

Ricerca nazionale sulle condizioni delle persone senza dimora  
2008-2010

Rilevazione CAPI sulle organizzazioni e sui servizi.

Guida alla compilazione dei questionari.  
(versione 0.1)

*Cara intervistatrice/Caro intervistatore,*

*L'Istituto nazionale di statistica (Istat) in convenzione con il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali, la Caritas Italiana e la Federazione Italiana degli Organismi per le persone senza dimora (fio.PSD), sta svolgendo una ricerca sulle povertà estreme, finalizzata a definire un quadro approfondito sulla condizione delle persone senza dimora in Italia e sul sistema dei servizi formali e informali, pubblici e privati, rivolti a tali persone. L'indagine è inserita nel Programma statistico nazionale 2008-2010 e nell'Aggiornamento 2009-2010 del medesimo Programma (codice IST 02251).*

*L'obiettivo della ricerca è la raccolta di informazioni per approfondire la conoscenza del fenomeno delle povertà estreme esistenti nel nostro Paese e della rete di servizi volti a sostenere e assistere le persone in tale condizione, siano essi forniti da organismi privati o da enti pubblici. Il quadro informativo che ne deriverà permetterà anche di fornire gli elementi utili per la messa a punto di politiche specifiche ed efficaci per il soddisfacimento dei bisogni delle persone senza dimora e il miglioramento della qualità dei servizi loro destinati.*

*La presente guida illustra e fornisce chiarimenti sugli strumenti utilizzati per la raccolta di informazioni dettagliate sulle organizzazioni, gli enti e le strutture che erogano uno o più servizi destinati anche alle persone senza dimora.*

*E'infatti fondamentale, affinché i risultati siano di buona qualità, che gli intervistati abbiano chiari lo scopo e l'importanza dell'indagine; siano rassicurati sulla assoluta anonimità e riservatezza dei dati raccolti che verranno usati solo a scopi scientifici per la finalità della ricerca.*

*Per questo motivo ti raccomandiamo di leggere la guida prima di iniziare le interviste, al fine di svolgere al meglio i tuoi compiti.*

*Per ogni dubbio o difficoltà che potesse insorgere, l'Istat rimane a tua completa disposizione (tel. 06/46734704-4707, e-mail: [alessandra.masi@istat.it](mailto:alessandra.masi@istat.it); [isabella.siciliani@istat.it](mailto:isabella.siciliani@istat.it)) per fornire gli opportuni chiarimenti.*

*Tutte le organizzazioni e gli enti che ti troverai a intervistare sono stati già contattati telefonicamente nei mesi scorsi, e hanno fornito informazioni sui servizi da loro erogati. Grazie alle informazioni acquisite durante le interviste telefoniche è stato possibile precompilare alcuni campi del tuo questionario elettronico. Ti chiediamo tuttavia di verificare, assieme al rispondente, l'esattezza dei dati inseriti e di procedere alle eventuali rettifiche che si rendano necessarie, anche se dovute a cambiamenti intervenuti successivamente all'intervista telefonica.*

*Inoltre, tutte le organizzazioni e gli enti che ti troverai a intervistare hanno ricevuto una lettera dell'Istat (riportata in Appendice A), che preannuncia lo svolgimento della rilevazione.*

*Sicuri di poter contare sulla tua collaborazione, ti ringraziamo e ti auguriamo buon lavoro.*

## ***INDICE***

Contenuti informativi.....	4
Unità di rilevazione.....	4
Il ruolo dell'intervistatore.....	5
Come è organizzata la rilevazione.....	6
Cosa fare per prendere contatto con l'organizzazione.....	7
Cosa fare durante la visita all'organizzazione.....	8
Note sul funzionamento dei questionari elettronici.....	19
Appendice A – Informativa del Presidente dell'Istat sulla rilevazione.....	21
Appendice B – Tipologia di servizi.....	23
Appendice C – Elenco dei comuni campione in ordine alfabetico.....	25

## **Contenuti informativi**

La presente rilevazione ha l'obiettivo di raccogliere informazioni sulle organizzazioni/enti (da qui in avanti verrà utilizzata solo la dicitura organizzazioni) che erogano servizi alle persone senza dimora.

In particolare, per ogni organizzazione, si rilevano:

- ✓ forma giuridica
- ✓ tipologia dei servizi erogati
- ✓ sede di erogazione del servizio
- ✓ area territoriale di competenza
- ✓ cooperazione e interazione con altre organizzazioni
- ✓ partecipazione a discussioni/seminari sul tema della povertà
- ✓ risorse umane, retribuite o volontarie, coinvolte
- ✓ fonti di finanziamento e quota di risorse per le persone senza dimora.

Inoltre per ogni servizio di interesse si rilevano:

- ✓ modalità di accesso
- ✓ mesi, giorni e orari di apertura
- ✓ prestazioni mediamente erogate
- ✓ tipologia di utenza
- ✓ presenza di sistemi di raccolta e archiviazione di informazioni sull'utenza
- ✓ risorse umane, retribuite o volontarie, coinvolte
- ✓ partecipazione dell'utenza nella programmazione e gestione del servizio.

## **Unità di rilevazione**

La rilevazione si articola in due fasi:

- 1) l'intervista sull'ORGANIZZAZIONE che eroga, direttamente o per conto di altri soggetti, uno o più servizi;
- 2) l'intervista sul singolo SERVIZIO, inteso come la struttura nella quale vengono erogate le prestazioni (le tipologie di servizi di interesse sono riportati nell'appendice B).

Per **ORGANIZZAZIONE** si intende un qualsiasi soggetto, dotato di forma giuridica (Associazione non riconosciuta, Associazione riconosciuta, Fondazione, Comitato, Cooperativa sociale di tipo A, Cooperativa sociale di tipo B, Consorzio di Cooperative, Organizzazione non governativa, Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto, Ex IPAB, Amministrazione pubblica), titolare delle attività del servizio.

L'organizzazione può erogare direttamente il servizio, oppure può delegare un'altra organizzazione affinché lo eroghi per suo conto. Di conseguenza, le organizzazioni si distinguono tra eroganti (direttamente o per conto di altri) e non eroganti. Oggetto della rilevazione CAPI sono SOLO le organizzazioni eroganti. Se per qualsiasi motivo l'intervistatore, tra le organizzazioni da contattare, individua un'organizzazione non erogante seppur titolare, l'intervistatore dovrà capire qual è l'organizzazione erogante. Se quest'ultima è già nell'elenco delle organizzazioni da intervistare, l'intervistatore dovrà procedere con l'intervista all'organizzazione erogante, altrimenti dovrà segnalare la situazione all'indirizzo e-mail: [ricerca@fiopsd.org](mailto:ricerca@fiopsd.org).

Per **SERVIZIO** si intende la struttura presso la quale vengono effettivamente e praticamente erogate le prestazioni di interesse.

Affinché si tratti realmente di un servizio è necessario che l'erogazione delle singole prestazioni avvenga:

- in maniera distinta da qualsiasi altra prestazione (deve essere possibile identificare il luogo fisico di erogazione, l'orario di erogazione e il personale dedicato);
- in maniera continuativa o ripetuta nel tempo (ad es. 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);
- socialmente riconosciuta e fruibile (i potenziali utenti possono reperire informazioni sull'esistenza e le modalità di accesso).

Esempi:

- Un sostegno educativo o un sostegno psicologico offerto indistintamente agli ospiti di una 'comunità residenziale di accoglienza notturna' non si configura come servizio in quanto è piuttosto un valore aggiunto offerto dal personale impiegato nell'offerta del servizio di 'comunità residenziale di accoglienza notturna'.
- Se, al contrario, per due pomeriggi alla settimana, all'interno della struttura della comunità è presente una figura professionale (psicologo, psichiatra, ecc.) a disposizione di qualsiasi utente (ospite o meno della comunità) allora si individua un servizio distinto (per il quale deve essere compilato uno specifico questionario) e tale servizio risulterà avere la stessa sede operativa del servizio 'comunità residenziale di accoglienza notturna'.
- Un altro esempio è rappresentato da un centro che, nella stessa sede e con gli stessi orari, eroga più servizi ('servizi informativi e di orientamento', 'accompagnamento ai servizi del territorio', 'domiciliazione postale'). La prestazione erogata nei tre casi è differente anche se può essere erogata nello stesso luogo, e, potenzialmente, allo stesso utente. In questo caso le unità di rilevazione sono i tre servizi per i quali devono essere compilati tre questionari distinti, dove saranno indicati per ciascuno lo stesso indirizzo e gli stessi orari di erogazione.

