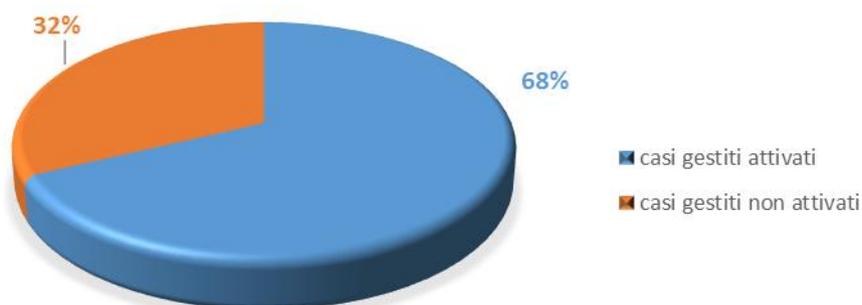
4. INTERVENTO DEL 114

Durante il periodo 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014, in 1259 casi (68% del totale) è stata richiesta l'attivazione dei servizi del territorio (ved. Grafico 3).

Grafico 3 - Casi gestiti e attivati dal Servizio 114*

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori percentuali



Fonte: elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2015

Nella Tabella 8 sono indicate le agenzie territoriali coinvolte dal 114 nella gestione dei casi pervenuti nel periodo dal 1° luglio 2013 al 30 giugno 2014.

Nella maggior parte dei casi la gestione della situazione di emergenza ha richiesto il coinvolgimento dei Servizi Sociali (51,4%) e delle Forze dell'Ordine (53,8%, comprendendo Polizia e Carabinieri).

L'Autorità Giudiziaria competente (Tribunale o Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Tribunale o Procura presso il Tribunale Ordinario) è stata coinvolta nel 13% dei casi, ogniquale volta 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 8 - Servizi/Istituzioni coinvolti dal 114*

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori percentuali (categorizzazione a risposta multipla, totale superiore al 100%)

Agenzie attivate	%*
Servizi Sociali	51,4
Carabinieri 112	27,5
Polizia 113 Centrale operativa	10,9
Questura - Squadra Mobile	6,4
Questura - Ufficio Minori	7,3
Polizia Postale	1,2
Questura - Ufficio Stranieri	0,2
Polstrada - PolMetro - Polfer	0,3
Procura presso il Tribunale per i minorenni	8,7
Procura presso il Tribunale Ordinario	3,3
Tribunale Ordinario	0,7
Tribunale per i minorenni	0,3

Scuola	3,5
ASL	2,8
Pronto Intervento Sanitario 118	0,6
Vigili Urbani	1,1
Vigili del Fuoco	0,1
Pronto Soccorso	0,3
Altro	1,4

* info rilevata sul 67,9% dei casi gestiti

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2015

5.4. Il servizio chat del 114

La gestione dei casi

Le consulenze online accolte e gestite tra il 1 luglio 2013 ed il 30 giugno 2014 hanno consentito di identificare e gestire **252 casi di emergenza**.

La **segnalazione** dei casi di emergenza è stata effettuata nel **49,2% da adulti**.

In un altro 31,7% dei casi la segnalazione è stata effettuata da bambini o adolescenti per situazioni che li riguardavano direttamente, mentre nel 19% dei casi la segnalazione è stata effettuata in forma anonima.

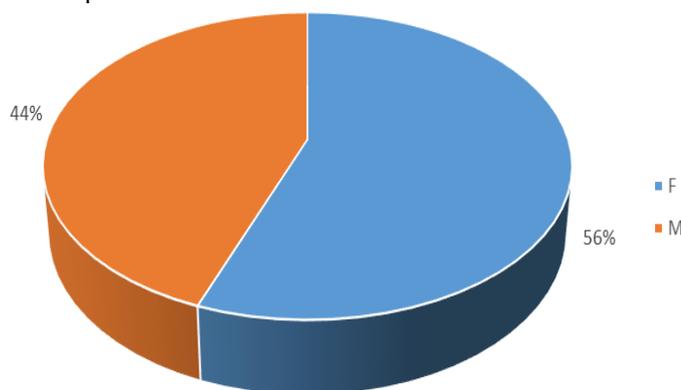
Genere del minore coinvolto

Dei 252 casi gestiti, il **55,7%** delle segnalazioni riguarda bambine o adolescenti **femmine**, mentre il 44,3% riguarda bambini o adolescenti.

Grafico 4 - Genere del minore coinvolto - chat

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori percentuali



Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2015

Classe di età del minore

L'**età** dei bambini o adolescenti coinvolti è nota a chi ha contattato online il servizio 114 nel 54,5% dei casi.

Le segnalazioni dei casi noti rispetto all'età riguardano **bambini tra 0 e 10 anni** nel 39% dei casi di cui è nota l'età del bambino coinvolto nell'emergenza.

Le situazioni a danno di **preadolescenti** (età 11-14 anni) rappresentano il 28,5% dei casi totali di cui si conosce l'età del coinvolto.

Le situazioni a carico di **adolescenti** riguardano invece il 31,4% dei casi di cui si conosce l'età del minore coinvolto.

