

INDICE

1.	PREMESSA	pag. 1
2.	AVVERTENZE METODOLOGICHE	pag. 2
3.	GUIDA ALL'USO DELLA SCHEDA NELLE DIVERSE SEZIONI	pag. 3
4.	ALCUNE SPECIFICAZIONI	pag. 11
5.	DESCRIZIONE CODIFICHE BISOGNI/POVERTA'	pag. 14
6.	DESCRIZIONE CODIFICHE RICHIESTE/RISPOSTE	pag. 20
	Allegato 1 - Nazioni	pag. 23
	Allegato 3 - Bisogni e povertà	pag. 27
	Allegato 4 - Richieste e risposte	pag. 30



Osservatorio diocesano delle risorse e delle povertà

MANUALE PER L'USO

*Scheda Utente
2006*

1. PREMESSA

La predisposizione di questo manuale è stata curata dall'équipe dell'Osservatorio diocesano, che si è avvalsa della collaborazione di alcuni centri di ascolto. Questi ultimi con le loro osservazioni, hanno permesso di individuare i limiti della scheda inizialmente elaborata e ci hanno fornito preziosi suggerimenti legati alla loro esperienza quotidiana.

L'ottica con cui si è lavorato è stata quella di produrre uno strumento agile che non si limiti a raccogliere dati statistici per quanto utili, ma che rappresenti per gli operatori dei centri di ascolto l'opportunità di valorizzare le potenzialità del loro lavoro quotidiano.

2. AVVERTENZE METODOLOGICHE

Prima di analizzare le singole sezioni di cui si compone la scheda, riteniamo opportuno dare qualche indicazione generale sulle modalità di utilizzo della stessa, anche in riferimento all'approccio con gli utenti.

a) Pur trattandosi di uno strumento di semplice compilazione, la scheda rappresenta un mezzo attraverso il quale l'operatore raccoglie informazioni sull'utente. Quest'ultimo, di fronte a richieste sulla sua condizione anagrafica e sul suo stato di bisogno, potrebbe assumere un atteggiamento di resistenza e diffidenza nei confronti dell'operatore, che rischierebbe di compromettere la relazione tra i due. Per questo motivo, consigliamo di **posticipare** la compilazione della scheda ad un momento successivo al primo approccio con l'utente. Se, infatti, come pensiamo accada abitualmente, l'operatore dà la priorità all'ascolto dei problemi dell'utente, è probabile che riscontrerà minori difficoltà nel porre le domande necessarie per la compilazione della scheda.

b) I dati anagrafici degli utenti sono soggetti al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, N°196 sulla **privacy** (nome, cognome, indirizzo, telefono...), quindi resteranno all'interno del centro di ascolto e non saranno passati al referente zonale per l'Osservatorio. Questa precisazione ci sembra utile anche ai fini di un'eventuale richiesta di riservatezza da parte degli utenti.

c) Ciascun utente avrà un numero identificativo, che dovrà essere riportato nello spazio apposito (**N° utente**) su ogni pagina della scheda. Questo consentirà di trovare con maggiore facilità la scheda ogni volta che l'utente dovesse ripresentarsi.

d) Nella sezione **G Elenco colloqui**, oltre ai codici, delle richieste/risposte, è possibile scrivere esplicitamente l'oggetto del colloquio (ad es. se una persona è in cerca di lavoro a tempo pieno, l'operatore dovrà inserire il codice relativo a tale situazione, che è 5a, scrivendo nello spazio apposito "in cerca di lavoro a tempo pieno"). Durante il colloquio è consigliabile limitarsi a scrivere in forma esplicita la descrizione della richiesta/risposta, e rimandare la scrittura del codice ad un momento successivo al colloquio, almeno fino a quando i codici non saranno stati memorizzati dagli operatori dei centri di ascolto.

e) A pag. 4 compare una sezione L, denominata **Note dell'operatore**. Questo spazio può essere riempito a discrezione dei singoli centri di ascolto, o con altri campi specifici non inclusi nella scheda, oppure con una relazione sul colloquio, a seconda che gli uni o l'altra siano più funzionali al lavoro degli operatori. Questa sezione è nata dall'esigenza di consentire agli operatori dei centri di ascolto di recuperare parte degli strumenti che hanno utilizzato in passato per la raccolta dei dati sull'utenza e, soprattutto, di utilizzare una scheda che permetta di raccogliere insieme ai dati anche le osservazioni degli operatori sui singoli casi.

f) Per eventuali problemi nell'utilizzo della scheda cartacea, gli operatori dei centri di ascolto potranno sempre rivolgersi ai rispettivi referenti zionali, che provvederanno a risolverli, o, nel caso di difficoltà impreviste, a riportarli alla sede centrale dell'Osservatorio per un confronto sulle possibili soluzioni.

A questo punto, non ci resta che ringraziarvi per la collaborazione e augurarvi buon lavoro!

3. GUIDA ALL'USO DELLA SCHEDA NELLE DIVERSE SEZIONI

Indicazioni generali

a) I dati richiesti in corsivo indicano i campi non obbligatori, che, in quanto tali, possono essere o non essere compilati, a discrezione dei centri di ascolto. Gli altri dati richiesti scritti con caratteri normali indicano invece i campi obbligatori: non è possibile prescindere dalla loro compilazione, perché altrimenti verrebbe pregiudicato l'inserimento dei dati sul software.

I. Pagina 1

Sez. A: Dati anagrafici Privati

a) Dopo aver scritto nelle caselle in alto a destra il cognome, il nome, il numero dell'utente (in ordine crescente ad es. 0001, 0002, 0003, ecc.) e la data di apertura (che corrisponde al primo colloquio), si passa alla compilazione dei dati anagrafici privati. Come già indicato, si tratta di dati che resteranno a disposizione del centro di ascolto e non verranno trasferiti all'Osservatorio, perché soggetti alla legge sulla privacy.

b) Se i dati dell'utente non cambiano nei colloqui successivi al primo, non è necessario compilare ogni volta i campi di

questa sezione. Eventuali modifiche possono essere inserite negli spazi appositi.

- c) In questa sezione è possibile indicare i dati relativi alla residenza e i dati relativi al domicilio, qualora fossero diversi.
- d) E' necessario che l'utente manifesti il suo **consenso al trattamento dei dati** da parte del centro di ascolto apponendo la **firma** nella nota informativa, collegata alla scheda utente per mezzo del codice utente assegnato alla persona. Il codice, per tal motivo, deve essere indicato sia sulla scheda che sulla nota informativa.

II. Pagina 2

Sez. C: Dati del Centro d'ascolto

- a) In questa sezione, oltre al nome del centro di ascolto e alla sua tipologia, viene indicato anche il **codice del centro**. Si tratta di un numero previamente assegnato ad ogni centro di ascolto del campione dall'osservatorio diocesano di Caritas Ambrosiana. Il codice dovrà essere riportato su tutte le schede aggiuntive e sulle eventuali nuove schede utente.

