

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)

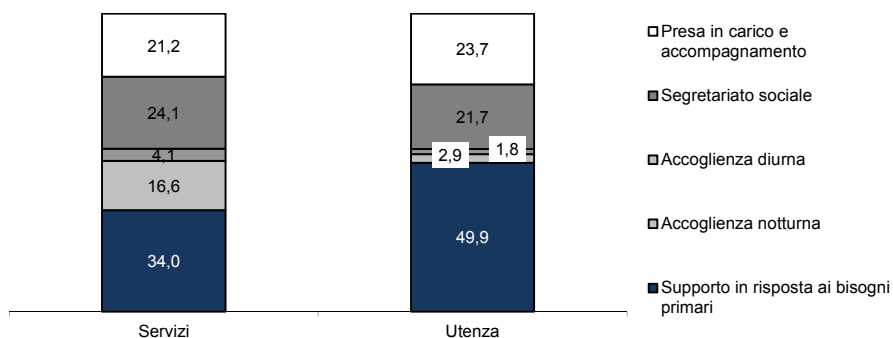
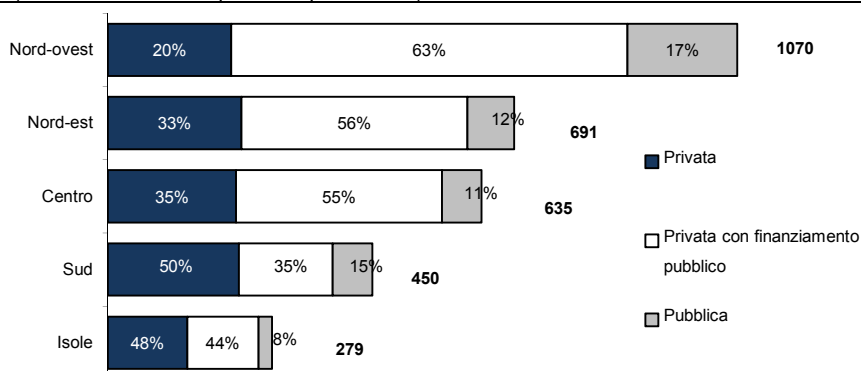


Grafico 2. Servizi per natura dell'organizzazione erogante e ripartizione geografica.
Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)



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		Presenza 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 a 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	Presenza 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.

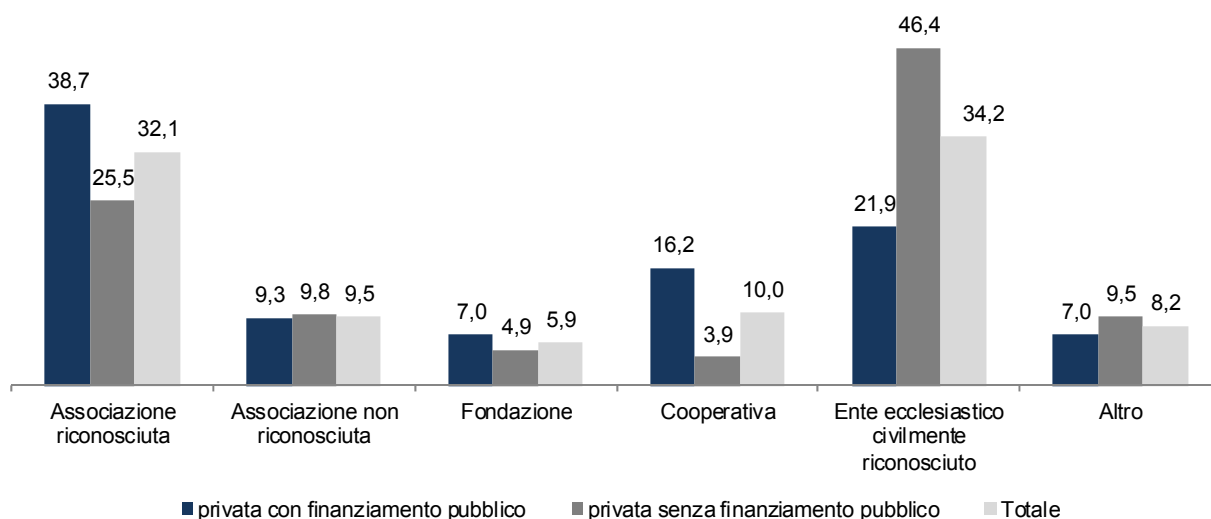
PROSPETTO 13. Organizzazioni, Servizi e utenza dei servizi per regione, ripartizione geografica e natura dell'organizzazione erogante. Anno 2010 (valori assoluti e composizioni percentuali)

	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.