## ***Il ruolo dell'intervistatore***

Il ruolo dell'intervistatore è fondamentale per la riuscita della rilevazione.

Pertanto è necessario attenersi ad alcune semplici regole di comportamento:

- usare la massima cortesia nei confronti delle persone coinvolte nella rilevazione;
- porre le domande rispettando esattamente la loro formulazione e le eventuali istruzioni ad esse riferite;
- astenersi durante l'intervista da qualsiasi commento e dall'effettuare qualsiasi altra attività.

L'intervistatore deve mantenere il più rigoroso riserbo sulle informazioni fornite dagli intervistati, in quanto opera in qualità di incaricato del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 30 del decreto legislativo n. 196/2003. In particolare, è tenuto al rispetto delle istruzioni tecniche e organizzative impartite, con particolare riguardo alle misure di sicurezza da adottare per evitare accessi non autorizzati o trattamenti non consentiti dei dati, ovvero la distruzione o perdita, anche accidentale, degli stessi. E' fatto divieto all'intervistatore di comunicare le informazioni raccolte a soggetti terzi non autorizzati o di trattare i dati per finalità non consentite.

In tal senso, l'intervistatore dovrà adoperarsi con il massimo impegno anche per rimuovere ogni eventuale preoccupazione del rispondente riguardo all'utilizzo dei dati diverso dalle finalità statistiche della rilevazione. Qualora appaia opportuno, si dovrà chiarire come i dati raccolti con l'intervista saranno diffusi solo in forma aggregata, in modo da impedire qualsiasi riferimento individuale.

Nei rapporti con gli intervistati il comportamento dell'intervistatore deve sempre rifarsi ai principi di trasparenza e correttezza.

Si ritiene utile che l'intervistatore porti con sé, durante l'intervista, un block-notes per annotare tutto ciò che non è possibile riportare direttamente sul questionario elettronico, come ad esempio le eventuali difficoltà a rispondere o la richiesta di spiegazioni da parte dell'intervistato in merito a specifici quesiti (in questo caso risulta utile annotare anche il quesito di riferimento al fine della compilazione della scheda di valutazione finale). A tal proposito, si fa presente che alla fine di ogni intervista è prevista una scheda di valutazione in cui si chiede al rispondente di segnalare i quesiti che possono averlo messo in difficoltà, specificando anche i motivi (mancata comprensione della domanda, incapacità a fornire informazioni, altro). E' prevista inoltre una sezione relativa alle eventuali difficoltà incontrate dall'intervistatore stesso, al fine di segnalare i quesiti e indicare i motivi per i quali ha avuto difficoltà nella somministrazione (scarsa comprensibilità nelle definizioni utilizzate, formulazione non chiara o univoca di alcuni quesiti, altro). All'intervistatore viene anche chiesta una valutazione del livello di difficoltà incontrato dalla persona che ha risposto al questionario e della disponibilità mostrata nel corso dell'intervista.

Alla fine del questionario è presente un apposito spazio per le annotazioni, dove è possibile riportare, con cura, tutte le informazioni precedentemente annotate nel block-notes, riferite a qualsiasi aspetto, comprese eventuali anomalie dell'applicativo.

## ***Come è organizzata la rilevazione***

La rilevazione viene effettuata attraverso due interviste dirette in modalità CAPI (Computer Assisted Personal Interview) condotte attraverso due questionari elettronici:

1. il **“QUESTIONARIO ORGANIZZAZIONE”** da utilizzare per l'intervista CAPI sull'organizzazione;
2. il **“QUESTIONARIO SERVIZI”** da utilizzare per l'intervista CAPI per ciascuna sede operativa di ciascuna tipologia di servizio erogato.

I questionari devono essere compilati, tramite computer, dall'intervistatore durante l'intervista.

Ogni rilevatore riceverà una chiavetta per la connessione tramite internet al sito <http://capi.europeconsulting.it/> sul quale è presente la versione elettronica dei questionari. L'accesso deve avvenire tramite digitazione negli appositi campi del nome utente e relativa password che verranno forniti ad ogni singolo rilevatore.

In caso di mancata connessione ad internet tramite la chiavetta, l'intervistatore potrà procedere i) alla compilazione del questionario elettronico tramite una connessione eventualmente messa a disposizione da parte dell'organizzazione o del servizio; ii) alla compilazione della versione cartacea del questionario e provvedere successivamente, non appena possibile, alla compilazione della versione elettronica.

L'intervistatore:

- riceverà l'elenco delle organizzazioni da intervistare;
- dovrà contattare ogni singola organizzazione presente in elenco e fissare un appuntamento per l'intervista (tutti i tentativi e gli esiti dei contatti dovranno essere riportati nella **“SCHEDE CONTATTI E ESITI”**);
- dovrà recarsi presso l'organizzazione per le interviste (da effettuare tramite questionario organizzazione e tramite questionario servizi). Nel caso in cui l'organizzazione (le persone disponibili a rispondere) non sia in grado di fornire le informazioni richieste sui singoli servizi erogati, l'intervistatore dovrà recarsi presso i singoli servizi e procedere con le interviste (da effettuare tramite questionario servizi).

Per ogni organizzazione presente in elenco e per la quale si è effettuata l'intervista dovranno risultare compilati:

- ✓ 1 “scheda contatti e esiti” per ogni tentativo di contatto effettuato;
- ✓ 1 “questionario organizzazione”;
- ✓ 1 “questionario servizi” per ogni singolo servizio dell'organizzazione.

Ad esempio, l'intervistatore che deve intervistare l'organizzazione X tenta di contattarla per telefono e vi riesce al terzo tentativo, fissando un appuntamento per l'intervista. In tal caso l'intervistatore compilerà quattro schede contatto, una per ogni tentativo telefonico e una in occasione della visita per l'intervista.

Una volta iniziata l'intervista all'organizzazione scopre che questa eroga la stessa tipologia di servizio (ad es. mensa) in due sedi operative diverse (ad es. una in centro e una in periferia) e che in una delle due sedi eroga anche un servizio di comunità semiresidenziali.

Dopo aver compilato il “questionario organizzazione”, l'intervistatore dovrà compilare tre “questionari servizi”: uno per la mensa in periferia, uno per quella in centro e uno per il servizio di comunità semiresidenziale.

## ***Cosa fare per prendere contatto con l'organizzazione***

L'intervistatore dovrà prendere contatto con l'organizzazione da intervistare, telefonicamente o con visita a domicilio.

L'intervistatore dovrà compilare la scheda contatti e esiti ogni qualvolta tenterà un contatto e dovrà riportare l'esito del contatto, qualsiasi esso sia. E' altamente consigliato che l'intervistatore proceda dapprima con un contatto telefonico al fine di fissare un appuntamento per l'intervista diretta.

Se l'intervistatore non riesce a contattare l'organizzazione, dovrà provarci successivamente in giorni e orari differenti. Dopo 5 tentativi di contatto senza successo, in giorni e in orari differenti, l'organizzazione viene automaticamente eliminata dall'elenco delle organizzazioni da intervistare.

In tutti i casi in cui **il tentativo di contatto non è andato a buon fine** (nella scheda l'intervistatore riporterà che l'organizzazione ‘Non è stata contattata’), cliccando sul tasto “successiva (cfr. note sul funzionamento dei questionari elettronici), si aprirà una finestra per indicare il motivo del mancato contatto.

Nei casi in cui:

- ‘Il numero di telefono non si riferisce a un'organizzazione’
- ‘L'organizzazione non esiste più’
- ‘L'organizzazione si è trasferita e non è stato possibile ottenere informazioni sui nuovi recapiti’
- ‘L'organizzazione si è trasferita al di fuori dei comuni campione’(l'elenco dei comuni campione è riportato nell'Appendice C)

l'organizzazione viene automaticamente eliminata dall'elenco delle organizzazioni da intervistare.

Nel caso in cui “L'organizzazione si è trasferita ma è stato possibile ottenere informazioni sui nuovi recapiti”, l'intervistatore dovrà inserire il nuovo recapito e tentare il contatto.

In tutti gli altri casi l'intervistatore dovrà tentare di ricontattare l'organizzazione fino al raggiungimento del quinto tentativo che, se non andato a buon fine, determinerà, come già detto, l'eliminazione automatica dell'organizzazione dall'elenco.