Sez. D: Dati anagrafici pubblici

- a) Nel campo sesso va indicato il sesso della persona. Si tratta di un campo obbligatorio. In sua assenza, non è cioè possibile proseguire sul programma informatico la compilazione della scheda, che quindi risulta nulla.
- b) Il comune di nascita se italiano va specificato. Se straniero, invece, è sufficiente scrivere ESTERO nello spazio apposito.
- c) Andrà specificata la nazione di nascita , che nella maggioranza dei casi è uguale alla cittadinanza (in entrambi i casi basta indicare la nazione; può essere utile consultare l'allegato 1 contenente l'elenco dei Paesi nel mondo).
- d) La data di nascita , altro dato fondamentale, andrà indicata sempre. Se non si conoscono il mese e il giorno, convenzionalmente si scriverà "1° gennaio" e l'anno indicato dalla persona. In corrispondenza della richiesta della data di nascita, scrivere la data, non l'età della persona. L'età della persona può essere indicata nel caso in cui non si riesca a capire (per motivi di lingua) la data di nascita: in tal caso si può risalire all'anno di nascita della persona e segnare convenzionalmente "1° gennaio".

e) Il comune di residenza coincide con quello in cui abita la persona. Per esempio, se una persona extracomunitaria senza permesso di soggiorno vive abitualmente a Milano, segneremo Milano. La provincia è riferita al comune di residenza (non è obbligatoria).

f) Ha il blocco anagrafico? Con l'espressione "blocco anagrafico" ci si riferisce ad una particolare situazione che si configura quando il Comune viene a conoscenza del fatto che una persona non vive più nel luogo in cui era la sua vecchia residenza. In questo caso, il blocco non scatterà immediatamente, ma vi sarà un periodo di "attesa", durante il quale se la persona si presenterà a qualunque sportello per richiedere un certificato, sarà invitata a regolarizzare la propria posizione. Da quel momento scatteranno gli accertamenti. Dopo 2 o 3 accertamenti (non ci sono ancora regole certe circa il numero) che daranno risultati negativi, la persona sarà cancellata dall'anagrafe. Da quel momento in poi non le sarà più possibile fare alcun certificato. Si tratta di una situazione che riguarda soprattutto le persone senza dimora che in alcuni casi hanno dovuto richiedere la residenza presso centri di accoglienza autorizzati dal Comune. E' il caso, ad esempio, del Sam, Servizio Accoglienza Milanese.

g) Risiede nel territorio parrocchiale? La risposta a questa domanda è facoltativa.

h) Risiede nel territorio decanale? La risposta a questa domanda è facoltativa. La persona può risiedere nel territorio decanale pur essendo in un'altra parrocchia. Ma se la persona risiede nel territorio parrocchiale, sicuramente risiede in quello decanale. Quindi è errato segnare:

- risiede nel territorio parrocchiale? SI
- risiede nel territorio decanale? NO

Mentre è corretto segnare:

- risiede nel territorio parrocchiale? SI
- risiede nel territorio decanale? SI

Altra situazione invece è quella della persona che risiede nel territorio decanale ma non in quello parrocchiale:

- risiede nel territorio parrocchiale? NO
- risiede nel territorio decanale? SI

i) In corrispondenza della cittadinanza, deve essere indicato per esteso il nome dello stato di appartenenza. (v. **Allegato 1**).

j) La persona è gravemente emarginata? Si intende con questa espressione un soggetto che vive un processo di impoverimento, che implica un inizio di esclusione dai diritti di base (previdenza, assistenza sanitaria, istruzione, abitazione, collocamento al lavoro). Il processo di impoverimento riguarda sia la sfera economica, sia quella materiale (possesso di beni), sia quella relazionale.

k) La persona è senza dimora? È il "gradino" successivo rispetto alla condizione di grave emarginazione. La peculiarità della situazione del senza dimora riguarda innanzitutto la multiproblematicità e molto spesso la "cronicità" del disagio. Si tratta di situazioni in cui spesso il centro di ascolto non può aiutare da solo la persona, ma deve necessariamente orientarla a servizi specializzati in questo tipo di problematiche.

Vi è poi un blocco di domande riguardante unicamente le persone straniere:

l) Si chiede se la persona possiede un visto. Il visto applicato sul passaporto e su altro documento di viaggio del richiedente, è un'autorizzazione concessa allo straniero per entrare nel territorio nazionale, sia per motivi di transito che di soggiorno. La competenza per il rilascio dei visti è del Ministero degli Affari Esteri, che la esercita attraverso le sue rappresentanze diplomatico-consolari a ciò abilitate e territorialmente competenti. Sempre a proposito del visto, vengono richiesti la data di apposizione sul documento di viaggio al momento dell'ingresso in Italia e il tipo di visto rilasciato (per turismo, per ricongiungimento familiare, per lavoro subordinato, per salute, per studio, eccetera).

m) Altre informazioni riguardano il possesso da parte dello straniero di un documento di soggiorno. Sono già indicate quattro possibili risposte:

- permesso di soggiorno,
- carta di soggiorno,
- cedolino di rinnovo,
- nessun documento.

La carta di soggiorno è un documento che può essere richiesto da stranieri regolarmente soggiornanti in Italia da almeno 6 anni, con permesso di soggiorno per motivi che consentono un numero indeterminato di rinnovi. Si differenzia dal permesso di soggiorno perché ha durata illimitata (a differenza del permesso che ha una scadenza) ed è ottenibile previa verifica di tutta una serie di credenziali. La richiesta può essere fatta per sé, per i figli minori conviventi e per il coniuge. In alternativa, la carta di soggiorno può essere richiesta da uno straniero che sia coniuge o figlio minore o genitore convivente di un cittadino italiano o di un cittadino di uno Stato dell'Unione Europea residente in Italia.

Il permesso di soggiorno viene rilasciato dalla Questura. Il cedolino di rinnovo attesta la richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno. È rilasciato dagli uffici della Questura al momento della richiesta di rinnovo.

L'indicazione nessuno riguarda lo straniero che non ha alcun documento di soggiorno.

Nella scheda, oltre al possesso o meno di un documento di soggiorno, vengono richieste anche le seguenti informazioni: a quale Comune appartiene la Questura che ha rilasciato il documento; la data di rilascio del documento; la sua data di scadenza; per quale motivo è stato concesso.

- n) Il motivo del soggiorno è riferito al documento di soggiorno posseduto dalla persona straniera e non alla motivazione che ha indotto la persona a recarsi in Italia. Per tal motivo questo campo deve essere compilato solo se la persona è in possesso di un documento di soggiorno.
- o) Nel campo anno di arrivo in Italia va indicata la data in cui lo straniero è giunto in Italia, dove si è fermato in maniera continuativa, anche se interrotta, ad esempio, per brevi viaggi nel paese di origine.

