

3 novembre 2011

I servizi alle persone senza dimora

Anno 2011

Sono 727 gli enti e le organizzazioni che, nel 2010, hanno erogato servizi alle persone senza dimora nei 158 comuni italiani in cui è stata condotta la rilevazione. Essi operano in 1.187 sedi ed ognuno eroga, in media, 2,6 servizi, per un totale di 3.125 servizi.

Un terzo dei servizi riguarda bisogni primari (cibo, vestiario, igiene personale), il 17% fornisce un alloggio notturno, mentre il 4% offre accoglienza diurna. Molto diffusi sul territorio sono i servizi di segretariato sociale (informativi, di orientamento all'uso dei servizi e di espletamento di pratiche amministrative, inclusa la residenza anagrafica fittizia) e di presa in carico e accompagnamento (rispettivamente, 24% e 21%).

I servizi di supporto ai bisogni primari hanno un'utenza annuale quasi venti volte superiore a quella dei servizi di accoglienza notturna e più che doppia rispetto a quelli di segretariato sociale e di presa in carico e accompagnamento.

Gli enti pubblici erogano direttamente il 14% dei servizi, raggiungendo il 18% dell'utenza. Se ad essi si aggiungono i servizi erogati da organizzazioni private che godono di finanziamenti pubblici, si raggiungono i due terzi sia dei servizi sia dell'utenza.

Tra i servizi di segretariato sociale e di presa in carico e accompagnamento, i servizi pubblici raggiungono circa un terzo dell'utenza; la quota sale al 75% e al 90%, rispettivamente, se si aggiunge l'erogazione privata che beneficia di finanziamenti pubblici.

I servizi pubblici erogati in risposta ai bisogni primari e di accoglienza notturna raggiungono, al massimo, il 10% dell'utenza; l'erogazione privata con finanziamento pubblico raggiunge un ulteriore 48% tra i primi e il 58% tra i secondi.

I servizi con sede in Lombardia e Lazio raggiungono, insieme, quasi il 40% dell'utenza nazionale (rispettivamente, 20% e 17%); i servizi milanesi accolgono ben il 63% dell'utenza lombarda, mentre Roma serve il 91% dell'utenza del Lazio. Seguono Sicilia e Campania, regioni che raggiungono, ognuna, il 10% dell'utenza nazionale.

Grafico 1. Servizi e utenza del servizio per macrotipologia del servizio. Anno 2010 (composizioni percentuali)

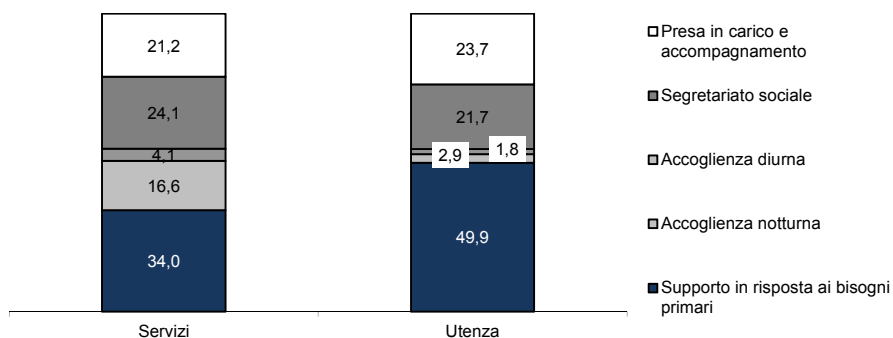
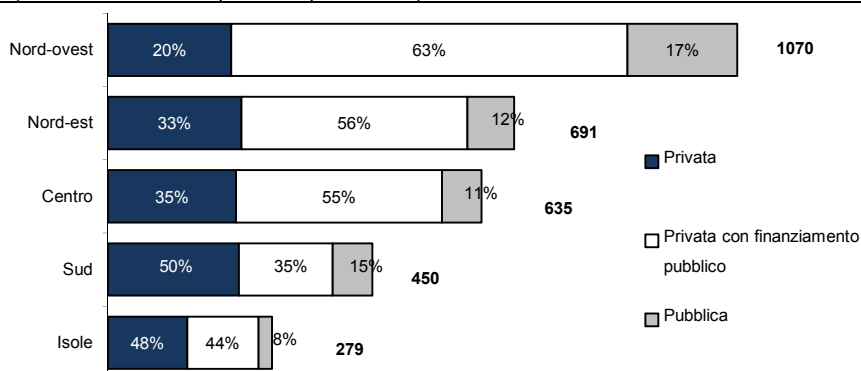


Grafico 2. Servizi per natura dell'organizzazione erogante e ripartizione geografica.
Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)



Definizioni e campo di osservazione

Una persona è considerata senza dimora quando versa in uno stato di povertà materiale e immateriale, che 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 proprio¹. Un individuo senza dimora è portatore di un disagio complesso, dinamico e multiforme².

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 delineare un quadro approfondito del fenomeno delle persone senza dimora e del sistema di servizi formali e informali ad esse destinati sul territorio italiano.

L'indagine sui servizi alle persone senza dimora ha rilevato anche l'utenza che annualmente si rivolge a ciascun servizio. È importante sottolineare che l'utenza non corrisponde al numero di persone senza dimora che si rivolgono ai servizi considerati per due ragioni fondamentali: i) non tutti gli utenti dei servizi sono persone senza dimora; in alcuni casi si tratta, infatti, di individui che pur vivendo un disagio dispongono di un'abitazione; ii) una persona può usufruire di più servizi nel corso dell'anno e venire conteggiata più volte in quanto inclusa nell'utenza di ogni servizio da questa utilizzato. L'utenza corrisponderebbe al numero di persone che utilizzano i servizi solo se ogni persona usufruisse di un unico servizio (ad es. un'unica mensa su tutto il territorio nazionale e nessun altro servizio) nel corso dell'anno.

Di seguito vengono riportati i risultati relativi ai servizi³ che si rivolgono ai senza dimora nei 158 comuni italiani selezionati in base alla loro ampiezza demografica (per l'elenco dei comuni e la relativa popolazione residente si veda la nota metodologica). Si tratta dei 12 grandi comuni metropolitani, di 40

¹ Facendo riferimento alla tipologia ETHOS (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion), così come elaborata dall'Osservatorio europeo sull'homelessness, nella definizione 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 sovrappollamento; ricevono ospitalità garantita da parenti o amici; vivono in alloggi occupati o in campi strutturati presenti nelle città.

² Vengono individuati quattro elementi ricorrenti per la condizione di senza dimora: multifattorialità (presenza contemporanea - concause di esclusione - di bisogni e problemi diversi come ad esempio malattia, tossicodipendenza o alcolismo, 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).

³ Per l'elenco dei servizi e la loro classificazione in macrotipologie si veda il Glossario.

comuni periferici delle aree metropolitane, di 69 comuni con 70-250 mila abitanti e di 37 comuni capoluogo di provincia con 30-70 mila abitanti.

È opportuno sottolineare come la presente nota non consideri i centri antiviolenza tra i servizi presi in esame. Nonostante questi centri rappresentino un servizio per una fascia di popolazione che può rientrare tra quella delle persone senza dimora, la specificità di tali servizi e la difficoltà di contatto, dovuta all'elevata sicurezza e riservatezza che li caratterizza, ha portato a rimandare a un successivo approfondimento la stima delle persone che ad essi si rivolgono.

I servizi alle persone senza dimora

Nei 158 comuni italiani in cui è stata condotta la rilevazione, sono stati individuati 727 enti e organizzazioni che, in 1.187 sedi operative, erogano almeno un servizio ai senza dimora. Poiché in una stessa sede può essere erogato più di un servizio (ad esempio il servizio di mensa e quello di dormitorio) e, in media ogni sede ne eroga 2,6, si raggiunge un totale di 3.125 servizi.

Un terzo dei servizi fornisce una risposta ai bisogni primari (come cibo, vestiario, igiene personale), un ulteriore 17% è rivolto alla necessità di un alloggio notturno (alloggi, comunità, dormitori), mentre è residuale (in totale circa il 4%) la percentuale dei servizi che offrono accoglienza diurna (comunità, centri diurni, circoli, laboratori).

Diffusi in maniera capillare sul territorio sono i servizi di segretariato sociale (24%) e quelli di presa in carico e accompagnamento (21%).

PROSPETTO 1. Servizi e utenza del servizio per macrotipologia del servizio.

Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Servizi | | Utenza | | Servizi | | Utenza | |
|---|------------------------|--|------------------|--|---------------------------------|--|--------------|--|
| | <i>Valori assoluti</i> | | | | <i>Composizioni percentuali</i> | | | |
| Supporto in risposta ai bisogni primari | 1.061 | | 1.305.236 | | 34,0 | | 49,9 | |
| Accoglienza notturna | 520 | | 76.657 | | 16,6 | | 2,9 | |
| Accoglienza diurna | 128 | | 47.202 | | 4,1 | | 1,8 | |
| Segretariato sociale | 754 | | 568.161 | | 24,1 | | 21,7 | |
| Presa in carico e accompagnamento | 662 | | 618.734 | | 21,2 | | 23,7 | |
| Totale | 3.125 | | 2.615.990 | | 100,0 | | 100,0 | |

Se si considerano gli utenti dei singoli servizi, è possibile evidenziare come i servizi di supporto ai bisogni primari abbiano un'utenza di quasi venti volte superiore a quella dei servizi di accoglienza notturna, più che doppia rispetto a quelli di segretariato sociale e a quelli di presa in carico e accompagnamento.

PROSPETTO 2. Servizi e utenza del servizio per macrotipologia del servizio e natura dell'organizzazione erogante.

Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Supporto in risposta ai bisogni primari | | Accoglienza notturna | | Accoglienza diurna | | Segretariato sociale | | Presa in carico e accompagnamento | |
|------------------------------------|---|------------------|----------------------|---------------|--------------------|---------------|----------------------|----------------|-----------------------------------|----------------|
| | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza |
| | <i>Valori assoluti</i> | | | | | | | | | |
| Privata | 490 | 620.116 | 138 | 24.393 | 30 | 13.644 | 185 | 142.813 | 170 | 70.041 |
| Privata con finanziamento pubblico | 481 | 628.154 | 325 | 44.773 | 92 | 31.908 | 410 | 253.173 | 379 | 325.746 |
| Pubblica | 90 | 56.966 | 57 | 7.491 | 6 | 1.650 | 159 | 172.175 | 113 | 222.947 |
| Totale | 1.061 | 1.305.236 | 520 | 76.657 | 128 | 47.202 | 754 | 568.161 | 662 | 618.734 |
| | <i>Composizioni percentuali</i> | | | | | | | | | |
| Privata | 46,2 | 47,5 | 26,5 | 31,8 | 23,4 | 28,9 | 24,5 | 25,1 | 25,7 | 11,3 |
| Privata con finanziamento pubblico | 45,3 | 48,1 | 62,5 | 58,4 | 71,9 | 67,6 | 54,4 | 44,6 | 57,3 | 52,6 |
| Pubblica | 8,5 | 4,4 | 11,0 | 9,8 | 4,7 | 3,5 | 21,1 | 30,3 | 17,1 | 36,0 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

L'erogazione diretta da parte di enti pubblici (pari al 14% dei servizi e al 18% dell'utenza) è massima tra i servizi di segretariato sociale e presa in carico o accompagnamento: rappresenta circa un quinto dei servizi e raggiunge un terzo dell'utenza. La quota dell'utenza si avvicina, rispettivamente, al 75% e al

90% se all'erogazione pubblica diretta si aggiunge l'erogazione privata con finanziamenti pubblici. A ciò si lega la massiccia presenza di servizi istituzionali (erogati da ente pubblico o organismo privato che opera in regime di sussidiarietà riconosciuta con convenzione, appalto e simili) e formali (gestiti da soggetti privati riconosciuti dalla disciplina delle associazioni, fondazioni, cooperative sociali) che, insieme, raggiungono quasi il 90% dell'utenza. Solo nel 10% dei casi si tratta di servizi informali, cioè di servizi spontanei seppur strutturati.