In tutti i casi in cui **il tentativo di contatto telefonico ha avuto successo** (nella scheda l'intervistatore riporterà che l'organizzazione 'E' stata contattata telefonicamente'), cliccando sul tasto "successiva" si aprirà una finestra per indicare l'esito del contatto telefonico:

- se 'L'organizzazione si rifiuta di partecipare' (si tratta di un rifiuto definitivo da parte dell'organizzazione a partecipare all'indagine) o 'L'organizzazione non può partecipare', l'organizzazione scompare dall'elenco delle organizzazioni da intervistare;
- se 'L'organizzazione è disponibile a partecipare ma non ha fissato un appuntamento', l'intervistatore dovrà cercare di ricontattare l'organizzazione successivamente.

In tutti i casi in cui **il tentativo di contatto è avvenuto con visita a domicilio** (nella scheda l'intervistatore riporterà che l'organizzazione 'E' stata contattata con visita a domicilio'), cliccando sul tasto "successiva" si aprirà una finestra per indicare l'esito dell'intervista:

- se 'L'intervista non può essere effettuata e non è possibile riprenderla in seguito' (il rifiuto è quindi definitivo) l'organizzazione scompare dall'elenco delle organizzazioni da intervistare.

Nella *home page* compare anche una sezione contenente tutti gli appuntamenti presi dall'intervistatore (vengono specificate la data, l'ora, la denominazione, l'indirizzo e il numero di telefono dell'organizzazione) che viene automaticamente aggiornata ogni volta che viene fissato un appuntamento.

Una volta stabilito il contatto e fissato l'appuntamento, potrebbe risultare utile, al fine di limitare/ridurre le difficoltà da parte dell'intervistato, inviare tramite e-mail all'Organizzazione, e se necessario, ai Servizi una copia del questionario in formato elettronico.

## ***Cosa fare durante la visita all'organizzazione***

Una volta contattata l'organizzazione e fissato un appuntamento, l'intervistatore si recherà presso l'organizzazione per procedere all'intervista tramite il Questionario organizzazione. Il questionario deve essere somministrato a qualsiasi organizzazione privata o ente pubblico che eroghi, direttamente o per conto di altri soggetti, uno o più dei servizi di interesse.

### ***Questionario organizzazione***

Il questionario, come già accennato, rileva informazioni sulle tipologie dei servizi erogati, la cooperazione e le interazioni con altre organizzazioni, l'area territoriale di competenza, le fonti di finanziamento e la quota di risorse per le persone senza dimora, le risorse umane di cui dispone l'organizzazione. E' organizzato in cinque sezioni: Anagrafica, Informazioni generali, Altre informazioni, Risorse umane, Valutazione circa l'andamento dell'intervista.

E' opportuno che l'intervistato sia la persona dell'organizzazione con le massime conoscenze degli argomenti trattati. Alla domanda V0.0 deve essere indicato il nome del rispondente, anche al fine di permettere successivi contatti che si rendessero necessari per integrare le informazioni acquisite o chiedere chiarimenti.

Di seguito, per ogni sezione, si forniscono alcune specifiche, riguardo alcuni quesiti, che possono risultare utili per la conduzione dell'intervista.



## Anagrafica

### Domande V0.0 e V0.1 Nominativo e ruolo del rispondente e Nome dell'organizzazione

I campi relativi alle risposte per le domande V0.0 e V0.1 risulteranno precompilati.

L'intervistatore dovrà verificare l'esattezza delle informazioni riportate ed eventualmente rettificarle.

### Domanda V0.2 Forma giuridica

E' possibile selezionare una sola risposta.

Le associazioni (art 14 e seguenti c.c.), riconosciute o non riconosciute come persone giuridiche sono gruppi di persone liberamente costituiti, che svolgono la loro attività prevalentemente attraverso prestazioni personali o patrimoniali, volontarie o meno, degli aderenti ovvero dei soci. L'associazione è quindi la risultante di un contratto tra due o più soggetti con cui le parti si obbligano, attraverso un'organizzazione stabile, a perseguire uno scopo comune diverso da quello per cui la legge stabilisce una forma particolare (ad es. le società che hanno scopo lucrativo e le cooperative che perseguono uno scopo mutualistico).

Le associazioni riconosciute, costituite con atto pubblico, sono quelle associazioni con personalità giuridica, vale a dire quegli organismi dotati di autonomia patrimoniale perfetta sia nei confronti dei soci stessi, che di terzi estranei (art 36 e seguenti c.c.).

Le fondazioni sono enti senza fini di lucro, dotate di un patrimonio che garantisce loro di realizzare gli scopi di utilità sociale per i quali sono create (art 14 e seguenti c.c.). Le fondazioni sono costituite con atto pubblico o per testamento.

Il comitato è un'istituzione di carattere privato con scopi altruistici, che può essere anche privo di personalità giuridica (art 39-42 c.c.).

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.

Le cooperative sociali di tipo B forniscono attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

I consorzi di cooperative sono costituiti come società cooperative aventi la base sociale formata in misura non inferiore al settanta per cento da cooperative sociali.

Le organizzazioni non governative (ONG) sono organizzazioni indipendenti 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.

Gli enti ecclesiastici civilmente riconosciuti sono enti che perseguono fini di religione o di culto, dotati di personalità giuridica riconosciuta dallo Stato italiano.

Gli ex Istituti Pubblici di Assistenza e Beneficenza (ex-IPAB) erano 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 state trasformate in persone giuridiche private.

Le amministrazioni pubbliche sono soggetti che esercitano funzioni pubbliche, vale a dire attività volta alla cura degli interessi della collettività, predeterminati in sede di indirizzo politico.

---

Domanda V0.3 (*solo per Amministrazioni pubbliche*) Indicare di che tipo di ente si tratta

---

Rispondono a questa domanda solo coloro che hanno dichiarato di essere un'Amministrazione pubblica alla domanda V0.2.

Il distretto sociale rappresenta l'unità territoriale minima di riferimento per programmare interventi e servizi in campo socio-assistenziale e socio-sanitario.

La comunità montana è un ente territoriale locale italiano (art. 27 del D.lgs. 267/ 2000) costituito con provvedimento del presidente della giunta regionale tra comuni montani e pedemontani, anche appartenenti a province diverse. Lo scopo è la valorizzazione delle zone montane, per l'esercizio di funzioni proprie conferite, nonché l'esercizio associato di funzioni comunali.

Gli enti locali possono costituire un consorzio per la gestione associata di uno o più servizi e l'esercizio associato di funzioni.

Il comprensorio o comunità comprensoriale è un'unità amministrativa posta tra provincia autonoma e comune con compiti delegati dalla stessa provincia (Province autonome di Bolzano e Trento). Sono enti che gestiscono alcuni servizi, quali strade, infrastrutture ed impianti extracomunali, servizi sanitari e sociali.

L'azienda sanitaria locale (ASL) è un ente pubblico locale al quale compete l'organizzazione finanziaria e gestionale delle prestazioni sanitarie.

L'ambito sociale è una zona delimitata di territorio nella quale sono gestiti ed erogati i servizi e gli interventi socio-assistenziali previsti dal Piano di Zona regionale.

Le unioni di comuni (art 32 del D.lgs. 267/ 2000) sono enti locali costituiti da due o più comuni di norma contigui, allo scopo di esercitare congiuntamente una pluralità di funzioni di loro competenza.

Per altra associazione di comuni si intende qualunque altra forma di associazione fra i comuni, diversa da quelle già indicate nelle altre modalità di risposta, a cui i comuni possono dar vita per una gestione condivisa di determinati servizi, come ad esempio le Associazioni Intercomunali.

---

Domanda V0.7 L'organizzazione/ente è ONLUS?

---

Alcune delle organizzazioni possono avere la qualifica di Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS), al fine di godere di particolari regimi fiscali in relazione al carattere non lucrativo dell'istituzione. Si tratta di associazioni, comitati, fondazioni, società cooperative e altri enti di carattere privato, con o senza personalità giuridica, i cui statuti o atti costitutivi, redatti nella forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata o registrata, prevedono espressamente una serie di requisiti (artt. 10 e seguenti del D.Lgs 460/1997), quali l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale, lo svolgimento di attività di assistenza sociale e socio-sanitaria, beneficenza, istruzione, formazione, tutela, promozione e valorizzazione delle cose d'interesse artistico e storico ecc.