Seguono altre domande che riguardano tutti gli utenti, sia italiani che stranieri:

- p) Per lo stato civile l'unica attenzione che deve essere posta riguarda le persone divorziate, per le quali si chiede di segnalare tale condizione e non il ritorno allo stato libero.
- q) Per le persone straniere coniugate si richiede anche di segnalare se il coniuge si trova in Italia o all'estero.

r) Per quanto riguarda i figli viene chiesto di segnalare il totale dei figli. Le altre informazioni sono delle specificazioni:

- del totale figli quanti sono minori;
- del totale figli quanti sono a carico (non solo i minori);
- del totale figli (ma anche di quelli minori e di quelli a carico) quanti sono in Italia e quanti all'Estero (questa informazione viene raccolta in particolare per gli stranieri).

s) Per la segnalazione del titolo di studio occorre registrare l'ultimo titolo effettivamente raggiunto: per esempio, per una persona che ha interrotto le scuole superiori verrà segnato Licenza media inferiore. Comprendiamo che individuare il titolo di studio della persona sia abbastanza difficile, soprattutto per quanto riguarda le persone straniere. In ogni caso, sarebbe utile conoscere il titolo conseguito dalla persona nel paese di origine, specificando se si tratta di titolo riconosciuto in Italia o se ne è stata richiesta l'equipollenza¹.

t) Il nucleo di appartenenza: viene registrato se la persona vive da sola o con altri soggetti. Nel caso di coppie unite da un rapporto di convivenza fuori dal matrimonio segnare Con conoscenti.

¹ Ovvero se è stato richiesto il riconoscimento del proprio titolo di studio.

- u) Nel campo N. Familiari conviventi va indicato il numero di persone che vivono insieme alla persona. Per esempio se la persona vive da sola si segnerà 0; se la persona è inserita in una famiglia con coniuge e due figli segnare 3 (cioè i conviventi ad esclusione dell'utente). Nonostante la dicitura, in questo campo non andranno indicati solo i familiari conviventi (coniuge, figli, eventuali zii, eccetera), ma anche gli eventuali amici, compagni, eccetera.
- v) La condizione professionale indica lo stato lavorativo attuale della persona. In corrispondenza della condizione professionale la voce "lavoratore non in regola" non riguarda esclusivamente i lavoratori stranieri privi di permesso di soggiorno, ma anche gli italiani o gli stranieri regolarmente soggiornanti in Italia che lavorino senza regolare contratto. Le persone possono, invece, essere disoccupate da breve tempo (da meno di un anno) o da lungo tempo (da oltre un anno).
- w) Per quanto riguarda la professione, vengono presentate due domande. La prima riguarda la professione attualmente svolta dalla persona; la seconda quella che eventualmente vorrebbe svolgere. Questo secondo campo può riguardare sia i disoccupati, che gli occupati intenzionati a cambiare lavoro. Sono indicate alcune tipologie, tra le più frequentemente segnalate presso i centri di ascolto. Qualora la persona indicasse una

professione non contemplata nell'elenco segnare altro e specificare il lavoro. Tra le professioni che la persona vorrebbe svolgere si richiede la principale; se la persona sarebbe disposta anche a svolgere altri lavori, conviene segnalarlo nelle note.

Sez. E: Bisogni /povertà riscontrate

- a) A ciascuna riga corrisponde un solo bisogno, che verrà indicato per esteso e attraverso il codice corrispondente, come indicato nell'elenco dei codici dei bisogni (v. **Allegato 3**).
- b) Se nei colloqui successivi al primo, il bisogno rimane invariato, non è necessario che l'operatore lo ripeta ogni volta.
- c) Anche in questo caso, si consiglia durante il colloquio di limitarsi a scrivere per esteso il bisogno e di rimandare ad un momento successivo al colloquio la scrittura del codice.

Nella compilazione della sezione E l'errore commesso con maggior frequenza è l'utilizzo di codici destinati alle richieste in luogo di quelli relativi ai bisogni (Ad esempio, accade che venga usato il codice "5.a", che indica la richiesta di lavoro a tempo pieno e quindi deve essere inserito nella sezione "G - colloqui", al posto del codice "M.1 -

disoccupato"). Se ci sono difficoltà nell'inserimento dei codici, si può scrivere per esteso il bisogno che la persona esprime, omettendo il codice corrispondente, al cui inserimento provvederà l'équipe dell'osservatorio. In questo caso conviene essere precisi nella descrizione del bisogno.

Sez. F: Segnalato da:

- a) In questa sezione vanno indicati l'eventuale ente o la persona che ha segnalato l'utente al centro di ascolto. Se l'utente non è stato segnalato da nessuno, si passi direttamente alla sezione successiva.
- b) Il tipo di ente potrà essere indicato secondo i seguenti codici:
 - A = Ente Ecclesiastico
 - B = Ente Pubblico
 - C = Struttura privata
 - D = Privato

III. Pagina 3

Sez. G: Elenco colloqui

Come dicevamo prima il rischio è quello di confondere i codici delle richieste e delle risposte con quelli dei bisogni. Per chi trova difficoltà, consigliamo di scrivere per esteso ciò che l'utente richiede e come risponde il centro di ascolto (risposta).

Sempre per quel che riguarda questa sezione, molte volte le schede vengono compilate riportando solo l'indicazione della richiesta, senza alcuna risposta. Sarebbe opportuno da parte degli operatori compilare sempre il campo relativo alla risposta. Ricordiamo che il codice della richiesta e della risposta non devono essere necessariamente uguali. L'operatore che compila la scheda deve segnare ciò che avviene durante il colloquio: non sempre gli operatori sono in grado di rispondere alle richieste delle persone che ascoltano quindi è corretto che il codice della richiesta e quello della risposta non siano sempre coincidenti.

- a) In questa sezione, le uniche parti non obbligatorie sono quelle riservate al nome dell'operatore e alle note. Tutte le altre parti devono essere compilate nel modo più preciso possibile.
- b) Nella prima colonna **N°**, vanno indicati i numeri dei colloqui a cui si riferiscono le informazioni successive. A questa segue la colonna con l'indicazione della data del colloquio. All'inizio del nuovo anno conviene non ricominciare da capo con la numerazione, ma mantenere una numerazione progressiva (ad esempio, se l'ultimo colloquio del 2005 fosse il n° 12, il primo del 2006 sarà il n° 13). Poiché il numero si riferisce al colloquio, se durante uno stesso colloquio vengono formulate più richieste, il numero indicato non varierà.

Esempio: durante il primo colloquio vengono registrate due richieste, durante il secondo tre richieste.

Colloquio	Data colloquio	Richiesta	Risposta
1	05-04-2005	5.a	2.a
1		7.d	7.d
2	11-04-2005	7.a	7.a
2		5.a	5.e
2		8.f	8.f

c) Nelle colonne **Rich.** e **Risp.** andranno inseriti rispettivamente i codici relativi alle richieste dell'utente e alle risposte date dai centri di ascolto, come indicati nell'**Allegato 4**. Come già suggerito per l'indicazione dei bisogni, si consiglia di riservare la parte denominata **Note** alla scrittura per esteso delle richieste e delle risposte, che avverrà durante il colloquio, mentre l'indicazione del codice corrispondente sarà fatta in un momento successivo.

d) In ogni riga devono essere indicate **una sola richiesta e una sola risposta**. Eventuali ulteriori richieste e/o risposte relative allo stesso colloquio dovranno essere scritte nelle righe successive, per un massimo di tre richieste/risposte per ogni colloquio.

e) Nell'ipotesi in cui l'utente presenti più di tre richieste, dovranno essere selezionate le tre principali, che saranno le uniche ad essere trascritte sulla scheda.

f) Qualora l'operatore effettuasse più interventi rispetto alle richieste è possibile registrare la mancanza della richiesta con il codice 0.a, così da poter registrare correttamente il tipo di risposta.