Al contrario, tra i servizi di accoglienza e di risposta ai bisogni primari, l'erogazione diretta da parte di enti pubblici raggiunge al massimo il 10% dell'utenza; se ad essi si aggiunge il finanziamento pubblico ai privati, si arriva a circa il 70% nel caso dell'accoglienza e al 52% nel caso dei servizi in risposta ai bisogni primari. Questi ultimi sono, infatti, quelli che più degli altri si caratterizzano per la diffusione di servizi informali: sono il 41% (il 34% dell'utenza), contro il 12% (il 10% dell'utenza) dell'accoglienza notturna e il 20% (il 22% dell'utenza) di quella diurna.

PROSPETTO 3. Servizi e utenza del servizio per macrotipologia e carattere del servizio.

Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Supporto in risposta ai bisogni primari | | Accoglienza notturna | | Accoglienza diurna | | Segretariato sociale | | Presa in carico e accompagnamento | |
|---------------------------------|---|------------------|----------------------|---------------|--------------------|---------------|----------------------|----------------|-----------------------------------|----------------|
| | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza |
| <i>Valori assoluti</i> | | | | | | | | | | |
| Istituzionale | 226 | 309.069 | 246 | 30.385 | 44 | 13.867 | 288 | 286.858 | 258 | 431.987 |
| Formale | 397 | 553.971 | 211 | 38.802 | 58 | 22.757 | 258 | 201.405 | 247 | 116.358 |
| Informale | 438 | 442.196 | 63 | 7.470 | 26 | 10.578 | 208 | 79.898 | 157 | 70.389 |
| Totale | 1.061 | 1.305.236 | 520 | 76.657 | 128 | 47.202 | 754 | 568.161 | 662 | 618.734 |
| <i>Composizioni percentuali</i> | | | | | | | | | | |
| Istituzionale | 21,3 | 23,7 | 47,3 | 39,6 | 34,4 | 29,4 | 38,2 | 50,5 | 39,0 | 69,8 |
| Formale | 37,4 | 42,4 | 40,6 | 50,6 | 45,3 | 48,2 | 34,2 | 35,4 | 37,3 | 18,8 |
| Informale | 41,3 | 33,9 | 12,1 | 9,7 | 20,3 | 22,4 | 27,6 | 14,1 | 23,7 | 11,4 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

PROSPETTO 4. Servizi e utenza del servizio per macrotipologia del servizio e ampiezza del comune di appartenenza. Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Supporto in risposta ai bisogni primari | | Accoglienza notturna | | Accoglienza diurna | | Segretariato sociale | | Presa in carico e accompagnamento | |
|--|---|------------------|----------------------|---------------|--------------------|---------------|----------------------|----------------|-----------------------------------|----------------|
| | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza |
| <i>Valori assoluti</i> | | | | | | | | | | |
| Grandi comuni | 399 | 624.753 | 178 | 36.981 | 70 | 27.491 | 253 | 201.650 | 251 | 434.088 |
| Comuni periferici delle aree metropolitane | 37 | 17.362 | 19 | 495 | 1 | 33 | 51 | 35.257 | 40 | 20.654 |
| Comuni con 70-250 mila abitanti | 452 | 573.037 | 257 | 33.333 | 51 | 17.295 | 326 | 238.813 | 260 | 100.882 |
| Comuni capoluogo con 30-70 mila abitanti | 173 | 90.084 | 66 | 5.848 | 6 | 2.383 | 124 | 92.441 | 111 | 63.110 |
| Totale | 1.061 | 1.305.236 | 520 | 76.657 | 128 | 47.202 | 754 | 568.161 | 662 | 618.734 |
| <i>Composizioni percentuali</i> | | | | | | | | | | |
| Grandi comuni | 37,6 | 47,9 | 34,2 | 48,2 | 54,7 | 58,2 | 33,6 | 35,5 | 37,9 | 70,2 |
| Comuni periferici delle aree metropolitane | 3,5 | 1,3 | 3,7 | 0,6 | 0,8 | 0,1 | 6,8 | 6,2 | 6,0 | 3,3 |
| Comuni con 70-250 mila abitanti | 42,6 | 43,9 | 49,4 | 43,5 | 39,8 | 36,6 | 43,2 | 42,0 | 39,3 | 16,3 |
| Comuni capoluogo con 30-70 mila abitanti | 16,3 | 6,9 | 12,7 | 7,6 | 4,7 | 5,0 | 16,4 | 16,3 | 16,8 | 10,2 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Più di un terzo dei 3.125 servizi, che raggiungono ben il 51% dell'utenza, ha sede in un grande comune. Se però si considerano le diverse tipologie di servizi la situazione è piuttosto variegata: quelli dei grandi comuni raggiungono più della metà dell'utenza nel caso dei servizi di presa in carico e accompagnamento e di accoglienza diurna; scendono al 36% tra i servizi di segretariato sociale che, di carattere maggiormente amministrativo, sono presenti anche nei comuni più piccoli.

PROSPETTO 5. Servizi e utenza del servizio per macrotipologia del servizio e ubicazione.

Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Supporto in risposta ai bisogni primari | | Accoglienza notturna | | Accoglienza diurna | | Segretariato sociale | | Presa in carico e accompagnamento | |
|---------------|---|------------------|----------------------|---------------|--------------------|---------------|----------------------|----------------|-----------------------------------|----------------|
| | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza |
| | <i>Valori assoluti</i> | | | | | | | | | |
| Centro | 786 | 1.012.496 | 306 | 52.160 | 84 | 40.464 | 578 | 463.185 | 512 | 467.498 |
| Periferia | 236 | 228.858 | 196 | 23.961 | 43 | 6.730 | 164 | 98.299 | 140 | 142.144 |
| Altro | 39 | 63.882 | 18 | 536 | 1 | 8 | 12 | 6.677 | 10 | 9.092 |
| Totale | 1.061 | 1.305.236 | 520 | 76.657 | 128 | 47.202 | 754 | 568.161 | 662 | 618.734 |
| | <i>Composizioni percentuali</i> | | | | | | | | | |
| Centro | 74,1 | 77,6 | 58,8 | 68,0 | 65,6 | 85,7 | 76,7 | 81,5 | 77,3 | 75,6 |
| Periferia | 22,2 | 17,5 | 37,7 | 31,3 | 33,6 | 14,3 | 21,8 | 17,3 | 21,2 | 23,0 |
| Altro | 3,7 | 4,9 | 3,5 | 0,7 | 0,8 | 0,0 | 1,6 | 1,2 | 1,5 | 1,5 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Gli unici servizi che raggiungono una quota consistente dell'utenza (pari al 31%) anche attraverso sedi ubicate nelle zone più periferiche dei comuni sono quelli di accoglienza notturna; tra i servizi di accoglienza diurna le sedi periferiche raggiungono il 14%, in quanto tali sedi (il 34% del totale) hanno un'utenza molto contenuta (il 47% ha meno di 50 utenti).

I servizi di supporto in risposta ai bisogni primari

Il bisogno di alimentazione viene soddisfatto tramite i servizi di distribuzione viveri e mensa. I primi rappresentano il 26,1% dei servizi in risposta ai bisogni primari, mentre i secondi il 18,9%. Tuttavia, se si considera l'utenza, le mense rappresentano il servizio con il maggior numero di utenti, pari a tre volte quelli che si rivolgono ai centri di distribuzione viveri.

In ciascuna delle 277 mense individuate, in media, vengono erogati 118 pasti al giorno e ben il 34% delle mense ha più di mille utenti all'anno.

La dimensione dell'utenza contattata dai servizi di distribuzione viveri è simile a quella che caratterizza i servizi di docce e igiene personale e di distribuzione indumenti, che rappresentano, rispettivamente, il 14,5% e il 18,1% dei servizi forniti; in oltre un terzo dei casi, per entrambi, si tratta di servizi con oltre 500 utenti annui.

PROSPETTO 6. Servizi e utenza dei servizi di supporto in risposta ai bisogni primari per tipologia e alcune caratteristiche.

Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Contributi economici una tantum | | Distribuzione farmaci | | Distribuzione indumenti | | Distribuzioni viveri | | Docce e igiene personale | | Mense | | Unità di strada | |
|------------------------------------|-----------------------------------|---------------|-----------------------|---------------|-------------------------|----------------|----------------------|----------------|--------------------------|----------------|------------|----------------|-----------------|----------------|
| | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza |
| | <i>Natura dell'organizzazione</i> | | | | | | | | | | | | | |
| Privata | 31,3 | 37,1 | 31,7 | 24,6 | 51,6 | 42,9 | 52,0 | 63,1 | 42,2 | 26,6 | 55,6 | 57,9 | 23,5 | 25,2 |
| Privata con finanziamento pubblico | 30,4 | 19,7 | 58,5 | 71,0 | 44,8 | 55,3 | 43,5 | 32,2 | 53,9 | 72,1 | 40,8 | 38,4 | 63,5 | 69,0 |
| Pubblica | 38,4 | 43,3 | 9,8 | 4,4 | 3,6 | 1,9 | 4,5 | 4,7 | 3,9 | 1,3 | 3,6 | 3,7 | 12,9 | 5,8 |
| | <i>Carattere del servizio</i> | | | | | | | | | | | | | |
| Istituzionale | 43,8 | 48,0 | 26,8 | 26,2 | 13,0 | 12,8 | 12,0 | 10,1 | 22,7 | 33,2 | 16,6 | 26,6 | 42,4 | 30,4 |
| Formale | 18,8 | 16,2 | 36,6 | 56,0 | 38,0 | 35,7 | 39,5 | 49,7 | 45,5 | 36,4 | 39,0 | 42,5 | 36,5 | 55,3 |
| Informale | 37,5 | 35,8 | 36,6 | 17,8 | 49,0 | 51,6 | 48,5 | 40,3 | 31,8 | 30,4 | 44,4 | 30,9 | 21,2 | 14,3 |
| | <i>Comune</i> | | | | | | | | | | | | | |
| Grandi | 20,5 | 17,3 | 43,9 | 61,7 | 39,6 | 38,8 | 36,5 | 32,5 | 35,7 | 55,8 | 37,2 | 54,5 | 60,0 | 51,1 |
| Periferici A.M. | 8,9 | 7,1 | 2,4 | 2,7 | 2,6 | 0,8 | 3,5 | 3,9 | 2,0 | 0,4 | 4,0 | 0,9 | 0,0 | 0,0 |
| > 70 mila | 41,1 | 48,6 | 41,5 | 30,5 | 41,7 | 50,4 | 44,5 | 53,0 | 42,2 | 39,6 | 44,4 | 38,9 | 37,7 | 48,9 |
| C.p. 30-70 mila | 29,5 | 27,0 | 12,2 | 5,1 | 16,2 | 10,1 | 15,5 | 10,6 | 20,1 | 4,2 | 14,4 | 5,8 | 2,4 | 0,1 |
| | <i>Ubicazione</i> | | | | | | | | | | | | | |
| Centro | 86,6 | 89,9 | 70,7 | 55,9 | 72,4 | 79,4 | 69,5 | 77,3 | 78,6 | 75,8 | 75,1 | 81,5 | 62,4 | 62,2 |
| Periferia | 13,4 | 10,1 | 22,0 | 24,6 | 24,5 | 16,0 | 27,5 | 18,2 | 20,8 | 23,4 | 23,5 | 16,3 | 15,3 | 16,2 |
| Altro | 0,0 | 0,0 | 7,3 | 19,5 | 3,1 | 4,6 | 3,0 | 4,6 | 0,6 | 0,8 | 1,4 | 2,2 | 22,4 | 21,6 |
| Totale (=100%) | 112 | 30.437 | 41 | 30.210 | 192 | 216.321 | 200 | 188.545 | 154 | 180.634 | 277 | 537.888 | 85 | 121.201 |

Infine, tra i servizi di risposta ai bisogni primari, un discorso a parte meritano le unità di strada che, pur rappresentando “solo” l’8% dei servizi forniti, raggiungono un’utenza molto elevata che, in valore assoluto, è circa un quarto di quella delle mense.

L’80% dei servizi in risposta ai bisogni primari è ubicato nei comuni di medio-grande dimensione (i 12 grandi comuni con oltre 250 mila abitanti e i comuni tra i 70 mila e i 250 mila abitanti) dove, ovviamente, sono presenti anche le strutture più grandi: quelle con più di 500 utenti rappresentano il 48% dei servizi presenti nei 12 grandi comuni e il 43% di quelli ubicati nei comuni di medie dimensioni; nei comuni più piccoli la percentuale scende al 26%. I tre quarti di questi servizi sono, inoltre, ubicati in una zona centrale.

Il 41% dei servizi di risposta ai bisogni primari ha carattere informale, un ulteriore 21% è istituzionale, mentre il 37% è formale. Tenendo conto dell’utenza, si osserva, tuttavia, come siano i servizi formali quelli che presentano l’utenza più estesa: ben il 49% dei servizi ha oltre 500 utenti, contro il 37% osservato tra gli informali e tra gli istituzionali. Le percentuali sono ovviamente variabili e legate al tipo di prestazione offerta: in particolare, i servizi informali sono maggiormente presenti tra quelli che distribuiscono indumenti e viveri, mentre sono decisamente minoritari tra le unità di strada e i servizi di distribuzione farmaci.

Molto ridotta, tra i servizi di risposta ai bisogni primari, è la presenza di quelli direttamente erogati da enti pubblici (il 9% che si riduce al 4% se si considera l’utenza); tuttavia, circa la metà di quelli erogati da organizzazioni private sono finanziati da enti pubblici. Il finanziamento pubblico e l’erogazione diretta da parte di enti pubblici raggiunge un’elevata quota di utenti (circa il 75%) tra le unità di strada, la distribuzione farmaci e i servizi di doccia e igiene personale; più ridotta è quella raggiunta tra i servizi di mensa (42%) e distribuzione viveri (37%).

I servizi di accoglienza notturna

Per quanto riguarda l’accoglienza notturna, i dormitori (inclusi quelli di emergenza) rappresentano il 39% dei servizi offerti, contro il 33% rappresentato dalle comunità residenziali o semiresidenziali e il 28% degli alloggi (anche autogestiti). Ancora una volta però, se si considera l’utenza, emerge che gli utenti dei dormitori sono oltre dieci volte quelli degli alloggi e cinque volte superiori a quelli presenti nelle comunità residenziali. Oltre l’80% degli alloggi ospita, infatti, meno di 50 persone, contro il 20% dei dormitori che in oltre la metà dei casi offrono accoglienza ad almeno 100 persone.

PROSPETTO 7. Servizi e utenza dei servizi di accoglienza notturna per tipologia e alcune caratteristiche.
Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Alloggi autogestiti | | Alloggi protetti | | Comunità semiresidenziali | | Comunità residenziali di accoglienza notturna | | Dormitori | | Dormitori di emergenza | |
|------------------------------------|---------------------|--------------|------------------|--------------|---------------------------|--------------|---|---------------|------------|---------------|------------------------|--------------|
| | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza |
| <i>Natura dell'organizzazione</i> | | | | | | | | | | | | |
| Privata | 26,9 | 16,6 | 27,2 | 24,0 | 21,6 | 55,8 | 30,1 | 40,7 | 30,1 | 33,6 | 11,9 | 12,1 |
| Privata con finanziamento pubblico | 53,7 | 73,5 | 60,5 | 66,4 | 75,7 | 42,2 | 63,9 | 56,6 | 58,7 | 59,0 | 72,9 | 56,6 |
| Pubblica | 19,4 | 9,9 | 12,3 | 9,6 | 2,7 | 2,0 | 6,0 | 2,6 | 11,2 | 7,4 | 15,3 | 31,3 |
| <i>Carattere del servizio</i> | | | | | | | | | | | | |
| Istituzionale | 62,7 | 78,1 | 45,7 | 54,1 | 56,8 | 26,7 | 36,1 | 39,9 | 43,4 | 32,8 | 61,0 | 63,8 |
| Formale | 26,9 | 15,2 | 45,7 | 38,3 | 32,4 | 59,9 | 45,1 | 45,9 | 46,9 | 59,0 | 28,8 | 24,1 |
| Informale | 10,4 | 6,7 | 8,6 | 7,6 | 10,8 | 13,4 | 18,8 | 14,2 | 9,8 | 8,2 | 10,2 | 12,0 |
| <i>Comune</i> | | | | | | | | | | | | |
| Grandi | 38,8 | 50,7 | 32,1 | 33,1 | 35,1 | 16,6 | 30,1 | 44,4 | 33,6 | 46,0 | 42,4 | 73,4 |
| Periferici A.M. | 6,0 | 4,5 | 4,9 | 1,6 | 2,7 | 0,8 | 3,8 | 1,0 | 2,8 | 0,4 | 1,7 | 0,1 |
| > 70 mila | 37,3 | 35,8 | 45,7 | 56,9 | 54,1 | 79,8 | 57,1 | 31,5 | 50,4 | 48,9 | 45,8 | 22,2 |
| C.p. 30-70 mila | 17,9 | 9,0 | 17,3 | 8,4 | 8,1 | 2,8 | 9,0 | 23,1 | 13,3 | 4,7 | 10,2 | 4,3 |
| <i>Ubicazione</i> | | | | | | | | | | | | |
| Centro | 49,3 | 52,0 | 50,6 | 57,4 | 51,4 | 72,5 | 57,9 | 75,8 | 68,5 | 64,2 | 64,4 | 82,2 |
| Periferia | 43,3 | 41,2 | 42,0 | 36,8 | 45,9 | 26,3 | 39,8 | 24,1 | 30,1 | 35,6 | 33,9 | 16,4 |
| Altro | 7,5 | 6,8 | 7,4 | 5,8 | 2,7 | 1,2 | 2,3 | 0,1 | 1,4 | 0,2 | 1,7 | 1,3 |
| Totale (=100%) | 67 | 2.493 | 81 | 1.663 | 37 | 2.460 | 133 | 11.663 | 143 | 48.390 | 59 | 9.988 |

Oltre un terzo dei servizi di accoglienza notturna è ubicato in uno dei grandi comuni e oltre la metà è situato in una zona centrale; se si considera anche l'utenza, le percentuali salgono al 48% e al 68% rispettivamente, ad indicare come i servizi con l'utenza più estesa siano concentrati nei grandi comuni e nelle zone centrali.

Tale concentrazione è particolarmente evidente nel caso dei dormitori di emergenza che, nei grandi comuni, ospitano circa il 73% dell'utenza e, nelle zone centrali, ben l'82%.

Gli alloggi protetti e le comunità semiresidenziali, invece, mostrano una consistente diffusione anche nei comuni medio-piccoli, dove raggiungono il 65% e l'83% dell'utenza; gli alloggi protetti e autogestiti raggiungono una consistente quota di utenza (il 37 e il 41% rispettivamente) anche attraverso le sedi ubicate nelle aree periferiche.

Il carattere formale è legato sia al tipo di servizi offerti, sia al fatto che, come già evidenziato, sono erogati da un'organizzazione privata con finanziamento pubblico nel 63% dei casi, cui si aggiunge l'11% dei servizi direttamente erogati da un ente pubblico.

Nel 15% dei casi i dormitori di emergenza sono erogati direttamente da enti pubblici che, più degli altri, gestiscono un'utenza decisamente elevata (circa un terzo del totale): il 22% dei dormitori di erogazione pubblica ha più di mille utenti. Gli alloggi, sia protetti sia autogestiti, sono in maggioranza erogati da organizzazioni private a finanziamento pubblico (61% e 54%) che, anche in questo caso, gestiscono strutture ad utenza elevata (raggiungono il 66% e il 74% dell'utenza).

I servizi di accoglienza diurna, segretariato sociale, presa in carico e accompagnamento

Come già evidenziato, l'accoglienza diurna rappresenta un servizio piuttosto marginale, sia rispetto al numero di servizi offerti sia rispetto all'utenza raggiunta. Sono essenzialmente presenti nei grandi comuni e nei comuni di medie dimensioni (solo il 5% opera nei comuni più piccoli); i servizi ubicati in una zona centrale sono i due terzi del totale e raggiungono quasi il 90% dell'utenza.

Decisamente ridotta è la presenza di servizi direttamente erogati da enti pubblici (5%). La maggior parte dell'utenza (il 68%) viene raggiunta tramite servizi erogati da privati che possono contare su finanziamento pubblico; prossima all'80% è la quota di servizi istituzionali o formali.

I servizi di segretariato sociale sono decisamente i più diffusi sul territorio: solo un terzo è in un grande comune (raggiungendo il 36% dell'utenza) e si tratta di servizi quasi sempre ubicati nelle zone centrali. La maggioranza dei servizi (75%) è pubblica o privata a finanziamento pubblico e ha carattere istituzionale o formale (72% dei servizi e 86% dell'utenza).