Sono ONLUS di diritto gli organismi di volontariato, iscritti nei registri istituiti dalle regioni e dalle province autonome, le ONG e le cooperative sociali. Non si considerano in ogni caso ONLUS gli enti pubblici, le società commerciali diverse da quelle cooperative.

---

Domanda V0.8 L'organizzazione/ente ha una Certificazione di Qualità?

---

Si tratta di un marchio di garanzia che possono ottenere le organizzazioni operanti in ambito sociale, nel momento in cui il loro processo produttivo risponda a specifici criteri di qualità.

---

Domanda V0.9 Sede/i operativa/e presso le quali vengono erogati i servizi

---

A questo punto dell'intervista, sulla schermata apparirà l'elenco di tutti le tipologie di servizi che, dalla precedente intervista telefonica, sono erogati dall'organizzazione. L'intervistatore dovrà selezionare ogni tipologia di servizio presente nell'elenco e per ognuno di essi:

- dovrà verificare che il servizio sia ancora erogato (in caso contrario dovrà procedere all'eliminazione del servizio, mediante l'apposita funzione), considerandolo attivo anche nel caso in cui la struttura sia temporaneamente chiusa per motivi contingenti (come ad es. ferie, lavori di ristrutturazione, ecc).
- dovrà compilare tutti i campi previsti per il singolo servizio (quelli obbligatori sono contrassegnati da \*).

**N.B.** nel caso nel campo precompilato venga indicata una tipologia di servizio che viene erogata in più sedi (ad esempio il servizio mensa fornito in due strutture diverse), i campi della domanda dovranno essere compilati facendo riferimento ad una delle sedi e le informazioni relative alle altre sedi dovranno essere inserite come nuovi servizi (vedi domanda V0.9.1)

---

Domanda V0.9.1 Eroga altri servizi direttamente oppure per conto di altro ente/organizzazione?

---

Dopo aver verificato/inserito le informazioni sui servizi apparsi in elenco (domanda V0.9), l'organizzazione può indicare eventuali altri servizi, omessi o attivati dopo l'intervista telefonica. Nel caso venga inserito un nuovo servizio, una volta compilati tutti i campi previsti nella domanda V0.9.2, si torna alla domanda V0.9.1 al fine di inserire ulteriori nuovi servizi. La sequenza verrà riproposta fino a quando non si esauriscano i nuovi servizi.

---

Domanda V0.12 I servizi offerti dall'organizzazione collaborano nella definizione del percorso individuale dell'utente?

---

Rispondere Sì se oltre ad offrire la prestazione all'utente, le varie strutture che offrono i servizi si coordinano per definire, in base ai bisogni del singolo utente, le prestazioni necessarie all'utente per uscire dalla situazione di difficoltà, stabilendo eventualmente uno specifico percorso di utilizzo dei diversi servizi.

---

**Informazioni generali**

---

---

Domanda V1.1 L'organizzazione/ente è associato formalmente a un'organizzazione operante con le persone senza dimora su scala territoriale più ampia?

---

Rispondere Sì qualora l'organizzazione appartenga ad una federazione più ampia o sia associata ad un'organizzazione di secondo grado (es. fio.PSD oppure CNCA -Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza - operanti su scala nazionale), da indicare nel campo nel quale si richiede di specificare le organizzazioni.

---

**Altre informazioni**

---

Questa sezione è somministrata solo alle organizzazioni di natura privata.

---

Domanda V.2.1 Su quale livello territoriale ha operato nell'ultimo anno l'organizzazione/ente?

---

Rispondere alla domanda facendo riferimento al livello territoriale più ampio, che quindi contiene quelli di livello inferiore. È comunque possibile indicare anche più di una risposta per quei casi in cui una stessa organizzazione svolga servizi diversi a livelli territoriali diversi.

Qualora l'organizzazione abbia operato solo in alcune aree del territorio comunale, selezionare 'Quartiere-rione-zona'. Selezionare invece la modalità 'Comunale e territorio limitrofo' nel caso in cui l'organizzazione abbia un raggio di azione che copra l'intero territorio del Comune, comprese le frazioni, e comunque quello compreso esclusivamente entro i confini comunali.

Qualora l'organizzazione abbia operato in più comuni della provincia, selezionare la modalità 'In più comuni della provincia' e indicare alla domanda successiva tutti i comuni in cui esercita la propria attività (compreso quello presso cui l'organizzazione ha la propria sede). Qualora l'organizzazione abbia un raggio di azione che copra l'intero territorio provinciale, selezionare la modalità 'Territorio provinciale'.

Qualora l'organizzazione abbia operato ad un livello sovraprovinciale, anche se non in tutti i comuni delle varie province coinvolte, selezionare la modalità 'In più province della regione' e indicare alla domanda successiva tutte le province in cui esercita la propria attività (compresa quella presso cui l'organizzazione ha la propria sede). Qualora l'organizzazione abbia un raggio di azione che copra l'intero territorio regionale, selezionare la modalità 'Territorio regionale'.

Qualora l'organizzazione abbia un raggio di azione che copra l'intero territorio nazionale, selezionare la modalità 'Territorio nazionale'. Per tutte le altre situazioni selezionare la modalità 'Altro (Specificare)', e specificarle (ad esempio se si è operato solo in alcune regioni ma non in tutte).

---

Domanda V.2.2 Indicare i comuni e/o le province in cui si è operato

---

Se alla domanda precedente si è risposto alla modalità 'In più comuni della provincia', selezionare, e confermare di volta in volta col tasto "Aggiungi", tutti i comuni in cui si esercita la propria attività (compreso quello presso cui l'organizzazione ha la propria sede).

Se alla domanda precedente si è risposto alla modalità 'In più province della regione', selezionare, e confermare di volta in volta col tasto "Aggiungi", tutte le province in cui si esercita la propria attività (compresa quella presso cui l'organizzazione ha la propria sede).

---

Domanda V2.4 L'organizzazione /ente partecipa ai tavoli definiti dalla L.328/2000?

---

La legge 328/2000 è la legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, rivolti alle persone e alle famiglie al fine di garantire la qualità della vita, assicurare le pari opportunità, rimuovere le discriminazioni, prevenire, eliminare o ridurre le condizioni di bisogno e di disagio. Si tratta di tavoli di programmazione delle politiche sociali a livello territoriale.

---

Domanda V.2.5 Come è stata finanziata in percentuale nel 2009 l'organizzazione/ente?

---

Indicare, per ciascuna fonte, la quota di finanziamento in rapporto al complesso delle fonti di finanziamento dell'organizzazione. Il totale delle percentuali per le fonti indicate deve essere uguale a 100.

Nel caso in cui non si conosca la quota di finanziamento, pur conoscendone esattamente la/e fonte/i, selezionare la modalità 'Altro (specificare)', specificare le fonti e porre la percentuale pari a 100.

## Risorse umane

Questa sezione è somministrata solo alle organizzazioni di natura privata.

### Domanda V.3.1 Numero degli operatori che prestano opera presso l'organizzazione.

Indicare in valore assoluto il numero degli operatori, retribuiti e non, che prestano servizio presso l'organizzazione. Includere anche tutte le persone che operano presso le sedi operative dei servizi. Per poter distinguere i casi in cui non ci siano operatori delle tipologie indicate dai casi in cui l'intervistato non conosca la risposta, indicare 0 nel primo caso e lasciare il campo vuoto altrimenti. Il totale dei valori inseriti deve essere uguale al numero di operatori dell'organizzazione. Ad es. se ci sono 13 operatori in totale di cui 7 volontari, 2 collaboratori a progetto, 4 lavoratori dipendenti, la risposta sarà:

	Dipendenti retribuiti	Collaboratori retribuiti	Soci lavoratori di coop.	Operatori in servizio civile	Operatori appartenenti al clero e ordini religiosi	Volontari laici non retribuiti	Altro (specificare):..... .....
Numero	_4_	_2_	_0_	_0_	_0_	_7_	_0_

Il socio lavoratore di cooperativa (il socio cioè che presta servizio presso l'organizzazione) deve essere indicato una sola volta in corrispondenza della dicitura "soci lavoratori di cooperativa", indipendentemente dal tipo di contratto (alle dipendenze o di collaborazione).

### Domanda V.3.2 Competenze professionali degli operatori che prestano opera presso l'organizzazione.

Per ogni competenza professionale indicare in valore assoluto il numero di operatori. Per poter distinguere i casi in cui non ci siano operatori con una delle competenze professionali indicate dai casi in cui l'intervistato non conosca la risposta, indicare 0 nel primo caso e lasciare il campo vuoto altrimenti.