Sez. H: Segnalato a

a) In questa sezione andranno indicati gli enti/privati ai quali l'utente è stato segnalato dai centri di ascolto. Per la sua compilazione valgono le stesse indicazioni date per la sezione F, "Segnalato da".

Pagina IV

Sez. L: Note dell'operatore

Questa sezione verrà compilata a **discrezione dei singoli centri di ascolto e dei loro operatori**. E' possibile integrare i dati raccolti con la scheda utente con altre informazioni che i centri di ascolto considerano utili per il loro lavoro, oppure riservare lo spazio bianco alla scrittura delle osservazioni degli operatori. Quanto raccolto in questa sezione non sarà inviato ai referenti zionali dell'Osservatorio.

4. ALCUNE SPECIFICAZIONI

Il *bisogno* rappresenta **uno o più stati di difficoltà o di necessità in cui una persona viene a trovarsi in un determinato momento della propria vita**. Tale definizione mette in luce alcune caratteristiche ad esso relative. La difficoltà può nascere da situazioni occasionali (es. una perdita familiare) oppure può essere cronica (es. una malattia). Inoltre può manifestarsi in modo continuativo nel tempo (es. forme di dipendenza da o senza sostanze) oppure alternarsi a momenti in cui la persona fuoriesce dallo stato di bisogno.

Il bisogno rappresenta dunque una **condizione che può perdurare nel tempo**.

Esempio: una persona si reca presso un centro di ascolto facendo presente che non riesce a trovare un lavoro da diverso tempo: in tal caso il bisogno è rappresentato dall'essere disoccupato (codice M.1). Durante il colloquio l'operatore si rende conto che la persona manifesta altri bisogni: mancanza di reddito (F.1) e conflittualità di coppia (D.1). Riassumendo:

- *M.1: disoccupazione*
- *F.1: nessun reddito*
- *D.1: conflittualità di coppia*

Dopo alcune settimane la persona si reca nuovamente presso il centro di ascolto facendo presente che ora lavora, ma che il reddito percepito non è ancora sufficiente per tutte le spese familiari (per esempio per l'acquisto di un'auto che faciliterebbe la ricerca di un posto di lavoro migliore). Allora la nuova situazione di bisogni della persona sarebbe la seguente:

- *scompare la voce M.1 perché la persona non è più disoccupata*
- *F.1 viene sostituito da F.3, cioè "Indisponibilità economica rispetto ad esigenze di carattere straordinario"*
- *D.1 si mantiene (a meno che la persona non dica che tali tensioni sono state superate).*

La descrizione dei bisogni dunque rappresenta la fotografia degli stati di necessità di una persona in un determinato momento. Può subire modifiche (auspicando sempre un miglioramento della condizione della persona) ma può anche essere costante per lunghi periodi di tempo: infatti, più grave è la condizione di emarginazione o esclusione della persona, più difficili sono i percorsi da intraprendere per aiutarla a fuoriuscire dal bisogno o dalla multidimensionalità dei bisogni (gli operatori sanno che spesso molti bisogni sono tra di loro concatenati e si manifestano contemporaneamente oppure in tempi successivi sovrapponendosi nella storia di vita della persona).

Una difficoltà che l'operatore può incontrare nella rilevazione dei bisogni della persona è dettata dal fatto che spesso essi non vengono espressi dalla persona stessa. Durante il colloquio, o molto più verosimilmente mediante più incontri, la persona acquisisce maggiore confidenza con l'operatore e trova minori difficoltà nel raccontare la propria storia. Per esempio, non è così immediato che una persona si rechi presso un centro di ascolto dichiarando in modo esplicito di essere depressa. E' l'opera di ascolto dell'operatore che permette di osservare anche quello che una persona non è in grado o non vuole dire esplicitamente. Certi problemi sono molto delicati e una persona può non volerli far sapere (esempio: maltrattamenti in famiglia, malattie, condizioni di irregolarità); oppure la persona può non aver ancora raggiunto una chiarezza su quella che è la radice del proprio stato di bisogno (esempio: "non riesco a mantenere il posto di lavoro non perché non ho le competenze professionali da spendere ma perché ho problemi di alcoldipendenza di cui non mi sono ancora reso conto").

Diversamente dal bisogno, la *richiesta* rappresenta **ciò che la persona domanda esplicitamente** durante i colloqui con l'operatore del CdA. Non sempre essa coincide con la tipologia di bisogno rilevata.

Esempio: una donna straniera si reca presso il centro di ascolto dicendo di essere in Italia senza permesso di

soggiorno: al momento del colloquio chiede all'operatore un pacco viveri e dei vestiti. Dunque la situazione verrebbe rilevata in questo modo:

*Bisogno: C.3 (immigrato non regolare) (nella sezione E)
Richieste: 7.d (viveri) e 7.a (vestiario)*

Gli *interventi* corrispondono alle **risposte che il CdA fornisce alla persona**. Generalmente riguarda la richiesta (ma non sempre vi corrisponde) e può comportare l'attivazione di diverse azioni. Si tratta dunque di rilevare ciò che il CdA pone in atto per venir incontro alle esigenze che la persona presenta.

Esempi:

Un uomo si reca presso il centro di ascolto chiedendo un lavoro perché disoccupato. L'intervento del CdA, a fronte di una domanda di lavoro (5.a o 5.b, cioè lavoro a tempo pieno o part-time), non corrisponderà necessariamente alla richiesta. Il CdA non ha il compito di svolgere intermediazione nel settore lavorativo. E pur vero che di fronte ad una domanda di lavoro il CdA è portato ad avviare una rete di conoscenze per ricercare un'occupazione alla persona che ne è sprovvista. Le risposte potrebbero dunque essere diverse:

caso a) il CdA conosce un luogo dove sicuramente la persona troverà lavoro, magari part-time: l'intervento sarà registrato allora come 5.a.

caso b) il CdA non è in grado di trovare lavoro alla persona, ma sa indirizzarla laddove possa ricercarlo (agenzie, bollettini in parrocchia, ecc.): l'intervento allora consisterà in orientamento per problemi occupazionali (5.e).

caso c) il CdA non ha strumenti per rispondere, ma dal colloquio emerge che la persona (poniamo straniera e in Italia da poco tempo) parla molto male l'italiano. Potrà, per esempio, consigliare alla persona di frequentare un corso di lingua italiana, magari quello fornito dalla parrocchia o da altri servizi presenti nel territorio: l'intervento verrà registrato come 4.b (corsi di lingua italiana).