Le percentuali di partecipazione pubblica salgono sensibilmente nel caso dei servizi di residenza anagrafica fittizia: ben il 52% è erogato direttamente da un ente pubblico e il 41% da privati con finanziamento pubblico (la percentuale sale al 47% in termini di utenza); il 72% dei servizi ha carattere istituzionale e raggiunge il 90% dell'utenza.

I servizi di presa in carico e accompagnamento operano per un terzo nei grandi comuni - dove raggiungono il 70% dell'utenza - e sono situati in una zona centrale in oltre i tre quarti dei casi (ad eccezione di quelli di custodia di farmaci e somministrazione di terapie che, nelle zone periferiche, presentano le strutture più ampie e raggiungono ben l'86% dell'utenza).

Quasi il 90% dell'utenza è gestita da servizi direttamente erogati da enti pubblici o da privati con finanziamento pubblico e da servizi a carattere istituzionale o formale.

Le modalità di erogazione dei servizi

Per tutte le macrotipologie considerate, la quasi totalità dei servizi opera in maniera continuativa per tutti i mesi dell'anno o con un solo mese di interruzione; solo i servizi di accoglienza notturna raggiungono quasi il 7% dell'utenza tramite servizi erogati per meno di 7 mesi l'anno (si tratta in particolare di dormitori, anche di emergenza).

Tra i servizi di risposta ai bisogni primari, quasi un terzo opera sette giorni su sette (in particolare tra le mense), un terzo chiude per un solo giorno (generalmente la domenica) e un terzo offre il servizio al massimo per tre giorni a settimana (in quest'ultimo caso si tratta soprattutto di distribuzione viveri,

indumenti e farmaci, ma anche di unità di strada). L'apertura continua caratterizza le strutture più grandi e raggiunge ben i tre quarti dell'utenza.

PROSPETTO 8. Servizi e utenza per macrotipologia e modalità di erogazione del servizio. Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Supporto in risposta ai bisogni primari | | Accoglienza notturna | | Accoglienza diurna | | Segretariato sociale | | Presa in carico e accompagnamento | |
|---|---|------------------|----------------------|---------------|--------------------|---------------|----------------------|----------------|-----------------------------------|----------------|
| | Servizi | Utenti | Servizi | Utenti | Servizi | Utenti | Servizi | Utenti | Servizi | Utenti |
| <i>Mesi di apertura</i> | | | | | | | | | | |
| Da 1 a 6 mesi | 1,1 | 1,4 | 7,5 | 6,4 | 0,8 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Da 7 a 11 mesi | 22,8 | 18,7 | 6,5 | 11,1 | 23,4 | 22,0 | 9,9 | 6,5 | 13,0 | 4,1 |
| Tutti i mesi | 76,1 | 79,9 | 86,0 | 82,5 | 75,8 | 78,0 | 90,1 | 93,5 | 87,0 | 95,9 |
| <i>Giorni di apertura</i> | | | | | | | | | | |
| Valore non indicato | 3,0 | 2,1 | 0,0 | 0,0 | 1,6 | 2,9 | 2,8 | 2,4 | 5,0 | 2,7 |
| Da 1 a 3 giorni | 38,2 | 21,7 | 0,2 | 9,1 | 14,8 | 13,1 | 21,2 | 15,6 | 25,4 | 17,0 |
| Da 4 a 6 giorni | 31,6 | 36,5 | 0,2 | 0,2 | 53,1 | 46,9 | 56,4 | 76,8 | 48,8 | 67,2 |
| Tutti i giorni | 27,2 | 39,7 | 99,6 | 90,7 | 30,5 | 37,2 | 19,6 | 5,3 | 20,8 | 13,1 |
| <i>Persone segnalate da altro ente/organizzazione</i> | | | | | | | | | | |
| Tutte | 8,9 | 2,9 | 39,4 | 12,1 | 24,2 | 6,4 | 13,0 | 3,8 | 22,5 | 7,3 |
| Più della metà | 14,3 | 10,7 | 17,7 | 25,1 | 18,8 | 6,7 | 17,1 | 15,5 | 22,2 | 24,0 |
| Meno della metà | 41,8 | 40,0 | 31,0 | 52,7 | 37,5 | 66,6 | 50,4 | 62,3 | 38,7 | 52,9 |
| Nessuna | 35,1 | 46,4 | 11,9 | 10,1 | 19,5 | 20,3 | 19,5 | 18,4 | 16,6 | 15,8 |
| <i>Modalità di entrata</i> | | | | | | | | | | |
| Liberamente | 79,2 | 90,7 | 31,0 | 58,1 | 53,1 | 80,1 | 76,1 | 92,1 | 55,0 | 76,6 |
| Previo appuntamento | 6,5 | 2,7 | 16,9 | 9,4 | 14,8 | 4,6 | 9,8 | 5,2 | 22,7 | 16,5 |
| Presentazione da operatore | 6,9 | 3,0 | 32,5 | 19,6 | 18,0 | 1,2 | 6,5 | 0,8 | 13,4 | 5,1 |
| Altro | 7,4 | 3,5 | 19,6 | 12,9 | 14,1 | 14,1 | 7,6 | 1,8 | 8,9 | 1,8 |
| <i>Limite nell'erogazione</i> | | | | | | | | | | |
| Prevede un limite | 29,7 | 24,7 | 64,2 | 56,9 | 25,0 | 23,6 | 11,1 | 5,3 | 18,6 | 12,4 |
| Nessun limite | 70,3 | 75,3 | 35,8 | 43,1 | 75,0 | 76,4 | 88,9 | 94,7 | 81,4 | 87,6 |
| Totale (=100%) | 1.061 | 1.305.236 | 520 | 76.657 | 128 | 47.202 | 754 | 568.161 | 662 | 618.734 |

Per la natura stessa delle prestazioni erogate, i servizi di risposta ai bisogni primari presentano l'orario di lavoro giornaliero più contenuto (poco più di 3 ore); i servizi aperti tutti i giorni sono quelli che, mediamente, lavorano per più ore (quasi 5 ore), soprattutto se si tratta delle strutture più piccole in termini di utenza (circa 7 ore).

Ben il 70% dei servizi in risposta ai bisogni primari non prevede alcun limite nell'erogazione (ad eccezione dei servizi che offrono un contributo economico una tantum che nel 46% dei casi prevedono un limite in termini di prestazioni allo stesso utente); solo il 9% accoglie esclusivamente persone segnalate da altro ente, mentre il 79% permette un libero accesso (raggiungendo il 91% dell'utenza).

I servizi in risposta ai bisogni primari sono quelli con la percentuale di volontari più elevata: il 70%, con punte del 75% tra i servizi più grandi e di quasi il 90% se erogati da privati senza finanziamento pubblico. Le percentuali più elevate di volontari si osservano, infine, per le mense (84%) e le distribuzioni di viveri (75%) e di indumenti (79%).

PROSPETTO 9. Numero medio di ore di apertura giornaliera e percentuale media di operatori volontari sul totale degli operatori per macrotipologia del servizio. Anno 2010

| Supporto in risposta ai bisogni primari | Accoglienza notturna | Accoglienza diurna | Segretariato sociale | Presa in carico e accompagnamento |
|--|----------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|
| <i>Numero medio di ore di apertura giornaliera</i> | | | | |
| 3,5 | 19,2 | 7,3 | 5,7 | 6,3 |
| <i>Percentuale media di operatori volontari</i> | | | | |
| 70,3 | 41,3 | 45,5 | 47,4 | 49,2 |

I servizi di accoglienza notturna sono quelli che presentano la quota più elevata di servizi aperti tutti i giorni della settimana (oltre il 90%) e per più tempo (in media 19 ore al giorno; i dormitori e i dormitori di emergenza più grandi offrono il servizio per un numero inferiore di ore), ma sono anche quelli che presentano la maggiore diffusione di vincoli temporali e di prestazioni (solo un terzo dei servizi non ne ha). Si tratta, in particolare, di limiti temporali per quanto riguarda i dormitori e gli alloggi autogestiti.

L'accesso è libero in un terzo dei casi (si raggiunge il 40% solo nel caso dei dormitori e dei dormitori di emergenza) e nel 39% dei servizi di accoglienza notturna (quasi il 60% tra gli alloggi protetti e comunità semiresidenziali) vengono accolte solo persone segnalate da altro ente/organizzazione; la quota di

volontari che operano nelle strutture è simile agli altri servizi (41,3%) ed è più elevata se si tratta di organizzazioni private (prossima al 60%) o se si tratta di dormitori e comunità residenziali di accoglienza notturna (circa 48%).

L'accoglienza diurna si caratterizza per un'elevata presenza di servizi che sono attivi per quasi tutta la settimana (solo il 15% opera per meno di 4 giorni), con una media di 7 ore lavorative giornaliere (si sale a 8 nelle strutture con meno di 50 utenti). Ben il 75% dei servizi di accoglienza diurna non prevede limite nell'erogazione, nei restanti casi si tratta di un limite esclusivamente temporale, un quarto dei servizi accoglie solo persone segnalate da altro ente o organizzazione; l'accesso è libero nel 53% dei casi. La percentuale di volontari impiegati nei servizi è del 46%, ancora una volta sale se si tratta di strutture a grande utenza o se si tratta di servizi erogati da organizzazioni private senza finanziamento pubblico.

Solo un quinto dei servizi di segretariato sociale e di presa in carico e accompagnamento opera 7 giorni su 7; la metà prevede almeno un giorno di chiusura e circa un quarto fornisce il servizio per meno di 4 giorni. Le ore mediamente lavorate sono circa 6 per entrambe le macrotipologie di servizi, sono più elevate per i servizi che operano tutti i giorni e nelle strutture ad utenza più contenuta.

Molto elevata in entrambi i casi l'assenza di limiti nell'erogazione delle prestazioni (89% per il segretariato sociale e 81% per la presa in carico e accompagnamento), per la restante quota si tratta essenzialmente di vincoli temporali. L'accesso alle prestazioni è libero nella maggior parte dei servizi (nel 76% e nel 55% dei casi rispettivamente); solo un quinto scarso opera solo su persone segnalate da altro ente o servizio.

La percentuale di volontari, per queste due macrotipologie di servizi, è simile a quella rilevata tra i servizi di accoglienza ed è pari al 47% per il segretariato sociale e al 49% per la presa in carico e accompagnamento, valori che salgono all'80% e 90% quando l'erogazione è totalmente privata.

I servizi e le organizzazioni sul territorio

La Lombardia è la regione che presenta i valori più elevati sia in termini di servizi che di utenza raggiunta: sono 130 le organizzazioni che operano sul territorio (il 17,9% del totale) e 714 i servizi offerti (22,8% del totale), che raggiungono circa un quinto dell'utenza totale. Poco meno della metà dei servizi (311) è offerto sul territorio milanese e rappresenta ben il 63% dell'utenza lombarda.