Il totale dei valori inseriti come risposta a questa domanda potrebbe essere anche superiore al totale dei valori inseriti nella risposta alla domanda precedente, se uno stesso operatore è provvisto di più specializzazioni professionali (ad es. se Assistente sociale e Psicologo andrebbe conteggiato sia nel numero degli Psicologi, sia nel numero degli Assistenti sociali).

Il socio lavoratore di cooperativa (il socio cioè che presta servizio presso la struttura) deve essere indicato una sola volta in corrispondenza della dicitura "soci lavoratori di cooperativa", indipendentemente dal tipo di contratto (alle dipendenze o di collaborazione).

## Valutazione circa l'andamento dell'intervista

Riservato all'intervistatore

È di rilevante importanza che questa sezione venga accuratamente compilata; le notizie relative alla disponibilità dell'organizzazione sono, infatti, necessarie per l'analisi sulla qualità delle informazioni raccolte.

E' fondamentale che l'intervistatore risponda a tutti i quesiti e che lo faccia immediatamente dopo la conclusione dell'intervista.

**N.B.** in questa sezione devono essere riportate tutte le osservazioni ritenute rilevanti in merito all'intervista condotta. Nel caso l'intervista sia stata condotta in più occasioni (interrompendola temporaneamente per qualsiasi motivo) le osservazioni devono far riferimento all'intera intervista, avvalendosi anche delle annotazioni eventualmente riportate sul block notes.

### ***Questionario servizi***

Una volta conclusa l'intervista all'organizzazione, l'intervistatore dovrà procedere con la compilazione del questionario servizi facendo riferimento a tutti i servizi erogati, direttamente o per conto di altri, dall'organizzazione.

Il questionario deve essere compilato per ogni singola tipologia di servizio e per ogni singola sede.

Il questionario può essere compilato presso l'organizzazione, nel caso il rispondente/i rispondenti siano in grado di fornire le informazioni richieste.

Il questionario è finalizzato a raccogliere informazioni sulla tipologia di servizio erogato, la sede di erogazione, le modalità di accesso, i mesi, i giorni e gli orari di apertura, la presenza di sistemi di raccolta e archiviazione di informazioni sull'utenza, la tipologia di utenza e le prestazioni mediamente erogate, le risorse umane di cui dispone la struttura.

E' costituito dalle seguenti sezioni: Anagrafica, Informazioni generali, Tipologia di utenza, Prestazioni medie giornaliere, Risorse umane, Livello di accesso, Integrazione socio sanitaria, Partecipazione dell'utenza, Valutazione circa l'andamento dell'intervista.

E' indispensabile indicare alla domanda V0.0 il nome del rispondente, anche per eventuali successivi contatti che si rendessero necessari per integrare le informazioni acquisite o chiedere eventuali chiarimenti.

Qualora servizi diversi vengano erogati nella stessa sede e molte delle informazioni siano comuni (es. ubicazione, mesi dell'anno di apertura, orari di apertura, tipologia di informazioni eventualmente raccolte sull'utenza, risorse umane presenti nella struttura, modalità di accesso dell'utenza), prima di iniziare la somministrazione del questionario per un dato servizio è possibile replicare le informazioni di un questionario servizio già compilato, in modo da cambiare solo le risposte che differenziano i vari servizi (es. tipologia di utenza, prestazioni medie). Dopo avere quindi specificato il servizio da cui recuperare le informazioni dalla colonna "Copia da", cliccare l'apposito tasto di "Copia" e quindi iniziare la compilazione del questionario già precompilato per il nuovo servizio.

Presso i servizi di mensa e quelli di accoglienza notturna (dormitori di emergenza, dormitori, comunità semiresidenziali, comunità residenziali di accoglienza notturna, alloggi protetti, alloggi autogestiti) sarà svolta la rilevazione sulle persone senza dimora. Si raccomanda, quindi, nell'intervista su tali servizi, la **massima accuratezza** nell'acquisizione delle informazioni fondamentali (mesi e orari di apertura del servizio, numero di utenti in generale, numero di persone senza dimora utenti, le caratteristiche dell'utenza, le prestazioni medie).

### **Anagrafica**

---

Domanda V0.4 Il tipo di servizio offerto è istituzionale, formale o informale?

---

Leggere all'intervistato le definizioni riportate nella domanda.

Il servizio è istituzionale quando è erogato direttamente dall'Ente Pubblico oppure è strutturato e riconoscibile dalla disciplina delle associazioni, fondazioni, cooperative sociali, e opera in regime di sussidiarietà riconosciuta (convenzione, appalto, ...).

Il servizio è formale quando è strutturato e riconoscibile dalla disciplina delle associazioni, fondazioni, cooperative sociali.

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

---

#### Domanda V0.5 Sede operativa del servizio

---

Le informazioni relative alla sede operativa del servizio sono precompilate, in quanto provengono dal questionario Organizzazioni. L'intervistatore è tenuto a verificare accuratamente se i dati precedentemente inseriti sono corretti. I campi obbligatori sono contrassegnati da \*.

---

### Informazioni generali

---

---

#### V.1.3 Dove è ubicato il servizio?

---

Per i servizi che sono mobili sul territorio (es. unità di strada), si intende come luogo di ubicazione quello della sede operativa dove vengono organizzate e prendono avvio le azioni di erogazione del servizio sul territorio.

---

#### V.1.4 Per quale motivo si è scelta questa ubicazione?

---

Indicare il motivo prevalente della scelta relativa all'ubicazione del servizio.

---

#### V 1.5.1 Rispetto all'ultimo mese, in quali giorni della settimana e in quali fasce orarie il servizio viene erogato?

---

Qualora si tratti di un servizio operativo da meno di un mese, fare riferimento ai giorni e agli orari di apertura della settimana in corso.

Se il servizio è stato temporaneamente sospeso fare riferimento ai giorni e agli orari di apertura dell'ultima occasione di erogazione.

Gli orari di chiusura non devono essere antecedenti a quelli di apertura. Per esempio se il servizio è aperto tutti i giorni della settimana tra le 20:00 e le 9:00, occorrerà segnalare due fasce orarie: la prima dalle 00:00 alle 9:00; la seconda dalle 20:00 alle 23:30.

---

### Tipologia di utenza

---

Se il servizio procede alla raccolta di informazioni sull'utenza (sia in modalità cartacea che su supporto informatico), è preferibile che l'intervistato utilizzi la documentazione disponibile per poter fornire le informazioni alle domande di questa sezione.

Le informazioni relative alla tipologia di utenza sono fondamentali per la fase successiva della ricerca e si richiede pertanto la massima accuratezza nell'acquisizione del dato.

---

V.2.1 Quante persone hanno complessivamente ricevuto almeno una prestazione del servizio negli ultimi 12 mesi? (In valori assoluti)

---

E' richiesto una stima del numero in valore assoluto di tutti gli utenti del servizio (non necessariamente persone senza dimora) nell'arco degli ultimi 12 mesi. Qualora una stessa persona abbia avuto più prestazioni nell'arco di tempo considerato, deve essere conteggiata una sola volta.

Se il rispondente dovesse disporre solo del dato relativo all'anno solare 2009 (per es. per la modalità di archiviazione ed elaborazione interna dei dati), riportare quest'ultimo dato e fare la relativa annotazione alla fine dell'intervista.

Se il rispondente non è in grado di fornire una risposta è possibile, cliccando il tasto "successiva", visualizzare classi di numerosità che possono aiutare la risposta dell'intervistato.

---

V2.2 Quante persone senza dimora hanno ricevuto almeno una prestazione del servizio negli ultimi 12 mesi? (In valori assoluti)

---

E' richiesto il numero in valore assoluto di tutte le persone senza dimora, utenti del servizio nell'arco degli ultimi 12 mesi. Qualora una stessa persona abbia avuto più prestazioni nell'arco di tempo considerato, deve essere conteggiata una sola volta.

Se il rispondente dovesse disporre solo del dato relativo all'anno solare 2009 (per es. per la modalità di archiviazione ed elaborazione interna dei dati), riportare quest'ultimo dato e fare la relativa annotazione alla fine dell'intervista.

Ovviamente tale valore non può essere superiore al valore indicato nella domanda 2.1.