5. DESCRIZIONE CODIFICHE BISOGNI / POVERTA'

A. Problematiche abitative

A.1 Mancanza di abitazione: mancanza di un tetto per la notte / disponibilità di solo riparo di fortuna;

A.2 Coabitazione: persona o nucleo familiare convivente con altre persone o nuclei familiari;

A.3 Abitazione precaria / inadeguata: insufficienza abitativa, occupazione abusiva di casa, promiscuità, sovraffollamento;

A.4 Sfratto: privazione legale dell'abitazione e/o per morosità;

A.5 Residenza provvisoria: abitazione di emergenza fornita in particolari situazioni (presso scuole, edifici pubblici);

B. Devianza e criminalità/detenzione e giustizia

B.4 Libero con procedimenti penali in corso (rinvio a giudizio, citazione diretta): si tratta dell'avvio della prima fase dell'iter processuale;

B.8 Arresti domiciliari: misura cautelare personale applicata dal giudice che prevede l'obbligo di non allontanarsi dalla propria abitazione senza debita autorizzazione;

B.9 Altri provvedimenti restrittivi della libertà personale: altre misure cautelari che comportano la privazione o la

limitazione della libertà della persona (divieto di espatrio, obbligo di presentarsi alla polizia giudiziaria in giorni e ore fisse, divieto e obbligo di dimora, custodia cautelare in luogo di cura);

B.10 Detenzione in seguito a condanna definitiva: carcerazione in esecuzione di una sentenza a condanna detentiva;

B.12 Misure alternative alla detenzione: serie di pene sostitutive del carcere finalizzate a favorire il reinserimento sociale del condannato e la sua rieducazione: affidamento in prova al servizio sociale, detenzione domiciliare, semilibertà, liberazione anticipata.

B.13 Post - detenzione: periodo di tempo immediatamente successivo al termine dell'esecuzione penitenziaria che può comportare per l'ex detenuto problemi di reinserimento sociale;

B.14 Misure di sicurezza: altre sanzioni detentive e non detentive che mirano a curare l'individuo socialmente pericoloso allo scopo di reinserirlo nella società: libertà vigilata, ricovero in casa di cura e custodia, in riformatorio giudiziario, divieto di soggiorno, espulsione dello straniero dello Stato, confisca dei beni;

B.15 Coinvolgimento in criminalità/devianza: riguarda persone che, in modi più o meno gravi, sono coinvolte in situazioni di criminalità o devianza.

C. Stranieri

C.1 Richiedente asilo: chi, temendo di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza ad un determinato gruppo sociale o per le sue opinioni politiche si trova fuori del Paese di cui è cittadino e non potendo chiedere la protezione di questo paese, chiede asilo allo stato in cui si trova. (Senza che lo status gli sia stato riconosciuto);

C.2 Profugo riconosciuto: persone con permesso di soggiorno per motivi umanitari;

C.3 Clandestino / immigrato non regolare: immigrato senza visto di ingresso o permesso di soggiorno;

C.4 Studente: immigrato in Italia per motivi di studio;

C.5 Apolide: privo di cittadinanza;

C.6 Rifugiato politico : colui al quale, a seguito di un'istanza di asilo, la commissione centrale ha riconosciuto il relativo status e i diritti corrispondenti;

C.7 Ricongiungimento familiare: il ricongiungimento familiare è il diritto dello straniero, legalmente residente in Italia ed occupato, ad essere raggiunto dai congiunti più stretti (coniuge e figli minori a carico non coniugati, genitori a carico, parenti entro il terzo grado a carico, inabili al lavoro), i quali sono anche ammessi a svolgere attività lavorativa nel nostro paese.

C.8 Informazioni per espletamento pratiche: con questo codice viene indicato un generico bisogno di consulenze e orientamento per l'espletamento di pratiche di diverso tipo,

sia da parte di stranieri con permesso di soggiorno, che da parte di stranieri senza permesso.

C.9 Pagamento rimesse/mantenimento della famiglia di origine: con questo codice si vogliono segnalare quelle situazioni di difficoltà strettamente connesse alla necessità della persona di inviare in patria parte dei propri guadagni, per mantenere la famiglia di origine. Il caso più tipico è quello dello straniero che, pur lavorando, ha difficoltà legate al reddito (che andranno segnalate con l'apposito codice), dovute al fatto che mensilmente manda in patria una percentuale consistente del proprio stipendio per le ragioni di cui sopra.

D. Famiglia

D.1 Crisi / Conflitto: conflittualità e difficoltà di relazione nel rapporto di coppia, oppure fra genitori e figli all'interno e all'esterno del nucleo familiare oppure nelle relazioni tra parenti esterni al nucleo familiare stretto.

D.2 Separazione di fatto: situazione di separazione tra coppie conviventi o tra coniugi (senza intervento giudiziario);

D.3 Fuga da casa dei figli: allontanamento spontaneo di figli minori dal nucleo familiare di origine;

D.4 Allontanamento dei figli da parte dei genitori: allontanamento dei figli maggiorenni dal nucleo familiare, per gravi motivi relazionali, economici;

D.5 Allontanamento dei genitori da parte dei figli: allontanamento dei genitori dal nucleo familiare ad opera dei figli, per gravi motivi relazionali, economici;

D.6 Allontanamento dei figli da parte dei servizi sociali: allontanamento da parte dei servizi sociali di minori dal proprio nucleo familiare per motivi gravi, maltrattamento o mancata assistenza;

D.7 Aborto: interruzione volontaria della gravidanza nelle prime 28 settimane (legge 22.05.78 n°194);

D.8 Ragazze madri: donna non coniugata e sola con a carico uno o più figli;

D.9 Famiglie monoparentali: Nuclei familiari composti da un solo genitore con uno o più figli;

D.10 Ruoli parentali anomali: assunzione del ruolo di genitori da parte di altri parenti (nonni, zii,);

D.11 Istituzionalizzazione: qualsiasi forma di ricovero in istituti assistenziali (esclusi gli istituti sanitari) di minori, anziani, handicappati, ecc. ;

D.12 Maltrattamento e mancata assistenza su adulti: violenza fisica e/o psicologica esercitata in modo attivo o passivo su soggetti adulti, sia parenti che non parenti;

D.13 Maltrattamento e mancata assistenza su minori: violenza fisica e/o psicologica esercitata in modo attivo o passivo su soggetti minorenni, sia parenti che non parenti;

D.14 Familiare malato: con questo codice viene indicata la situazione di chi si rivolge al centro di ascolto con diverse problematiche, tra cui la presenza di familiari malati. Il codice sarà utilizzato anche nei casi in cui il malato non sia

convivente con la persona che si presenta al centro di ascolto, se comunque questa situazione in qualche modo grava su di lei.

E. Handicap e disabilità

E.1 Handicap fisico / organico: qualsiasi perdita o anormalità di funzioni psicologiche o anatomiche (es. disturbi di origine genetica, spastici, cerebrolesi, malattie degenerative, epilessia, alterazioni motorie, sindrome di Down, ecc.) con conseguente riduzione delle capacità di eseguire un'attività normale.

E.2 Plurihandicap: persona che presenta sia un handicap fisico / organico o sensoriale che handicap psico - mentale;

E.3 Handicap psico - mentale: privazioni che limitano le funzioni o capacità mentali (es. ritardo mentale, autismo, forme psicotiche, ecc.) con conseguente riduzione delle capacità di eseguire un'attività normale.

F. Reddito

F.1 Nessun reddito: persona o nucleo familiare a cui manca una fonte di reddito;

F.2 Reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze della persona e della famiglia;

F.3 Reddito insufficiente rispetto alle esigenze di carattere straordinario;

G. Malattia

G.1 Tumori: tumori

G.2 Malattie cardiovascolari;

G.3 Demenza: stato di infermità mentale caratterizzato dalla perdita progressiva delle facoltà intellettuali, psichiche e morali con non autosufficienza del soggetto (demenza senile, Alzheimer,);

G.4 AIDS Sieropositività: immunodeficienza acquisita;

G.5 Malattia infettiva: epatiti, altre malattie infettive;

G.6 Condizioni patologiche post traumatiche;

G.7 Malattie Neuropsichiatriche: depressione, schizofrenia, anoressia, bulimia, tutti gli stati psicopatologici gravi diversi dai disturbi psicologici, relazionali e della personalità;

G.8 Patologia diversa o non specificata: con questo codice andranno indicate tutte le malattie non contemplate dagli altri codici. Potrà essere utilizzato anche nel caso in cui la malattia non sia stata specificata dalla persona che si rivolge al centro di ascolto.