PROSPETTO 10. Organizzazioni, Servizi e utenza dei servizi per regione e ripartizione geografica. Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Organizzazioni | Servizi | Utenza | Organizzazioni | Servizi | Utenza |
|------------------------------|-----------------|--------------|------------------|--------------------------|--------------|--------------|
| | Valori assoluti | | | Composizioni percentuali | | |
| Italia | 727 | 3.125 | 2.615.990 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Piemonte | 46 | 177 | 141.751 | 6,3 | 5,7 | 5,4 |
| Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste | 2 | 12 | 2.203 | 0,3 | 0,4 | 0,1 |
| Lombardia | 130 | 714 | 515.085 | 17,9 | 22,8 | 19,7 |
| Liguria | 34 | 167 | 67.136 | 4,7 | 5,3 | 2,6 |
| Nord-ovest | 212 | 1.070 | 726.175 | 29,2 | 34,2 | 27,8 |
| Trentino-Alto Adige | 18 | 69 | 76.663 | 2,5 | 2,2 | 2,9 |
| Trento | 12 | 41 | 23.902 | 1,7 | 1,3 | 0,9 |
| Bolzano/Bozen | 6 | 28 | 52.761 | 0,8 | 0,9 | 2,0 |
| Veneto | 79 | 263 | 143.592 | 10,9 | 8,4 | 5,5 |
| Friuli-Venezia Giulia | 16 | 87 | 23.357 | 2,2 | 2,8 | 0,9 |
| Emilia-Romagna | 64 | 272 | 177.755 | 8,8 | 8,7 | 6,8 |
| Nord-est | 177 | 691 | 421.367 | 24,4 | 22,1 | 16,1 |
| Toscana | 72 | 276 | 174.771 | 9,9 | 8,8 | 6,7 |
| Umbria | 8 | 32 | 34.410 | 1,1 | 1,0 | 1,3 |
| Marche | 13 | 85 | 25.293 | 1,8 | 2,7 | 1,0 |
| Lazio | 63 | 242 | 449.777 | 8,7 | 7,7 | 17,2 |
| Centro | 156 | 635 | 684.251 | 21,5 | 20,2 | 26,2 |
| Abruzzo | 14 | 78 | 63.888 | 1,9 | 2,5 | 2,4 |
| Molise | 3 | 21 | 2.783 | 0,4 | 0,7 | 0,1 |
| Campania | 42 | 160 | 249.089 | 5,8 | 5,1 | 9,5 |
| Puglia | 40 | 90 | 91.223 | 5,5 | 2,9 | 3,5 |
| Basilicata | 5 | 25 | 11.162 | 0,7 | 0,8 | 0,4 |
| Calabria | 11 | 76 | 67.112 | 1,5 | 2,4 | 2,6 |
| Sud | 115 | 450 | 485.257 | 15,8 | 14,4 | 18,5 |
| Sicilia | 46 | 224 | 263.327 | 6,3 | 7,2 | 10,1 |
| Sardegna | 21 | 55 | 35.613 | 2,9 | 1,8 | 1,4 |
| Isole | 67 | 279 | 298.940 | 9,2 | 9,0 | 11,5 |

La seconda regione per utenza è il Lazio, con una quota di soli due punti percentuali inferiore a quella della Lombardia, ma con un numero di servizi molto più ridotto (circa un terzo, pari al 7,7% del totale); le organizzazioni che vi risiedono (l'8,7%) sono circa la metà di quelle residenti in Lombardia. Il comune di Roma offre 171 servizi, circa la metà dei servizi laziali, e raggiunge ben il 91% dell'utenza della regione. È evidente quindi come la regione Lazio, in particolare Roma, sia caratterizzata dalla presenza di servizi mediamente più grandi rispetto a quelli lombardi.

PROSPETTO 11. Organizzazioni, Servizi e utenza dei servizi per i Grandi comuni. Anno 2010 (valori assoluti)

| | Organizzazioni | Servizi | Utenza |
|---------|----------------|---------|---------|
| Bari | 12 | 23 | 28.677 |
| Bologna | 23 | 74 | 53.132 |
| Catania | 12 | 77 | 76.138 |
| Firenze | 27 | 100 | 46.140 |
| Genova | 24 | 113 | 42.803 |
| Milano | 53 | 311 | 325.440 |
| Napoli | 19 | 74 | 188.033 |
| Palermo | 10 | 55 | 24.884 |
| Roma | 42 | 171 | 407.423 |
| Torino | 16 | 59 | 87.992 |
| Venezia | 18 | 61 | 22.979 |
| Verona | 13 | 33 | 21.322 |

Lombardia e Lazio raggiungono, insieme, quasi il 40% dell'utenza nazionale; un ulteriore 10% è raggiunto dai 224 servizi della Sicilia, regione in cui hanno sede 46 organizzazioni, pari al 6,3% del totale. 77 servizi sono a Catania e 55 a Palermo; complessivamente si tratta di quasi il 60% dei servizi e del 40% dell'utenza siciliana.

PROSPETTO 12. Servizi e utenza dei servizi per regione E RIPARTIZIONE GEOGRAFICA e macrotipologia del servizio. Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Servizi | | | | | Totale (=100%) | Utenza | | | | | Totale (=100%) |
|------------------------------|---|----------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|----------------|---|----------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|------------------|
| | Supporto in risposta ai bisogni primari | Accoglienza notturna | Accoglienza diurna | Segretariato sociale | Presa in carico e accompagnamento | | Supporto in risposta ai bisogni primari | Accoglienza notturna | Accoglienza diurna | Segretariato sociale | Presa in carico e accompagnamento | |
| Italia | 34,0 | 16,6 | 4,1 | 24,1 | 21,2 | 3.125 | 49,9 | 2,9 | 1,8 | 21,7 | 23,7 | 2.615.990 |
| Piemonte | 28,8 | 27,1 | 3,4 | 22,6 | 18,1 | 177 | 61,8 | 5,7 | 1,8 | 15,1 | 15,6 | 141.751 |
| Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste | 33,3 | 25,0 | 0,0 | 33,3 | 8,3 | 12 | 27,0 | 13,0 | 0,0 | 55,4 | 4,5 | 2.203 |
| Lombardia | 27,0 | 14,6 | 5,0 | 23,4 | 30,0 | 714 | 43,0 | 1,7 | 1,9 | 14,8 | 38,6 | 515.085 |
| Liguria | 38,3 | 13,8 | 6,6 | 19,8 | 21,6 | 167 | 50,3 | 2,5 | 4,0 | 25,7 | 17,6 | 67.136 |
| Nord-ovest | 29,2 | 16,6 | 5,0 | 22,8 | 26,5 | 1.070 | 47,3 | 2,6 | 2,0 | 16,0 | 32,1 | 726.175 |
| Trentino-Alto Adige | 27,5 | 20,3 | 5,8 | 29,0 | 17,4 | 69 | 60,4 | 3,6 | 3,7 | 22,9 | 9,3 | 76.663 |
| Trento | 29,3 | 22,0 | 4,9 | 29,3 | 14,6 | 41 | 42,1 | 8,6 | 4,0 | 34,5 | 10,9 | 23.902 |
| Bolzano/Bozen | 25,0 | 17,9 | 7,1 | 28,6 | 21,4 | 28 | 68,7 | 1,4 | 3,6 | 17,7 | 8,6 | 52.761 |
| Veneto | 35,4 | 22,1 | 4,6 | 20,9 | 17,1 | 263 | 68,9 | 3,1 | 1,6 | 17,1 | 9,4 | 143.592 |
| Friuli-Venezia Giulia | 29,9 | 12,6 | 4,6 | 28,7 | 24,1 | 87 | 28,9 | 4,7 | 17,4 | 24,7 | 24,3 | 23.357 |
| Emilia-Romagna | 35,3 | 25,0 | 4,8 | 21,7 | 13,2 | 272 | 50,4 | 3,8 | 2,0 | 27,0 | 16,8 | 177.755 |
| Nord-est | 33,9 | 21,9 | 4,8 | 23,0 | 16,5 | 691 | 57,3 | 3,6 | 3,0 | 22,8 | 13,3 | 421.367 |
| Toscana | 33,7 | 20,7 | 3,3 | 26,8 | 15,6 | 276 | 41,2 | 2,6 | 1,6 | 44,5 | 10,1 | 174.771 |
| Umbria | 43,8 | 18,8 | 6,3 | 25,0 | 6,3 | 32 | 64,6 | 3,2 | 0,3 | 31,7 | 0,2 | 34.410 |
| Marche | 22,4 | 16,5 | 3,5 | 24,7 | 32,9 | 85 | 35,0 | 6,9 | 0,3 | 34,0 | 23,8 | 25.293 |
| Lazio | 37,2 | 13,2 | 2,5 | 32,6 | 14,5 | 242 | 32,2 | 1,6 | 1,0 | 23,9 | 41,3 | 449.777 |
| Centro | 34,0 | 17,2 | 3,2 | 28,7 | 17,0 | 635 | 36,3 | 2,1 | 1,1 | 29,9 | 30,6 | 684.251 |
| Abruzzo | 41,0 | 6,4 | 0,0 | 28,2 | 24,4 | 78 | 45,7 | 1,7 | 0,0 | 43,2 | 9,4 | 63.888 |
| Molise | 23,8 | 0,0 | 4,8 | 47,6 | 23,8 | 21 | 68,0 | 0,0 | 0,4 | 22,2 | 9,3 | 2.783 |
| Campania | 40,6 | 11,9 | 0,6 | 23,8 | 23,1 | 160 | 55,3 | 2,9 | 0,0 | 16,0 | 25,7 | 249.089 |
| Puglia | 46,7 | 16,7 | 4,4 | 18,9 | 13,3 | 90 | 66,6 | 3,3 | 2,2 | 17,4 | 10,5 | 91.223 |
| Basilicata | 36,0 | 12,0 | 4,0 | 16,0 | 32,0 | 25 | 28,0 | 0,7 | 14,3 | 9,4 | 47,7 | 11.162 |
| Calabria | 36,8 | 10,5 | 0,0 | 28,9 | 23,7 | 76 | 59,2 | 4,5 | 0,0 | 32,5 | 3,8 | 67.112 |
| Sud | 40,2 | 11,1 | 1,6 | 25,1 | 22,0 | 450 | 56,2 | 3,0 | 0,7 | 22,0 | 18,1 | 485.257 |
| Sicilia | 40,6 | 9,8 | 6,7 | 21,0 | 21,9 | 224 | 68,6 | 4,9 | 3,2 | 12,2 | 11,2 | 263.327 |
| Sardegna | 49,1 | 18,2 | 16,4 | 16,4 | 0,0 | 55 | 54,0 | 2,6 | 34,9 | 8,5 | 0,0 | 35.613 |
| Isole | 42,3 | 11,5 | 5,4 | 20,1 | 20,8 | 279 | 66,8 | 4,6 | 2,8 | 14,9 | 10,9 | 298.940 |

Prossima al 10% anche l'utenza della Campania, dove hanno sede 160 servizi (il 5,1% del totale) e 42 organizzazioni (il 5,8% del totale). A Napoli è presente il 46% dei servizi erogati in Campania e

vengono raggiunti i tre quarti dell'utenza complessiva; la città è inoltre sede della metà delle organizzazioni campane.