Per persona senza dimora si intende un soggetto che vive un disagio abitativo dovuto all'impossibilità e/o incapacità di provvedere autonomamente al reperimento e al mantenimento di un'abitazione in senso proprio. Vi rientrano tutte le persone che: i) vivono in spazi pubblici (per strada, baracche, macchine abbandonate, roulotte, capannoni); ii) vivono in un dormitorio notturno e/o sono costretti a trascorrere molte ore della giornata in uno spazio pubblico aperto; iii) vivono in ostelli per persone senza casa/sistemazioni alloggiative temporanee; iv) vivono in alloggi per interventi di supporto sociale specifici (per persone senza dimora singole, coppie e gruppi).

**Sono escluse** tutte le persone che a) vivono in condizione di **sovraffollamento**; b) ricevono **ospitalità** garantita da parenti o amici; c) vivono in **alloggi occupati** e in **campi strutturati** presenti nelle città.

Se il rispondente non è in grado di fornire una risposta è possibile, cliccando il tasto "successiva", visualizzare classi di numerosità che possono aiutare la risposta dell'intervistato.

---

da V2.3 a V2.12 Nel corso degli ultimi 12 mesi, le persone senza dimora....

---

E' richiesto di indicare la percentuale di persone senza dimora, secondo alcune caratteristiche (nazionalità, sesso, tipologia familiare, classe di età, disturbi psichici, problemi di dipendenza da sostanze, limitazioni fisiche/disabilità). Si richiede particolare attenzione nell'acquisizione del dato, poiché il valore percentuale deve essere fornito in base a sottogruppi che possono essere differenti da una domanda all'altra. I sottogruppi sono i seguenti:

- A. relativamente alle domande V2.3, V2.10, V2.11, V2.12, la percentuale è rispetto alla totalità delle persone senza dimora che hanno ricevuto una prestazione dal servizio. Si deve indicare, tra le persone senza dimora, la percentuale di quelle che rispettivamente:
- non erano italiane,



- soffrivano di evidenti disturbi psichici,
- avevano evidenti problemi di dipendenza da sostanze,
- soffrivano di evidenti limitazioni fisiche/disabilità;

B. relativamente alle domande V2.4, V2.6, V2.8, la percentuale è rispetto alle persone senza dimora di nazionalità italiana. Si deve indicare, tra le persone senza dimora di nazionalità italiana, la percentuale di quelle che rispettivamente sono:

- donne,
- madri sole con figli minori di 18 anni o partner di una coppia con figli minori di 18 anni,
- giovani, adulti o anziani (in quest'ultimo caso, accertarsi che la somma di giovani/adulti/anziani sia pari a 100);

C. relativamente alle domande V2.5, V2.7, V2.9, la percentuale è rispetto alle persone senza dimora di nazionalità non italiana. Si deve indicare, tra le persone senza dimora di nazionalità non italiana, la percentuale di quelle che rispettivamente sono:

- donne,
- madri sole con figli minori di 18 anni o partner di una coppia con figli minori di 18 anni,
- giovani, adulti o anziani (in quest'ultimo caso, accertarsi che la somma di giovani/adulti/anziani sia pari a 100);

### **Prestazioni medie giornaliere**

In questa sezione viene chiesto di indicare il numero di prestazioni medie giornaliere, con riferimento all'ultimo mese. Si richiama l'attenzione dell'intervistatore sul fatto che il riferimento temporale è l'ultimo mese, ma il dato deve riferirsi al numero di prestazioni medie al giorno.

Se la struttura che eroga il servizio dovesse essere temporaneamente chiusa nell'ultimo mese, fa riferimento al dato dell'ultimo mese precedente alla sospensione del servizio.

In particolare, nel caso in cui la tipologia del servizio sia "mense", va indicato il numero medio di pasti giornalieri erogati per ciascuna tipologia di pasto (colazione, pranzo, cena). Nel caso in cui non si sia in grado di distinguere per tipologia di pasto indicare solo il numero giornaliero totale.

Nel caso dei "centri diurni", "comunità residenziali di accoglienza diurna", "circoli ricreativi", "laboratori di attività diurna", indicare le presenze medie giornaliere, ovvero il numero di persone che, con riferimento all'ultimo mese, hanno usufruito del servizio almeno una volta al giorno.

### **Risorse umane**

Domanda V.3.1 Numero degli operatori che prestano opera presso il servizio.

Indicare in valore assoluto il numero degli operatori, retribuiti e non, che prestano opera presso la sede operativa del servizio. Il totale dei valori inseriti deve essere uguale al numero di operatori della sede operativa del servizio.

Per poter distinguere i casi in cui non ci siano operatori delle tipologie indicate dai casi in cui l'intervistato non conosca la risposta, indicare 0 nel primo caso e lasciare il campo vuoto altrimenti. Il socio lavoratore di cooperativa (il socio cioè che presta servizio presso la struttura) deve essere indicato una sola volta in corrispondenza della dicitura "soci lavoratori di cooperativa", indipendentemente dal tipo di contratto (alle dipendenze o di collaborazione).

---

**Domanda V.3.2 Competenze professionali degli operatori che prestano opera presso il servizio.**

---

Per ogni competenza professionale indicare in valore assoluto il numero di operatori. Per poter distinguere i casi in cui non ci siano operatori con una delle competenze professionali indicate dai casi in cui l'intervistato non conosca la risposta, indicare 0 nel primo caso e lasciare il campo vuoto altrimenti.

Il totale dei valori inseriti come risposta a questa domanda potrebbe essere anche superiore al totale dei valori inseriti nella risposta alla domanda precedente, se uno stesso operatore è provvisto di più specializzazioni professionali (ad es. se Assistente sociale e Psicologo andrebbe conteggiato sia nel numero degli Psicologi, sia nel numero degli Assistenti sociali).

---

**Livello di accesso**

---

---

**Domanda V.4.2 Di quali Enti/Servizi si tratta?**

---

Specificare quali sono gli Enti/Servizi da cui le persone senza dimora arrivano su segnalazione o presentazione: immettere il testo libero e nel caso vi siano più Enti/Servizi, indicare ciascuno di essi su righe diverse. Precisare il Servizio solo se si tratta di servizi della stessa organizzazione di appartenenza.

---

**Partecipazione dell'utenza**

---

---

**Domanda V.6.4 Esiste una forma di cogestione delle attività?**

---

Rispondere Sì qualora gli utenti della struttura che offre servizi collaborino in prima persona nell'erogazione delle prestazioni e/o nelle altre attività della struttura stessa.

---

**Domanda V.6.5 Esiste uno specifico budget circa la partecipazione?**

---

Rispondere Sì se nel bilancio dell'organizzazione sono previste voci specifiche destinate alla finalità di garantire la partecipazione attiva da parte dell'utenza.

---

**Valutazione circa l'andamento dell'intervista**

---

---

**Riservato all'intervistatore**

---

È di rilevante importanza che questa sezione venga accuratamente compilata; le notizie relative alla disponibilità dell'organizzazione/servizi sono, infatti, necessarie per l'analisi sulla qualità delle informazioni raccolte.

È fondamentale che l'intervistatore risponda a tutti i quesiti e che lo faccia immediatamente dopo la conclusione dell'intervista.

**N.B.** in questa sezione devono essere riportate tutte le osservazioni ritenute rilevanti in merito all'intervista condotta. Nel caso l'intervista sia stata condotta in più occasioni (interrompendola temporaneamente per qualsiasi motivo) le osservazioni devono far riferimento all'intera intervista, avvalendosi anche delle annotazioni eventualmente riportate sul block notes.

## Note sul funzionamento dei questionari elettronici

In ogni schermata dei questionari elettronici compaiono cinque tasti di colore rosso (vedi immagine di seguito riportata):

Revisione: 327 del 24/05/2010 test Logout

**CARITAS ROMANA**  
CAPI :: QUESTIONARIO ORGANIZZAZIONE

Il campo anno è obbligatorio.

**ANAGRAFICA**

Domanda V.0.6 - Qual'è la data di fondazione dell'Organizzazione/Ente?