G.9 Altra patologia temporanea: tutte le malattie che non sono contemplate dagli altri codici, ma con carattere temporaneo.

G.10 Altra patologia cronica: tutte le malattie che non sono contemplate dagli altri codici, ma con carattere cronico.

H. Livello di autonomia

H.1 Parzialmente autosufficiente: autonomia limitata con possibilità a provvedere a se stessi tramite l'aiuto non continuo di altri;

H.2 Totalmente non autosufficiente: impossibilità a provvedere a se stessi se non con l'aiuto totale, continuo e permanente di altre persone;

I. Zingari

I.1 Giostrai, circensi: appartenenti a clan di nomadi che si sostentano mediante la gestione di giostre, fiere e manifestazioni circensi;

I.2 Gruppi stanziali: gruppi o famiglie di sinti o rom insediati in modo stabile in case, cascine o campi sia regolari che abusivi, di proprietà o in affitto;

I.3 Gruppi nomadi: appartenenti a gruppi etnici, con lingue e costumi propri, che mutano spesso il luogo di dimora, presenti sul territorio nazionale;

L. Indigenza

L.1 Accattonaggio: atteggiamento abituale di richiesta di beni o di denaro;

M. Occupazione

M.1 Disoccupato: perdita di occupazione in età lavorativa;

M.2 Cassaintegrato: sospensione dell'attività lavorativa con retribuzione ridotta (legge 164/75);

M.3 In mobilità: lavoratore licenziato e disoccupato che si trova iscritto in lista di mobilità e che per questo motivo può usufruire per un determinato periodo di tempo di particolari agevolazioni per la ricerca di un nuovo lavoro e di un sussidio economico.

M.4 In cerca di prima occupazione: ricerca di prima attività lavorativa;

M.5 In cerca di secondo lavoro: ricerca di un'ulteriore attività lavorativa;

M.6 Sottooccupato : lavori precari, dequalificati, anche se regolari;

M.7 Lavoro irregolare: attività lavorativa non regolarizzata nell'ambito del lavoro degli adulti (lavoro nero);

M.8 Lavoro minorile: attività lavorativa dei minorenni non regolarizzata;

N. Dipendenza

N.1 Da droga: sostanze sintetiche (abuso da sostanze stupefacenti di produzione chimica: Ecstasy, LSD) da eroina, oppiacei, cocaina;

N.2 Da farmaci: assunzione eccessiva di sostanze usate in medicina, sia su prescrizione del medico che per autosomministrazione;

N.3 Da alcool: abuso costante di bevande alcoliche con conseguente dipendenza e tendenza psico - fisica all'assunzione di crescenti dosi di sostanze;

N.4 Da gioco: gioco d'azzardo;

N.5 Poliabuso: Abuso di più sostanze

O. Istruzione

O.1 Analfabetismo: incapacità ad esprimersi e a ricevere informazioni attraverso la scrittura e la lettura / analfabetismo di ritorno: cancellazione nel tempo delle abilità di base di lettura e scrittura in persone che hanno già usufruito di percorsi di alfabetizzazione;

O.2 Problemi linguistici: difficoltà nella conoscenza e utilizzo della lingua italiana per ragioni medico - sanitarie o per provenienza geografica;

O.3 Abbandono scolastico: non completamento della scuola dell'obbligo o interruzione della scuola secondaria;

O.4 Ritardo e difficoltà scolastiche : difficoltà di apprendimento, ripetizioni, basso rendimento in attività scolastiche per motivi sociali, psicologici, ecc.

P. Altri

P.1 Abuso / violenza sessuale / maltrattamento: abuso di mezzi di correzione, percosse, minacce gravi, trascuratezze gravi, violenza sessuale subita;

P.2 Usura: pretesa di interessi o prestazioni eccessive in corrispettivo di prestiti di denaro concessi a persone in stato di necessità;

P.3 Prostituzione: attività sessuale abituale esercitata a scopo di lucro con chiunque ne faccia richiesta;

P.4 Protesto o fallimento: mancato pagamento di una cambiale che comporta notifica pubblica e azioni legali contro gli obbligati al pagamento /stato di insolvenza con cui un imprenditore commerciale dimostra di non essere più in grado di soddisfare i propri impegni;

P.5 Tratta: traffico internazionale di esseri umani a scopo di sfruttamento sessuale;

P.6 Solitudine: isolamento o perdita di relazioni umane significative con il contesto familiare, parentale, amicale, di vicinato, ecc. ;

P.7 Abbandono: grave trascuratezza fisica, affettiva o psicologica, di minori o di anziani o di persone con difficoltà, da parte dei familiari, anche in forma non esplicita o tramite istituzionalizzazione;

P.8 Disagio psicologico: forme lievi di disturbi psicologici, della personalità e stati psicopatologici borderline;

P.9 Altro: questo codice andrà utilizzato solo nel caso in cui il bisogno della persona non sia in alcun modo classificabile

P.10 Indebitamento/cattiva gestione: Persone e famiglie in situazione di difficoltà economica per motivi legati ad una cattiva gestione del reddito, o a difficoltà connesse al pagamento di debiti per mutui, tasse, eccetera.

Q. Senza dimora

Q.1 Senza dimora: persona dedite a vagabondaggio in precarie condizioni materiali di esistenza;

6. DESCRIZIONE CODIFICHE RICHIESTE / RISPOSTE

1. Prestazioni professionali

1.a Prestazioni psico-sociali: prestazioni di psicologi, assistenti sociali, psicoterapeuti, educatori, altro.

1.b Prestazioni legali: prestazioni di avvocati, procuratori, notai, magistrati, ecc.;

1.c Prestazioni tecniche professionali: prestazione professionale retribuita o a titolo di volontariato che non sia compresa nelle categorie precedenti;

1.d Consulenza e orientamento: consulenza e orientamento, in materia di prestazioni professionali, ad altri enti/servizi sul territorio

2. Sostegno personale

2.a Ascolto : atteggiamento e operazioni necessarie all'individuazione dei reali bisogni della persona e delle possibili forme di intervento;

2.b Ascolto telefonico: colloqui telefonici basati sulla disponibilità ad ascoltare il portatore del problema e ad offrire una prima risposta;

2.c Compagnia : visite o supporto a persone sole o in stato di bisogno;

2.d Accompagnamento: accompagnamento e orientamento a servizi specialistici;

2.e Assistenza domiciliare: qualsiasi forma di aiuto pratico a casa di persone in stato di bisogno;

2.f Assistenza familiare: qualsiasi forma di aiuto o supporto al nucleo familiare;

2.g Assistenza ospedaliera: aiuto a persona ricoverata e/o lungodegente;

2.h Ascolto progettuale: Ascolto durante il quale l'operatore avvia il progetto assistenziale o di inserimento sociale.