Molto ridotta, in termini di utenza, è la percentuale servita dalle regioni più piccole: 0,1% in Valle d'Aosta e in Molise, 0,4% in Basilicata, prossime o di poco superiori all'1% le percentuali di Friuli-Venezia-Giulia, Marche e Umbria.

Circa un terzo dei servizi, in tutte le regioni, rientra tra quelli di risposta ai bisogni primari; con punte di oltre il 40% in Umbria, Abruzzo, Campania, Puglia, Sicilia e Sardegna. In termini di utenza, tali servizi superano in molti casi – Piemonte, Trentino, Veneto, Umbria, Molise, Puglia, Sicilia - il 60%. I servizi di risposta ai bisogni primari sono minoritari, in termini di utenza, solo nella realtà valdostana, in Friuli-Venezia Giulia, nelle Marche, nel Lazio e in Basilicata; regioni che mostrano, invece, percentuali superiori alla media tra i servizi di segretariato sociale e presa in carico e accompagnamento.

I due terzi dell'utenza molisana e circa la metà di quella sarda vengono raggiunte da servizi erogati direttamente da enti pubblici, nonostante la percentuale di quelli pubblici sul totale dei servizi sia di uno scarso 24% (l'erogazione pubblica si concentra sui servizi con utenza più elevata). Anche nel Lazio l'utenza raggiunta tramite erogazione pubblica è elevata (40,5%), mentre decisamente più ridotta è quella raggiunta in Lombardia (12%) ed è inferiore al 10% in Valle d'Aosta, Trentino-Alto Adige, Veneto, Emilia-Romagna, Umbria, Puglia, Basilicata e Sicilia.

In Lombardia, però, ben i tre quarti dell'utenza viene raggiunta da organizzazioni private che possono contare su finanziamento pubblico; la percentuale sale al 90,6% in Trentino e si mantiene elevata anche in Emilia-Romagna (61,9%).

Solamente nel Veneto, tra le regioni del Nord, oltre la metà dell'utenza viene raggiunta da servizi esclusivamente privati (52,9%), mentre nel Mezzogiorno ciò si verifica in Campania (52,8%), Puglia (60,3%), Basilicata (79,6%), Calabria (67,1%) e Sicilia (60,4%). Infine, in Umbria ben il 98% dell'utenza si rivolge a servizi di natura esclusivamente privata.

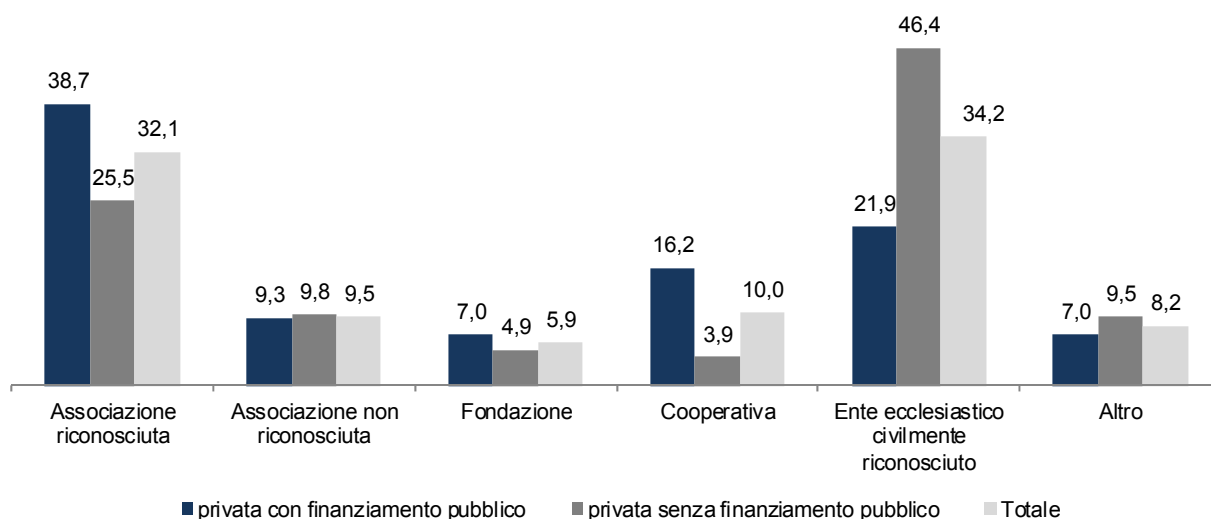
PROSPETTO 13. Organizzazioni, Servizi e utenza dei servizi per regione, ripartizione geografica e natura dell'organizzazione erogante. Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Organizzazioni | | | | Servizi | | | | Utenza | | | |
|------------------------------|----------------|------------------------------------|-------------|----------------|-------------|------------------------------------|-------------|----------------|-------------|------------------------------------|-------------|------------------|
| | Privata | Privata con finanziamento pubblico | Pubblica | Totale (=100%) | Privata | Privata con finanziamento pubblico | Pubblica | Totale (=100%) | Privata | Privata con finanziamento pubblico | Pubblica | Totale (=100%) |
| Italia | 42,1 | 41,5 | 16,4 | 727 | 32,4 | 54,0 | 13,6 | 3.125 | 33,3 | 49,1 | 17,6 | 2.615.990 |
| Piemonte | 28,3 | 34,8 | 37,0 | 46 | 27,1 | 29,4 | 43,5 | 177 | 44,9 | 33,5 | 21,6 | 141.751 |
| Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 2 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 12 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 2.203 |
| Lombardia | 28,5 | 56,9 | 14,6 | 130 | 19,3 | 67,9 | 12,7 | 714 | 12,2 | 75,4 | 12,4 | 515.085 |
| Liguria | 44,1 | 44,1 | 11,8 | 34 | 14,4 | 74,3 | 11,4 | 167 | 16,4 | 62,8 | 20,8 | 67.136 |
| Nord-ovest | 30,7 | 50,5 | 18,9 | 212 | 19,6 | 62,9 | 17,5 | 1.070 | 18,9 | 66,1 | 15,0 | 726.175 |
| Trentino-Alto Adige | 11,1 | 66,7 | 22,2 | 18 | 4,3 | 87,0 | 8,7 | 69 | 0,5 | 90,6 | 8,9 | 76.663 |
| <i>Trento</i> | 16,7 | 58,3 | 25,0 | 12 | 7,3 | 80,5 | 12,2 | 41 | 1,7 | 77,9 | 20,4 | 23.902 |
| <i>Bozano/Bozen</i> | 0,0 | 83,3 | 16,7 | 6 | 0,0 | 96,4 | 3,6 | 28 | 0,0 | 96,3 | 3,7 | 52.761 |
| Veneto | 51,9 | 36,7 | 11,4 | 79 | 46,4 | 37,6 | 16,0 | 263 | 52,9 | 40,4 | 6,7 | 143.592 |
| Friuli-Venezia Giulia | 50,0 | 37,5 | 12,5 | 16 | 24,1 | 67,8 | 8,0 | 87 | 15,6 | 63,5 | 20,9 | 23.357 |
| Emilia-Romagna | 42,2 | 46,9 | 10,9 | 64 | 29,8 | 61,0 | 9,2 | 272 | 29,6 | 61,9 | 8,5 | 177.755 |
| Nord-est | 44,1 | 43,5 | 12,4 | 177 | 32,9 | 55,6 | 11,6 | 691 | 31,5 | 59,9 | 8,6 | 421.367 |
| Toscana | 36,1 | 50,0 | 13,9 | 72 | 28,3 | 60,9 | 10,9 | 276 | 34,5 | 50,9 | 14,6 | 174.771 |
| Umbria | 87,5 | 0,0 | 12,5 | 8 | 87,5 | 0,0 | 12,5 | 32 | 98,0 | 0,0 | 2,0 | 34.410 |
| Marche | 23,1 | 61,5 | 15,4 | 13 | 24,7 | 64,7 | 10,6 | 85 | 37,8 | 49,5 | 12,7 | 25.293 |
| Lazio | 54,0 | 30,2 | 15,9 | 63 | 37,6 | 52,5 | 9,9 | 242 | 16,5 | 43,0 | 40,5 | 449.777 |
| Centro | 44,9 | 40,4 | 14,7 | 156 | 34,3 | 55,1 | 10,6 | 635 | 26,0 | 43,1 | 30,9 | 684.251 |
| Abruzzo | 42,9 | 35,7 | 21,4 | 14 | 53,8 | 26,9 | 19,2 | 78 | 31,8 | 29,6 | 38,6 | 63.888 |
| Molise | 33,3 | 33,3 | 33,3 | 3 | 42,9 | 33,3 | 23,8 | 21 | 16,3 | 16,6 | 67,1 | 2.783 |
| Campania | 52,4 | 21,4 | 26,2 | 42 | 50,6 | 30,6 | 18,8 | 160 | 52,8 | 30,2 | 16,9 | 249.089 |
| Puglia | 70,0 | 15,0 | 15,0 | 40 | 60,0 | 25,6 | 14,4 | 90 | 60,3 | 33,5 | 6,3 | 91.223 |
| Basilicata | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 5 | 36,0 | 56,0 | 8,0 | 25 | 79,6 | 19,9 | 0,6 | 11.162 |
| Calabria | 45,5 | 36,4 | 18,2 | 11 | 36,8 | 59,2 | 3,9 | 76 | 67,1 | 22,1 | 10,8 | 67.112 |
| Sud | 55,7 | 23,5 | 20,9 | 115 | 49,6 | 35,3 | 15,1 | 450 | 53,8 | 29,3 | 16,8 | 485.257 |
| Sicilia | 56,5 | 32,6 | 10,9 | 46 | 55,8 | 39,7 | 4,5 | 224 | 60,4 | 37,7 | 2,0 | 263.327 |
| Sardegna | 14,3 | 61,9 | 23,8 | 21 | 18,2 | 58,2 | 23,6 | 54 | 7,9 | 42,7 | 49,3 | 35.613 |
| Isole | 43,3 | 41,8 | 14,9 | 67 | 48,4 | 43,4 | 8,2 | 279 | 54,1 | 38,3 | 7,6 | 298.940 |

I servizi e le organizzazioni private

Come già evidenziato, l'erogazione da parte di organizzazioni private (con o senza finanziamento pubblico) raggiunge la maggior parte dell'utenza, variando tra il 70% osservato per i servizi di segretariato sociale e il 97% per i servizi di accoglienza diurna.