Data di fondazione

precedente ignora successiva

interrompi temporaneamente interrompi definitivamente

CAPI - Computer-assisted personal interviewing  
Via Qualche Cosa, 99 00185 Roma realizzato da Europe Consulting ONLUS

Di seguito si riporta la funzionalità di ognuno di essi, che viene attivata cliccandoci sopra con il cursore del mouse:

- tasto “interrompi temporaneamente”: interrompe l’intervista in modo temporaneo (dopo averlo cliccato viene comunque richiesta la conferma);
- tasto “interrompi definitivamente”: interrompe l’intervista in modo definitivo (dopo averlo cliccato viene comunque richiesta la conferma); l’interruzione definitiva implica l’assoluta impossibilità a continuare l’intervista in un momento successivo.
- tasto “precedente”: visualizza nuovamente la domanda precedente e consente di modificare la risposta fornita, nel caso il rispondente o l’intervistatore si accorgano di aver fornito una risposta errata . L’uso di questa funzione comporta la perdita di tutte le informazioni già inserite per le domande successive;
- tasto “successiva”: consente di passare alla domanda successiva al termine della compilazione della risposta. Nel caso il tasto venga cliccato quando la risposta è obbligatoria e non viene fornita, in presenza di incoerenze o di errori nei valori immessi, compariranno messaggi di aiuto che forniscono indicazioni per una corretta compilazione;
- tasto “ignora” (presente solo per alcune domande): consente di passare alla domanda successiva senza fornire alcuna risposta, compare solo dopo aver cliccato il tasto “successiva” in assenza di risposta. L’uso di questa funzione deve essere limitato ai casi in cui il rispondente non è in grado di fornire alcuna risposta alla domanda; nel caso in cui il rispondente fornisce solo parzialmente le informazioni è possibile inserire un valore fittizio (99.99) nei campi obbligatori per i quali è impossibile reperire informazioni.

E' sempre possibile interrompere l'intervista in caso risulti necessario e riprenderla in seguito, dal punto in cui è stata interrotta. In questo caso l'intervistatore dovrà cliccare il tasto "interrompi temporaneamente" e verrà richiesto l'inserimento di un nuovo appuntamento.

Di conseguenza per riprendere l'intervista, che apparirà anche nell'elenco degli appuntamenti, basterà selezionarla dall'elenco delle interviste interrotte.

**N.B. per le interviste interrotte non è comunque possibile modificare le risposte fornite nella precedente sessione di intervista.**

Si fa presente quindi che se il rispondente dovesse fornire delle informazioni aggiuntive o che rettificano dati forniti in precedenti sessioni, l'intervistatore deve annotare ciò alla fine del questionario nello spazio riservato alle Annotazioni. Analogamente, se, durante l'intervista, l'intervistato si riserva di fornire informazioni ulteriori in un secondo momento (per es. per telefono dopo aver parlato con persone più informate) si consiglia di arrivare alla fine dell'intervista ma con l'accortezza di interromperla temporaneamente alla domanda precedente la schermata finale delle Annotazioni (RISERVATO ALL' INTERVISTATORE DOMANDA 7. Come valterebbe la disponibilità della persona che ha risposto al questionario nel corso dell'intervista?). Quando si reperiscono le informazioni aggiuntive, l'intervistatore dovrà riprendere il questionario per segnalarle nello spazio riservato alle Annotazioni. Ciò consentirà in fase di elaborazione dei dati di recuperare l'informazione aggiunta successivamente e non più inseribile nella risposta alla domanda pertinente a causa dell'impossibilità di modificare risposte fornite in precedenti sessioni di intervista per le interviste interrotte.

Se l'intervistato, una volta iniziata l'intervista, non può o non vuole più continuare (neanche con un altro appuntamento) l'intervistatore dovrà cliccare il tasto "**interrompi definitivamente**" e dovrà indicare il motivo dell'interruzione (rifiuto a collaborare, impossibilità a collaborare o a prendere un nuovo appuntamento, altro).

**L'organizzazione viene automaticamente eliminata dall'elenco delle organizzazioni da intervistare e non comparirà nemmeno tra le interviste interrotte.**

**Si sconsiglia fortemente l'uso dei tasti della tastiera per spostarsi sul questionario (ad esempio l'uso del tasto "invio" per andare avanti e l'uso del tasto "back space" per tornare indietro), al fine di evitare conseguenze impreviste.**

Nei casi in cui l'intervista venga interrotta con modalità diverse dall'aver cliccato sugli appositi tasti (ad es. a seguito di un'interruzione della connessione) alla riapertura della schermata apparirà un messaggio di avvertimento tramite il quale è possibile ripristinare il collegamento e riprendere l'intervista.

**Appendice A – Informativa del Presidente dell'Istat sulla rilevazione.**



SP/140.2010

Roma, 8 febbraio 2010

Al Responsabile dell'organizzazione/ente

Gentile Responsabile,

la sua organizzazione negli ultimi sei mesi è stata contattata, tramite intervista telefonica, per una rilevazione dell'Istituto nazionale di statistica sulle povertà estreme che ha lo scopo di studiare la condizione delle persone senza dimora in Italia e il sistema dei servizi formali e informali, pubblici e privati, rivolti a tali persone. Questa ricerca, come già evidenziato in occasione del precedente contatto telefonico, è condotta dall'Istat in convenzione con il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali, la Caritas Italiana e la Federazione Italiana degli Organismi per le persone senza dimora (FIO.psd) ed è prevista dall'Aggiornamento 2009-2010 del Programma statistico nazionale 2008-2010 (codice IST 02251).

L'obiettivo è raccogliere preziose informazioni per approfondire la conoscenza delle caratteristiche e delle cause della povertà estrema esistente nel nostro Paese e delle azioni di sostegno e assistenza condotte da organismi privati ed enti pubblici per le persone in tale condizione nonché fornire gli elementi utili per la messa a punto di politiche sociali adatte ed efficaci per far fronte alle esigenze delle persone senza dimora e per migliorare la qualità dei servizi loro destinati.

I contatti telefonici avvenuti nei mesi scorsi con tutte le organizzazioni o enti che forniscono servizi alle persone senza dimora, hanno permesso la creazione di un archivio con le principali informazioni relative all'insieme dei servizi finalizzati a fronteggiare le esigenze e i bisogni primari delle persone senza dimora. Da tale archivio sono state selezionate alcune organizzazioni/enti al fine di approfondire gli aspetti relativi alla tipologia dei servizi forniti, ai modelli organizzativi adottati, alle risorse impiegate e alla tipologia di utenza. Le organizzazioni/enti selezionate saranno intervistate di persona da un rilevatore della FIO.psd che, nelle prossime settimane, vi contatterà telefonicamente (o nel caso ciò non sia possibile si recherà direttamente presso la vostra sede) per fissare un appuntamento e procedere con l'intervista.

Se il contatto dovesse arrivare in un momento poco opportuno si potrà fissare un appuntamento per un giorno e/o un orario più adeguato. Sicuro che l'interesse per la ricerca sia condiviso anche dalla sua organizzazione/ente e ricordandole che la sua collaborazione e quella della sua organizzazione/ente è preziosa per la buona riuscita dell'indagine, le chiedo di accogliere con cortese disponibilità il rilevatore.

L'Istat è tenuto per legge a svolgere questa attività di rilevazione. I dati trattati, tutelati dal segreto statistico e sottoposti alla normativa sulla protezione dei dati personali, potranno essere utilizzati, anche per successivi trattamenti, esclusivamente per fini statistici dai soggetti del Sistema statistico nazionale e potranno, altresì, essere comunicati per finalità di ricerca scientifica alle condizioni e secondo le modalità previste dall'art. 7 del Codice di deontologia per i trattamenti di dati personali effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale. I medesimi dati saranno diffusi in forma aggregata, in modo tale che non sia possibile risalire ai soggetti che li forniscono o a cui si riferiscono.

L'obbligo di risposta per questa rilevazione è sancito dall'art. 7 del d.lgs. n. 322/1989, e successive modifiche e integrazioni, e, per i soggetti privati, dal D.P.R. 15 novembre 2009.

Titolare del trattamento dei dati personali è l'Istat - Istituto nazionale di statistica, Via Cesare Balbo 16 - 00184 Roma; responsabile del trattamento è il Direttore centrale per le indagini su condizioni e qualità della vita, al quale è possibile rivolgersi anche per conoscere il nominativo degli altri responsabili e per quanto riguarda l'esercizio dei diritti dell'interessato.

Per ogni ulteriore informazione è possibile telefonare al **numero verde 800230886** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 13.30.

Nel ringraziare fin d'ora per la collaborazione che vorrà fornire, mi è gradita l'occasione per inviare distinti saluti.