2.i Informazioni: richiesta di informazioni.

2.l Documenti per residenza: richiesta di informazioni e/o orientamento per i documenti di residenza.

3. Abitazione

3.a Prima accoglienza: alloggio provvisorio per ospitalità di più persone a breve termine;

3.b Seconda accoglienza: accoglienza che prevede un progetto di reinserimento;

3.c Casa famiglia: ospitalità in piccoli nuclei di tipo familiare;

3.d Comunità alloggio: accoglienza in strutture residenziali intermedie rispetto alla dimensione familiare e all'istituto assistenziale ;

3.e Istituto: accoglienza e ospitalità di minori , anziani, handicappati in istituto;

3.f Pensionato: ospitalità gratuita o a pagamento agevolato per utenze particolari;

3.g Ricerca di alloggio: richiesta generica di alloggio;

3.h Consulenza orientamento: per servizi e opportunità relative all'abitazione;

3.i Accoglienza parenti di degenti ospedalieri: richiesta /offerta di ospitalità, accoglienza a familiari ammalati, di detenuti, in difficoltà economica, provenienti da altre zone geografiche;

3.l Centri diurni: richiesta di inserimento in centri diurni

4. Istruzione

4.a Sostegno scolastico: sostegno e accompagnamento scolastico offerto a persone singole o a gruppi di ragazzi drop out, preadolescenti o adolescenti con difficoltà scolastiche;

4.b Corsi di lingua italiana: corsi di lingua italiana per stranieri;

4.c Corsi professionali: corsi offerti a persone (minori e adulti) che intendono imparare una professione;

4.d Consulenza e orientamento: consulenza e orientamento, in materia di istruzione ad altri enti/servizi sul territorio

4.e Asilo nido/scuola materna: richiesta di asilo nido/scuola materna per figli.

5. Lavoro

5.a Tempo pieno: 40 ore settimanali

5.b Part-time: orario di lavoro ridotto;

5.c Saltuario: lavoro occasionale;

5.d Stagionale: per brevi e particolari periodi ;

5.e Consulenza orientamento: orientamento a servizi specialistici nell'ambito della ricerca del lavoro;

5.f Consulenza pensionistica: orientamento ed espletamento di procedure burocratico amministrativo per la pensione e/o il conseguimento di prestazioni da enti pubblici o privati;

6. Sanità

6.a Prestazioni mediche, specialistiche, infermieristiche, analisi: mediche, di carattere specialistico, infermieristiche, analisi;

6.b Medicinali: offerta di medicinali;

6.c Apparecchiature e materiale sanitario: fornitura e /o offerta di materiali e apparecchiature di carattere sanitario;

6.d Consulenza e orientamento: informazioni e invio a servizi specialistici Pubblici e privati di assistenza soci /assistenziale o sanitaria;

7. Beni materiali e servizi

7.a Vestiario e guardaroba: fornitura diretta di abiti;

7.b Mobilio: erogazione diretta di arredi e accessori per la casa;

7.c Bagni e docce: possibilità di usufruire di servizi per l'igiene personale;

7.d Alimentari, buoni mensa e mense: distribuzione di buoni pasto, viveri, pacchi alimentari o accesso a mense;

7.e Alimenti e prodotti per neonati: richiesta di alimenti e prodotti specifici per neonati.

7.f Consulenza e orientamento: consulenza e orientamento per il reperimento di beni materiali e servizi.

8. Sussidi economici

8.a Prestiti: erogazione diretta di somme di denaro di cui viene richiesta la restituzione, anche parziale al Centro di ascolto;

8.b Sussidi: erogazione diretta di somme di denaro senza pretesa di restituzione;

8.c Consulenza e orientamento: consulenza e orientamento per il reperimento di sussidi.

8.d Sussidi per acquisto alimentari: erogazione diretta di somme di denaro senza pretesa di restituzione, per acquisto alimentari.

8.e Sussidi per alloggio: erogazione diretta di somme di denaro senza pretesa di restituzione, per alloggio.

8.f Sussidi per pagamento bollette/tasse: erogazione diretta di somme di denaro senza pretesa di restituzione, per pagamento bollette/tasse.

8.g Sussidi per spese sanitarie: erogazione diretta di somme di denaro senza pretesa di restituzione, per spese sanitarie.

8.h Sussidi per area lavoro e formazioni: erogazione diretta di somme di denaro senza pretesa di restituzione, per attività attinenti l'area lavoro e formazione.

8.i Sussidi per area debitoria: erogazione diretta di somme di denaro senza pretesa di restituzione, per il pagamento di debiti contratti dalla persona che si rivolge al centro.

Allegato n° 1

NAZIONI

UNIONE EUROPEA

Austria

Belgio

Danimarca

Finlandia

Francia

Germania

Grecia

Irlanda

Lussemburgo

Olanda

Portogallo

Regno Unito

Spagna

Svezia

EUROPA EST

Albania

Bielorussia

Bosnia Erzegovina

Bulgaria

Croazia

Estonia

Rep.Ceca

Rep. Slovacca

Lettonia

Lituania

Macedonia

Polonia

Romania

Russia + CSI

Jugoslavia (Serbia + Montenegro)

Slovenia

Ucraina

Ungheria

ALTRI PAESI EUROPEI

Andorra

Cipro

Gibilterra

Islanda

Liechtenstein

Malta

Monaco

Norvegia

S. Marino

Svizzera

Vaticano

AFRICA SETTENTRIONALE

Algeria

Egitto

Libia

Marocco

Tunisia

AFRICA CENTRO ORIENTALE

Angola
Burundi
Camerun
Ciad
Comores
Congo
Eritrea
Etiopia
Gabon
Gibuti
Guinea equatoriale
Kenya
Madagascar
Malawi
Mauritius
Mozambico
R. Centro-africana
Ruanda
Seychelles
Somalia
Sudan
Tanzania
Uganda
Zaire
Zambia
Zimbabwe

AFRICA OCCIDENTALE

Benin
Burkina Faso
Capo Verde
Costa D'avorio
Gambia
Ghana
Guinea
Guinea-Bissau
Liberia
Mali
Mauritania
Niger
Nigeria
Senegal
Sierra Leone
Togo

AFRICA CENTRO MERIDIONALE

Botswana
Lesotho
Namibia
Sao Tomé
Sudafrica
Swaziland

ESTREMO ORIENTE

Cambogia
Cina
Corea Nord
Corea Sud

Filippine
Giappone
Hong Kong
Indonesia
Laos
Macao
Malaysia
Mongolia
Myanmar
Singapore
Taiwan
Thailandia
Vietnam

SUB CONTINENTE INDIANO

Afghanistan
Bangladesh
Bhutan
India
Maldive
Nepal
Pakistan
Sri Lanka

VICINO E MEDIO ORIENTE

Arabia Saudita
Bahrein
Emirati Arabi
Giordania
Iran

Iraq
Israele
Kuwait
Libano
Oman
Palestina
Qatar
Siria
Turchia
Yemen

EX URSS ASIA

Armenia
Azerbaijan
Georgia
Kazakistan
Kyrgyzistan
Moldavia
Tagikistan
Turkmenistan
Uzbekistan

AMERICA SETTENTRIONALE

Canada
Usa

AMERICA MERIDIONALE

Antigua e Barbuda
Argentina
Bahamas
Barbados

Belize
Bolivia
Brasile
Cile
Colombia
Costarica
Cuba
Dominica
Ecuador
El Salvador
Giamaica
Grenada
Guatemala
Guyana
Haiti
Honduras
Messico
Nicaragua
Panama
Paraguay
Perù
R. Dominicana
S. Vincente
Santa Lucia

St Kitts e Nevis
Suriname
Trinidad e Tobago
Uruguay
Venezuela
OCEANIA
Australia
Nuova Zelanda
Papua-Nuova Guinea
Fidji
Salomone
Kiribati
Samoa occ.
Tonga
Marshall
Mauru
Palair
Samoa
Tuvalu
Vanuatu

FONTE: Stime Fondazione Migrantes -
Dossier Statistico Immigrazione -
su dati del Ministero dell'Interno.