GRAFICO 3. Organizzazioni private per forma giuridica e natura. Anno 2010 (valori percentuali)



Tra le organizzazioni private (608) sono presenti soprattutto gli enti ecclesiastici civilmente riconosciuti (il 34% di tutte le organizzazioni private) e le associazioni riconosciute (32%) che hanno, cioè, personalità giuridica. La presenza di enti ecclesiastici è tuttavia fortemente variabile per area geografica: è massima nel Sud (46%), mentre nel Nord-ovest, dove non rappresentano più la forma giuridica prevalente, scende al 26%. Le associazioni non riconosciute (senza personalità giuridica) e le cooperative sociali (tipo A, tipo B e consorzi) rappresentano ciascuna il 10% del totale delle organizzazioni private, ma sono concentrate nel Nord, dove incidono per più del 14% (al Sud scendono al 9 e al 3%). Le fondazioni sono il 6% delle organizzazioni rilevate a livello nazionale e sono una realtà particolarmente rappresentata nel Sud (12%) e nel Nord-ovest (9%).

PROSPETTO 14. Organizzazioni private per forma giuridica e ripartizione geografica.

Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| FORMA GIURIDICA | Nord-ovest | Nord-est | Centro | Sud | Isole |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|
| Associazione riconosciuta | 34,3 | 32,3 | 36,1 | 20,9 | 33,3 |
| Associazione non riconosciuta | 8,1 | 8,4 | 15,0 | 8,8 | 5,3 |
| Fondazione | 8,7 | 3,9 | 0,8 | 12,1 | 5,3 |
| Cooperativa | 14,0 | 14,2 | 5,3 | 3,3 | 8,8 |
| Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto | 26,2 | 34,2 | 35,3 | 46,2 | 36,8 |
| Altro | 8,7 | 7,1 | 7,5 | 8,8 | 10,5 |
| Totale (=100%) | 172 | 155 | 133 | 91 | 57 |

La metà delle organizzazioni private (302) può contare su un finanziamento pubblico (tuttavia la percentuale varia tra il 62% nel Nord-ovest e il 30% del Sud): nel 39% dei casi si tratta di associazioni riconosciute; in un ulteriore 22% di enti ecclesiastici civilmente riconosciuti e nel 16% di cooperative sociali.

Al contrario, tra le organizzazioni private senza finanziamento pubblico, quasi la metà è costituita da enti ecclesiastici civilmente riconosciuti e il 26% da associazioni riconosciute.

PROSPETTO 15. Servizi e utenza dei servizi per forma giuridica dell'organizzazione privata erogante e macrotipologia del servizio. Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Supporto in risposta ai bisogni primari | | Accoglienza notturna | | Accoglienza diurna | | Segretariato sociale | | Presenza in carico e accompagnamento | |
|--|---|------------------|----------------------|---------------|--------------------|---------------|----------------------|----------------|--------------------------------------|----------------|
| | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza | Servizi | Utenza |
| Valori assoluti | | | | | | | | | | |
| Associazione non riconosciuta | 85 | 100.047 | 36 | 2.931 | 7 | 5.777 | 44 | 17.075 | 43 | 15.950 |
| Associazione riconosciuta | 297 | 431.587 | 179 | 31.606 | 47 | 17.319 | 195 | 125.578 | 189 | 124.811 |
| Fondazione | 81 | 114.643 | 42 | 7.574 | 13 | 3.337 | 61 | 50.552 | 78 | 79.638 |
| Cooperativa | 64 | 32.908 | 95 | 9.894 | 28 | 11.836 | 58 | 66.973 | 64 | 61.340 |
| Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto | 374 | 503.556 | 80 | 13.018 | 18 | 5.328 | 171 | 101.014 | 122 | 96.492 |
| Altro | 70 | 65.529 | 31 | 4.143 | 9 | 1.955 | 66 | 34.794 | 53 | 17.556 |
| Totale | 971 | 1.248.270 | 463 | 69.166 | 122 | 45.552 | 595 | 395.986 | 549 | 395.787 |
| Composizioni percentuali | | | | | | | | | | |
| Associazione non riconosciuta | 8,8 | 8,0 | 7,8 | 4,2 | 5,7 | 12,7 | 7,4 | 4,3 | 7,8 | 4,0 |
| Associazione riconosciuta | 30,6 | 34,6 | 38,7 | 45,7 | 38,5 | 38,0 | 32,8 | 31,7 | 34,4 | 31,5 |
| Fondazione | 8,3 | 9,2 | 9,1 | 11,0 | 10,7 | 7,3 | 10,3 | 12,8 | 14,2 | 20,1 |
| Cooperativa | 6,6 | 2,6 | 20,5 | 14,3 | 23,0 | 26,0 | 9,7 | 16,9 | 11,7 | 15,5 |
| Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto | 38,5 | 40,3 | 17,3 | 18,8 | 14,8 | 11,7 | 28,7 | 25,5 | 22,2 | 24,4 |
| Altro | 7,2 | 5,2 | 6,7 | 6,0 | 7,4 | 4,3 | 11,1 | 8,8 | 9,7 | 4,4 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Mentre i servizi erogati da un ente ecclesiastico civilmente riconosciuto raggiungono il 40% dell'utenza dei servizi privati di risposta ai bisogni primari, nel caso di servizi di segretariato sociale e presa in carico e accompagnamento la quota scende intorno al 26% e si attesta al 19% per l'accoglienza notturna e al 12% nel caso della diurna; al contrario, le associazioni riconosciute raggiungono solo un terzo dell'utenza dei servizi privati in risposta ai bisogni primari e salgono a circa il 40% nel caso dei servizi di accoglienza sia diurna sia notturna.

PROSPETTO 16. Organizzazioni private per livello territoriale nel quale hanno operato nell'ultimo anno, per regione e RIPARTIZIONE. Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

| | Comune o sub-comunale | Provincia o sub-provinciale | Regione o sub-regionale | Territorio nazionale | Totale (=100%) |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------|----------------|
| Italia | 57,2 | 24,8 | 12,5 | 5,4 | 608 |
| Piemonte | 44,8 | 24,1 | 24,1 | 6,9 | 29 |
| Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 2 |
| Lombardia | 60,4 | 22,5 | 9,9 | 7,2 | 111 |
| Liguria | 86,7 | 13,3 | 0,0 | 0,0 | 30 |
| Nord-ovest | 61,6 | 20,9 | 11,6 | 5,8 | 172 |
| Trentino-Alto Adige | 50,0 | 50,0 | 0,0 | 0,0 | 14 |
| Trento | 44,4 | 55,6 | 0,0 | 0,0 | 9 |
| Bolzano/Bozen | 60,0 | 40,0 | 0,0 | 0,0 | 5 |
| Veneto | 50,0 | 25,7 | 11,4 | 12,9 | 70 |
| Friuli-Venezia Giulia | 42,9 | 42,9 | 14,3 | 0,0 | 14 |
| Emilia-Romagna | 49,1 | 31,6 | 15,8 | 3,5 | 57 |
| Nord-est | 49,0 | 31,6 | 12,3 | 7,1 | 155 |
| Toscana | 53,2 | 32,3 | 6,5 | 8,1 | 62 |
| Umbria | 42,9 | 57,1 | 0,0 | 0,0 | 7 |
| Marche | 72,7 | 9,1 | 18,2 | 0,0 | 11 |
| Lazio | 69,8 | 17,0 | 7,5 | 5,7 | 53 |
| Centro | 60,9 | 25,6 | 7,5 | 6,0 | 133 |
| Abruzzo | 36,4 | 27,3 | 27,3 | 9,1 | 11 |
| Molise | 0,0 | 50,0 | 50,0 | 0,0 | 2 |
| Campania | 64,5 | 9,7 | 22,6 | 3,2 | 31 |
| Puglia | 64,7 | 26,5 | 2,9 | 5,9 | 34 |
| Basilicata | 25,0 | 50,0 | 25,0 | 0,0 | 4 |
| Calabria | 33,3 | 22,2 | 44,4 | 0,0 | 9 |
| Sud | 54,9 | 22,0 | 18,7 | 4,4 | 91 |
| Sicilia | 63,4 | 22,0 | 14,6 | 0,0 | 41 |
| Sardegna | 56,3 | 18,8 | 25,0 | 0,0 | 16 |
| Isole | 61,4 | 21,1 | 17,5 | 0,0 | 57 |

Circa il 60% delle organizzazioni private ha operato, nei 12 mesi precedenti l'intervista, a livello comunale o sub-comunale (rione, quartieri, ecc.); in particolare solo una su 10 dichiara di aver operato su scala sub-comunale. Il 25% delle organizzazioni dichiara un livello di attività provinciale o sub-provinciale (più comuni della provincia); tale quota scende al di sotto del 10% in Valle d'Aosta, nelle Marche e in Campania, dove le organizzazioni censite si caratterizzano per un'attività circoscritta all'ambito comunale o sub-comunale. Il 12,5% delle organizzazioni opera a livello regionale e sub-regionale, con un'elevata variabilità territoriale: in Valle d'Aosta, Calabria, Molise, Abruzzo, Basilicata, Sardegna lo fa almeno un quarto delle organizzazioni. Infine, il 5,4% delle organizzazioni opera a livello nazionale.

Nota metodologica

L'indagine sulle organizzazioni e sui servizi alle persone senza dimora rientra nell'ambito di una ricerca sulla condizione delle persone che vivono in povertà estrema, realizzata a seguito di una convenzione tra l'Istat, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, la Federazione italiana degli organismi per le persone senza dimora (fio.PSD) e la Caritas italiana. L'obiettivo è definire un quadro approfondito sul fenomeno delle persone senza dimora sul territorio italiano; lo status e i profili delle persone senza dimora presenti in Italia e le loro principali dinamiche di utilizzo del territorio; il sistema dei servizi formali ed informali, pubblici e privati fruibili dalle persone senza dimora.

La ricerca ha reso necessaria la definizione di tre fasi operative: i) un censimento delle organizzazioni che erogano servizi alle persone senza dimora nei più grandi comuni italiani; ii) un'indagine sui servizi; iii) un'indagine sulle persone senza dimora da effettuarsi presso i servizi di mensa e accoglienza notturna.

Il censimento dei servizi cui le persone senza dimora possono rivolgersi aveva l'obiettivo di disegnare una mappa territoriale, nei maggiori comuni italiani, dei servizi offerti. Esso è stato, infatti, condotto su 158 comuni italiani selezionati sulla base della loro ampiezza demografica (tutti i comuni con oltre 70 mila abitanti – 81 comuni, inclusi i 12 grandi comuni – i capoluoghi di provincia con oltre 30 mila abitanti – 37 comuni – e tutti i comuni, sempre con almeno 30 mila abitanti, della prima corona dei comuni con oltre 250 mila abitanti – 40 comuni). Il censimento mirava alla rilevazione delle organizzazioni/enti che forniscono, direttamente o indirettamente, almeno un servizio tra quelli oggetto di interesse.

A partire da alcuni data base (resi disponibili da fio.PSD, Comunità di Sant'Egidio, Caritas ambrosiana, Caritas italiana, Avvocati di strada e Istat), con dati sia a livello nazionale che locale, l'indagine ha rilevato, presso le organizzazioni già presenti, anche altre organizzazioni operanti sul territorio, permettendone l'intervista e il conseguente inserimento nel database. Il censimento è stato condotto con tecnica CATI, attraverso rilevatori selezionati dalla fio.PSD e formati dall'Istat e ha interessato 1.625 organizzazioni o enti.