L'**anonimato** é caratteristica importante dei servizi di consulenza online, poichè permette una maggiore selfdisclosure rispetto alla linea telefonica: rimanendo anonimi i bambini e gli adolescenti possono riuscire a confidarsi in modo più agevole, soprattutto in casi in cui la motivazione di contatto sia legata ad abusi.

Nazionalità del minore

Le segnalazioni riguardano quasi nella metà dei casi bambini ed adolescenti **italiani** (40,9% dei casi). Le segnalazioni riguardano bambini e adolescenti **stranieri** nel 9,1% dei casi. Nel restante 50% la nazionalità dei bambini o adolescenti coinvolti non è nota.

Casistica gestita

La tabella 9 riporta in modo dettagliato la casistica pervenuta al servizio di Chat del 114.

Tra le motivazioni prevalenti di contatto, il 34,7% delle segnalazioni online al servizio 114 riguarda situazioni di **abuso e violenza** (abuso fisico nel 17,9% delle segnalazioni, psicologico nell'8% e sessuale nel 2,4% dei casi). Raccontarsi attraverso un pc e "protetti" da uno schermo su problematiche gravi ed importanti, diviene quindi più facile, come ci indica il confronto internazionale sui dati delle consulenze online.

Tabella 9 - Casistica chat gestita dal 114

Periodo: 1 luglio 2013 - 30 giugno 2014

Valori percentuali

Tipologia	%
Abuso e violenza	34,7
Abuso fisico	17,9
Patologia della cura	5,6
Abuso psicologico	8,0
Conflittualità tra componenti del nucleo familiare/ Violenza domestica	0,8
Abuso sessuale	2,4
Fattori di rischio familiari	8,0
Inadeguatezza genitoriale	6,4
Uso di alcolici/sostanze stupefacenti dei genitori	0,8
Attività illegali/Prostituzione dei genitori	0,4
Disturbo psichiatrico/fisico dei genitori	0,4
Malessere psicologico	8,0
Disagio emotivo/psicologico	4,8
Atti auto lesivi	1,6
Problemi conseguenti ad adozione/affido	0,4
Paure	1,2
Difficoltà relazionali	2,8
Difficoltà relazionali con i genitori	2,4
Difficoltà relazionali con insegnanti/educatori	0,4

Pedopornografia-segnalazioni Internet	4,8
Comportamenti a rischio/devianti	3,6
Problemi per separazione dei genitori	2,0
Sfruttamento minorile; accattonaggio	2,0
Altri traumi	1,2
Scomparsa	0,8
Altre emergenze	0,4
Informazioni sul servizio	32,7
Totale	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2015

Le altre problematiche che hanno spinto a contattare il Servizio 114 online per situazioni a danno di bambini o adolescenti sono diverse. Il servizio online 114 è stato contattato nell'8% per **fattori di rischio familiari**: per inadeguatezza genitoriale nel 6,4% dei casi, per patologia della cura nel 5,6% dei casi.

Altre segnalazioni riguardano **situazioni di pericolo o disagio di bambini e adolescenti**: il servizio online del 114 è stato contattato per comportamenti a rischio quali sexting e cyberbullismo nel 3,6% dei casi, per fughe da casa o scomparse nello 0,8% dei casi.

Inoltre, **altre difficoltà** manifestate sono state di tipo relazionale con i genitori (2,8% dei casi) e per malessere psicologico (8% dei casi).

Le segnalazioni relative a **contenuti pedopornografici** trovati online sono il 4,8% dei casi.

Infine, nel 32,7% dei casi, la motivazione di contatto è stata una richiesta di **informazioni** sul servizio di emergenza 114 o su Telefono Azzurro, che lo gestisce.

Presunto responsabile

Il **presunto responsabile** della situazione di emergenza è nella maggior parte dei casi uno o entrambi i genitori (75,7%).

La **madre** viene indicata come la presunta responsabile nel 51,4% dei casi.

Il **padre** viene indicato come presunto responsabile nel 45,7% dei casi.

Il 9,2% dei casi riguarda **amici/conoscenti** o **estranei** (rispettivamente 2,1% e 7,1%).

Nel 4,3% dei casi i presunti responsabili sono **insegnanti o educatori**.

I **nonni** vengono segnalati nell'1,4% dei casi, i **fratelli** nell'1,4% dei casi, **zii o altri parenti** rispettivamente nello 0,7% dei casi segnalati.

Nel 44,4% dei casi il presunto responsabile **non viene segnalato**.

Attivazioni

Quasi nella metà dei casi (40,1%) sono state **attivate** le agenzie territoriali competenti.

Rispetto ai casi per i quali è stata richiesta un'attivazione delle agenzie territoriali competenti, il 49,1% ha richiesto l'attivazione dei **Servizi Sociali**; in un altro 46% dei casi sono state attivate le **Forze dell'Ordine** (Carabinieri o Polizia). Nel 10% dei casi la segnalazione ha riguardato un contenuto illegale presente online, ed è stata coinvolta la **Polizia Postale**.

Nell'8% dei casi sono state attivate le **Procure dei Tribunali Ordinari** (2%) o le Procure dei Tribunali per i Minorenni (6%) dei territori di residenza dei minori coinvolti.