Allegato N° 3

CODIFICA DEI BISOGNI E DELLE POVERTA'

A. Problematiche abitative

- A.1** mancanza di abitazione
- A.2** coabitazione
- A.3** abitazione precaria / poco funzionale
- A.4** sfratto
- A.5** residenza provvisoria

B. Devianza e criminalità / Detenzione e giustizia

- B.4** libero con procedimenti penali in corso (rinvio a giudizio, citazione diretta)
- B.8** arresti domiciliari
- B.9** altri provvedimenti restrittivi della libertà personale (divieto di espatrio, obbligo di presentarsi alla polizia giudiziaria in giorni e ore fisse, divieto e obbligo di dimora, custodia cautelare in luogo di cura)
- B.10** detenzione in seguito a condanna definitiva:
- B.12** misure alternative alla detenzione (affidamento in prova al servizio sociale, semilibertà, libertà anticipata)
- B.13** post detenzione
- B.14** misure di sicurezza (libertà vigilata, ospedale psichiatrico giudiziario)
- B.15** Coinvolgimento in criminalità e devianza

C. Stranieri

- C.1** richiedente asilo
- C.2** profugo riconosciuto
- C.3** clandestino/immigrato non regolare
- C.4** studente
- C.5** apolide
- C.6** rifugiato politico
- C.7** ricongiungimento familiare
- C.8** informazioni per espletamento pratiche
- C.9** pagamento rimesse/mantenimento della famiglia di origine

D. Famiglia

- D.1** crisi / conflitto
- D.2** separazione di fatto
- D.3** fuga da casa dei figli
- D.4** allontanamento dei figli da parte dei genitori
- D.5** allontanamento dei genitori da parte dei figli
- D.6** allontanamento dei figli da parte dei servizi sociali
- D.7** aborto
- D.8** ragazze madri
- D.9** famiglie monoparentali
- D.10** ruoli parentali anomali
- D.11** istituzionalizzazione
- D.12** maltrattamento su adulti

D.13 maltrattamento su minori

D.14 familiare malato

E. Handicap e disabilità

E.1 handicap fisico/organico

E.2 plurihandicap

E.3 handicap psico/mentale

F. Reddito

F.1 nessun reddito

F.2 reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze

F.3 reddito insufficiente rispetto alle esigenze straordinarie

G. Malattia

G.1 tumori

G.2 malattie cardiovascolari

G.3 demenza

G.4 aids / sieropositività

G.5 malattia infettiva (epatiti, altre malattie infettive)

G.6 condizioni patologiche post- traumatiche

G.7 malattie neuropsichiatriche (depressione, schizofrenia, anoressia, bulimia, ecc.)

G.8 altra patologia

G.9 altra patologia temporanea

G.10 altra patologia cronica

H. Livello di autonomia

H.1 parzialmente autosufficiente

H.2 totalmente non autosufficiente

I. Zingari

I.1 giostrai, circensi

I.2 gruppi stanziali

I.3 piccoli gruppi nomadi

L. Indigenza

L.1 accattonaggio

M. Occupazione

M.1 disoccupato

M.2 cassaintegrato

M.3 in mobilità

M.4 in cerca di prima occupazione

M.5 in cerca di secondo lavoro

M.6 sottoccupato (lavori dequalificati, saltuari)

M.7 lavoro irregolare

M.8 lavoro minorile

N. Dipendenza

- N.1 da droga
- N.2 da farmaci
- N.3 da alcool
- N.4 da gioco
- N.5 poliabuso

O. Istruzione

- O.1 analfabetismo
- O.2 problemi linguistici
- O.3 abbandono scolastico
- O.4 ritardo e difficoltà scolastiche

P. Altri

- P.1 abuso/ violenza sessuale
- P.2 usura
- P.3 prostituzione
- P.4 protesta e fallimento
- P.5 tratta
- P.6 solitudine
- P.7 abbandono
- P.8 disagio psicologico
- P.9 altro
- P.10 indebitamento/cattiva gestione

Q. SENZA DIMORA

- Q.1 Senza dimora

ALLEGATO n° 4

TIPOLOGIE RICHIESTE /RISPOSTE

1. Prestazioni professionali

- 1.a Prestazioni psico sociali
- 1.b Prestazioni legali
- 1.c Prestazioni tecniche - professionali
- 1.d Consulenza e orientamento

2. Sostegno personale

- 2.a Ascolto
- 2.b Ascolto telefonico
- 2.c Compagnia
- 2.d Accompagnamento
- 2.e Assistenza domiciliare
- 2.f Assistenza familiare
- 2.g Assistenza ospedaliera
- 2.h Ascolto progettuale
- 2.i Informazioni
- 2.l Documenti per residenza

3. Abitazione

- 3.a Prima accoglienza
- 3.b Seconda accoglienza

- 3.c Casa famiglia
- 3.d Comunità alloggio
- 3.e Istituto
- 3.f Pensionato
- 3.g Ricerca di alloggio
- 3.h Consulenza e orientamento
- 3.i Accoglienza parenti e degenti ospedalieri
- 3.l Centri diurni

4. Istruzione

- 4.a Sostegno scolastico
- 4.b Corsi di lingua italiana
- 4.c Corsi professionali
- 4.d Consulenza e orientamento
- 4.e Asilo nido/scuola materna

5. Lavoro

- 5.a Tempo pieno
- 5.b Part time
- 5.c Saltuario
- 5.d Stagionale
- 5.e Consulenza e orientamento
- 5.f Consulenza pensionistica

6. Sanità

6.a Prestazioni mediche specialistiche, infermieristiche, analisi

6.b Medicinali

6.c Apparecchiature e materiale sanitario

6.d Consulenza e orientamento

7. Beni materiali e servizi

7.a Vestiario e guardaroba

7.b Mobilio

7.c Bagni e docce

7.d Alimentari, buoni mensa e mensa

7.e Alimenti e prodotti per neonati

7.f Consulenza e orientamento

8. Sussidi economici

8.a Prestiti

8.b Sussidi

8.c Consulenza e orientamento

8.d Sussidi per acquisto alimentari

8.e Sussidi per alloggio

8.f Sussidi per pagamento bollette/tasse

8.g Sussidi per spese sanitarie

8.h Sussidi per area lavoro e formazione

8.i Sussidi per area debitoria