La seconda fase ha riguardato l'approfondimento con tecnica CAPI delle sole organizzazioni/enti che erogano direttamente almeno un servizio, in totale 727. Sulle 1.625 organizzazioni o enti contattati nella prima fase, infatti, 852 organizzazioni o enti non rientravano nel campo di osservazione della ricerca (752 non erogavano servizi ai senza dimora, 43 li erogavano indirettamente tramite altra organizzazione, in 21 casi si trattava di parrocchie con servizi non strutturati, 36 risultavano centri antiviolenza), 14 avevano cessato la propria attività tra la prima e la seconda fase della ricerca e 32 si sono rifiutati o erano impossibilitati a partecipare all'indagine.

| Denominazione Comune | Popolazione residente | Denominazione Comune | Popolazione residente | Denominazione Comune | Popolazione residente |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Agrigento | 59188 | Genova | 609746 | Prato | 186798 |
| Alessandria | 94191 | Giugliano in Campania | 115484 | Quarto | 39810 |
| Ancona | 102521 | Gorizia | 35980 | Quartu Sant'Elena | 71430 |
| Andria | 99512 | Grosseto | 80742 | Ragusa | 73333 |
| Aosta | 35078 | Grugliasco | 37590 | Ravenna | 157459 |
| Arezzo | 99503 | Guidonia Montecelio | 82752 | Reggio di Calabria | 185854 |
| Ascoli Piceno | 51203 | Imperia | 42319 | Reggio nell'Emilia | 167678 |
| Asti | 75910 | L'Aquila | 72696 | Rho | 50591 |
| Avellino | 56512 | La Spezia | 95641 | Rieti | 47780 |
| Bari | 320150 | Lamezia Terme | 70961 | Rimini | 141505 |
| Barletta | 94089 | Latina | 118612 | Rivoli | 49753 |
| Belluno | 36618 | Lecce | 94949 | Roma | 2743796 |
| Benevento | 62219 | Lecco | 47791 | Rovigo | 52118 |
| Bergamo | 118019 | Livorno | 160742 | Rozzano | 41007 |
| Biella | 45845 | Lodi | 44036 | Salerno | 139704 |
| Bitonto | 56297 | Lucca | 84640 | San Giorgio a Cremano | 47871 |
| Bollate | 36530 | Mantova | 48324 | Sassari | 130366 |
| Bologna | 377220 | Massa | 70818 | Savona | 62494 |
| Bolzano/Bozen | 103135 | Matera | 60522 | Segrate | 33916 |
| Brescia | 191618 | Messina | 242864 | Sesto San Giovanni | 81128 |
| Brindisi | 89735 | Milano | 1307495 | Settimo Torinese | 47713 |
| Busto Arsizio | 81716 | Mira | 38857 | Siena | 54414 |
| Cagliari | 156951 | Modena | 183114 | Siracusa | 123768 |
| Caltanissetta | 60267 | Modugno | 38413 | Taranto | 193136 |
| Campi Bisenzio | 43224 | Moncalieri | 58087 | Teramo | 55004 |
| Campobasso | 50986 | Monreale | 37757 | Terni | 112735 |
| Carbonia | 29821 | Monza | 121545 | Tivoli | 56275 |
| Casalecchio di Reno | 35513 | Napoli | 962940 | Torino | 909538 |
| Caserta | 78669 | Nichelino | 48982 | Torre del Greco | 87323 |
| Catania | 295591 | Novara | 104363 | Trapani | 70654 |
| Catanzaro | 93302 | Nuoro | 36409 | Trento | 115511 |
| Cesena | 96171 | Olbia | 54873 | Treviso | 82208 |
| Chieti | 54305 | Oristano | 32156 | Trieste | 205523 |
| Ciampino | 38251 | Padova | 212989 | Udine | 99439 |
| Collegno | 50222 | Palermo | 656081 | Varese | 81788 |
| Cologno Monzese | 47498 | Parma | 184467 | Venaria Reale | 34833 |
| Como | 84812 | Pavia | 71184 | Venezia | 270801 |
| Cosenza | 69717 | Perugia | 166667 | Verbania | 31157 |
| Cremona | 72248 | Pesaro | 94799 | Vercelli | 46967 |
| Crotone | 61392 | Pescara | 123062 | Verona | 264475 |
| Cuneo | 55464 | Piacenza | 102687 | Vibo Valentia | 33813 |
| Ferrara | 134967 | Pisa | 87440 | Vicenza | 115550 |
| Firenze | 368901 | Pistoia | 90147 | Villafranca di Verona | 32866 |
| Foggia | 152959 | Pomezia | 60167 | Viterbo | 62812 |
| Forlì | 117550 | Pordenone | 51404 | | |
| Frosinone | 48361 | Potenza | 68556 | | |
| Gela | 77209 | Pozzuoli | 83426 | | |

Glossario

Servizio:

tipologia di prestazione erogata presso una determinata sede. È necessario che l'erogazione delle singole prestazioni avvenga: i) in maniera distinta da qualsiasi altra prestazione (deve essere possibile identificare il luogo fisico di erogazione, l'orario di erogazione e il personale dedicato); ii) in maniera continuativa o ripetuta nel tempo (ad esempio un gruppo di volontari che una tantum e autonomamente decide di distribuire vecchi indumenti ai senza dimora che dormono alla stazione non è un servizio così come non lo è quello del parroco che, quando dispone di vecchi indumenti offerti dai parrocchiani, decide di metterli a disposizione di chi ne ha bisogno); iii) socialmente riconosciuta e fruibile (i potenziali utenti possono reperire informazioni sull'esistenza e le modalità di accesso).

Organizzazione:

oggetto privato o pubblico titolare delle attività del servizio. L'organizzazione può erogare direttamente il servizio, oppure può delegare un'altra organizzazione affinché lo eroghi per suo conto.

Macrotipologia di servizio:

Servizi di supporto in risposta ai bisogni primari

- 1. Distribuzione viveri** - strutture che distribuiscono gratuitamente il sostegno alimentare sotto forma di pacco viveri e non sotto forma di pasto da consumare sul posto
- 2. Distribuzione indumenti** - strutture che distribuiscono gratuitamente vestiario e calzature
- 3. Distribuzione farmaci** - strutture che distribuiscono gratuitamente farmaci (con o senza ricetta)
- 4. Docce e igiene personale** - strutture che permettono gratuitamente di usufruire dei servizi per la cura e l'igiene della persona
- 5. Mense** - strutture che gratuitamente distribuiscono pasti da consumarsi nel luogo di erogazione dove l'accesso è sottoposto normalmente a vincoli.
- 6. Unità di strada** - unità mobili che svolgono attività di ricerca e contatto con le persone che necessitano di aiuto laddove esse dimorano (in genere in strada).
- 7. Contributi economici una tantum** – è una forma di supporto monetario a carattere sporadico e funzionale a specifiche occasioni.

Servizi di accoglienza notturna

- 8. Dormitori di emergenza** - strutture per l'accoglienza notturna allestite solitamente in alcuni periodi dell'anno, quasi sempre a causa delle condizioni meteorologiche
- 9. Dormitori** - strutture gestite con continuità nel corso dell'anno che prevedono solo l'accoglienza degli ospiti durante le ore notturne.
- 10. Comunità semiresidenziali** - strutture dove si alternano attività di ospitalità notturna e attività diurne senza soluzione di continuità.
- 11. Comunità residenziali** - strutture nelle quali è garantita la possibilità di alloggiare continuativamente presso i locali, anche durante le ore diurne e dove è garantito anche il supporto sociale ed educativo.
- 12. Alloggi protetti** - strutture nelle quali l'accesso esterno è limitato. Spesso vi è la presenza di operatori sociali, in maniera continuativa o saltuaria.
- 13. Alloggi autogestiti** - strutture di accoglienza nelle quali le persone hanno ampia autonomia nella gestione dello spazio abitativo (terza accoglienza).

Servizi di accoglienza diurna

- 14. Centri diurni**
- 15. Comunità residenziali**
- 16. Circoli ricreativi**

17. Laboratori

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

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

Carattere del servizio:

Servizio istituzionale: quando è erogato direttamente da un ente pubblico oppure è strutturato e riconoscibile dalla disciplina delle associazioni, fondazioni, cooperative sociali e opera in regime di sussidiarietà riconosciuta (convenzione, appalto, ecc.).

Servizio formale: quando è strutturato e riconoscibile dalla disciplina delle associazioni, fondazioni, cooperative sociali.

Servizio informale: quando è spontaneo pur conservando i caratteri di un intervento ripetuto e socialmente riconosciuto.

Forma giuridica dell'organizzazione:

Amministrazione pubblica: soggetto che esercita funzioni pubbliche, vale a dire attività volta alla cura degli interessi della collettività, predeterminati in sede di indirizzo politico.

Associazione non riconosciuta: gruppi di persone liberamente costituiti, che svolgono la loro attività prevalentemente attraverso prestazioni personali o patrimoniali, volontarie o meno, degli aderenti ovvero dei soci. È priva di personalità giuridica.

Associazione riconosciuta: gruppi di persone liberamente costituiti, che svolgono la loro attività prevalentemente attraverso prestazioni personali o patrimoniali, volontarie o meno, degli aderenti ovvero dei soci. Le associazioni riconosciute, costituite con atto pubblico (art. 14 e seguenti c.c.), hanno personalità giuridica.

Consorzio di cooperative: società cooperativa avente la base sociale formata in misura non inferiore al settanta% da cooperative sociali.

Cooperativa sociale di tipo A: le cooperative sociali hanno come scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini (art 1 L. 381/1991). Le cooperative sociali di tipo A svolgono attività finalizzate all'offerta e gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

Cooperativa sociale di tipo B: le cooperative sociali hanno come scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini (art 1 L. 381/1991). Le cooperative sociali di tipo B forniscono attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto: ente che persegue fini di religione o di culto, dotato di personalità giuridica riconosciuta dallo Stato italiano.

Ex IPAB o ex-Istituto pubblico di assistenza e beneficenza: organismi di diritto pubblico (L. 6972/1890) che avevano il fine di prestare assistenza ai poveri, di favorirne l'istruzione, l'inserimento lavorativo e il miglioramento morale ed economico e che a seguito della nuova disciplina introdotta dal Dlgs 207/2001 sono stati trasformati in persone giuridiche private.

Fondazione: ente senza fini di lucro, dotato di un patrimonio che garantisce di realizzare gli scopi di utilità sociale per i quali la fondazione è stata creata (art 14 e seguenti c.c.). Le fondazioni sono costituite con atto pubblico o per testamento.

Organizzazione non governativa: organizzazione indipendente dai governi e dalle loro politiche. Si tratta di organizzazioni non aventi fini di lucro che ottengono almeno una parte significativa dei loro introiti da fonti private, per lo più donazioni.