Enrico Giovannini

#### SEGRETO STATISTICO, OBBLIGO DI RISPOSTA, TUTELA DELLA RISERVATEZZA E DIRITTI DEGLI INTERESSATI

- Decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322, e successive modificazioni ed integrazioni, "Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto nazionale di statistica" - art. 6-bis (trattamenti di dati personali), art. 7 (obbligo di fornire dati statistici), art. 8 (segreto d'ufficio degli addetti agli uffici di statistica), art. 9 (disposizioni per la tutela del segreto statistico), art. 13 (Programma statistico nazionale);
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" - art. 2 (finalità), art. 4 (definizioni), artt. 7-10 (diritti dell'interessato), art. 13 (informativa), artt. 28-30 (soggetti che effettuano il trattamento), artt. 104-110 (trattamento per scopi statistici o scientifici);
- "Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale" (all. A.3 del Codice in materia di protezione dei dati personali - d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 agosto 2009 - "Approvazione del Programma statistico nazionale triennio 2008-2010. Aggiornamento 2009-2010" (S.O. n. 186 alla G.U. 13 ottobre 2009 - serie generale - n. 238);
- Decreto del Presidente della Repubblica 15 novembre 2009 - "Elenco delle rilevazioni statistiche rientranti nel Programma statistico nazionale 2008-2010 - Aggiornamento 2009-2010, che comportano l'obbligo di risposta da parte dei soggetti privati, a norma dell'art. 7 del decreto legislativo 6 settembre 1989 n. 322" (Gazzetta ufficiale 14 dicembre 2009 - serie generale - n. 290).

## Appendice B – Tipologia di servizi

Le tipologie di servizi, destinati alle persone senza dimora, sono i seguenti:

<b>Classe servizio</b>	<b>di</b>	<b>Tipo di servizio</b>	<b>Descrizione</b>
A. Servizi di supporto in risposta ai bisogni primari		1. Distribuzione viveri	Sotto forma di pacco viveri è una modalità di sostegno alimentare garantito a fronte di specifici vincoli d'accesso (viene distribuito come pacco e non sottoforma di pasto da consumare sul posto)
		2. Distribuzione indumenti	È organizzato per garantire il cambio degli indumenti delle persone che ne necessitano.
		3. Distribuzione farmaci	Sono distribuiti farmaci con o senza ricetta senza alcun pagamento.
		4. Docce e igiene personale	Garantisce la possibilità che la persona si mantenga pulita e segua norme igieniche funzionali al suo benessere.
		5. Mense	Garantisce la distribuzione di pasti attraverso vincoli di accesso (viene distribuito come pasto anche se consumato al di fuori della struttura).
		6. Unità di strada	È l'attività di ricerca e contatto delle persone laddove esse dimorano (in genere in strada). Consente una risposta ai bisogni primari e facilita la costruzione di legami significativi e di fiducia.
		7. Contributi economici una tantum	È una forma di supporto sporadico e funzionale a specifiche occasioni di progressiva autonomia del soggetto.
B. Servizi di Accoglienza Notturna		8. Dormitori di emergenza	Attività periodica solitamente presente in alcuni periodi dell'anno, quasi sempre a causa delle condizioni meteorologiche.
		9. Dormitori	Struttura con stabilità e continuità collocata in spazi urbani che prevede solo l'apertura notturna.
		10. Comunità semiresidenziali	Struttura dove si alternano attività di ospitalità notturna e attività diurne senza soluzione di continuità. Gli utenti possono essere diversi.
		11. Comunità residenziali di accoglienza notturna	Garantisce la possibilità di alloggiare continuativamente presso i locali dove è garantito anche il supporto sociale ed educativo.
		12. Alloggi protetti	Nello spazio abitativo vi è accesso esterno limitato, a meno che non sia previsto dal progetto della persona. Spesso vi è la presenza di operatori sociali, in maniera continuativa o saltuaria.
		13. Alloggi autogestiti	È la cosiddetta terza accoglienza, prevede che le persone abbiano ampia autonomia nella gestione dello spazio abitativo.
C. Servizi di Accoglienza Diurna		14. Centri diurni	È uno spazio nel quale sono offerte attività di varia natura con o senza progetto, con o senza vincoli di accesso e continuità.
		15. Comunità residenziali di accoglienza diurna	Garantisce la possibilità di essere ospitato continuativamente presso i locali durante le ore diurne, dove è garantito anche il supporto sociale ed educativo.
		16. Circoli ricreativi	È uno spazio nel quale non c'è progettazione educativa, ma la semplice offerta di momenti di svago.
		17. Laboratori di attività diurna	È una attività strutturata tesa al recupero delle competenze lavorative, relazionali.

<b>Classe di servizio</b>	<b>Tipo di servizio</b>	<b>Descrizione</b>
D. Servizi di Segretario sociale	18. Servizi informativi e di orientamento	È il primo passo del supporto sociale volto a indicare al soggetto le risorse presenti su un determinato territorio
	19. Residenza Anagrafica fittizia	È la concessione di un diritto che consente di godere dei diritti di cittadinanza. Si tratta di concedere o facilitare l'iscrizione presso le liste anagrafiche della città ottenendo un documento di identità.
	20. Domiciliazione postale	Si tratta della custodia di posta che altrimenti non sarebbe possibile.
	21. Espletamento pratiche	È un accompagnamento alla compilazione, consegna dei documenti necessari all'ottenimento di risposte di tipo burocratico.
	22. Accompagnamento ai servizi del territorio	Facilita l'accesso ai servizi tramite vari mezzi (auto, mezzi pubblici) con un supporto e una presenza fisica dell'operatore e/o del volontario.
	23. Progettazione personalizzata	È l'insieme delle pratiche di natura sociale ed educativa per la promozione delle persone. È un'attività strutturata e personalizzata verso una autonomia della persona.
	24. Counselling psicologico	È un accompagnamento garantito da una figura di stampo psicologico e incide sulla vita della persona attraverso un lavoro terapeutico.
	25. Counselling educativo	È un accompagnamento strutturato e garantito da personale educativo. È volto a supportare la persona o il nucleo per una ritrovata autonomia relazionale nella propria quotidianità.
E. Servizi di Presa in Carico e Accompagnamento	26. Sostegno educativo	È l'insieme delle attenzioni garantite all'interno di una struttura affinché la persona venga a trovarsi in una condizione di benessere personale e relazionale.
	27. Sostegno psicologico	È volto a dare alla persona un supporto una tantum che sia in grado di aiutare la persona ad affrontare dinamiche personali e relazionali per loro natura difficili.
	28. Sostegno economico strutturato	È un supporto continuativo a fronte di un progetto specifico nel quale l'autonomia economica si completa con quella abitativa e lavorativa.
	29. Inserimento lavorativo	È un supporto strutturato alla ricerca e alla comprensione delle possibili attività lavorative utili all'indipendenza economica ed evolutiva della persona.
	30. Ambulatori infermieristici / medici	Prestazione professionale garantita da personale sanitario
	31. Custodia e somministrazione terapie	La persona che non è in grado di gestire la propria terapia ha in questo servizio un aiuto sia alla custodia sia alla somministrazione. Spesso è associato ad altri servizi.
	32. Tutela legale	È un accompagnamento strutturato per la comprensione, risoluzione di questioni legali per i quali la persona è soggetto in causa.



## Appendice C – Elenco dei comuni campione in ordine alfabetico

Comuni campione	Provincia	Regione
<b>Agrigento</b>	Agrigento	Sicilia
<b>Albano Laziale</b>	Roma	Lazio
<b>Alessandria</b>	Alessandria	Piemonte
<b>Ancona</b>	Ancona	Marche
<b>Andria</b>	Bari	Puglia
<b>Aosta</b>	Valle d'Aosta	Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste
<b>Ardea</b>	Roma	Lazio
<b>Arezzo</b>	Arezzo	Toscana
<b>Arzano</b>	Napoli	Campania
<b>Ascoli Piceno</b>	Ascoli Piceno	Marche
<b>Asti</b>	Asti	Piemonte
<b>Avellino</b>	Avellino	Campania
<b>Bari</b>	Bari	Puglia
<b>Barletta</b>	Bari	Puglia
<b>Belluno</b>	Belluno	Veneto
<b>Benevento</b>	Benevento	Campania
<b>Bergamo</b>	Bergamo	Lombardia
<b>Biella</b>	Biella	Piemonte
<b>Bitonto</b>	Bari	Puglia
<b>Bollate</b>	Milano	Lombardia
<b>Bologna</b>	Bologna	Emilia-Romagna
<b>Bolzano/Bozen</b>	Bolzano/Bozen	Trentino-Alto Adige
<b>Brescia</b>	Brescia	Lombardia
<b>Brindisi</b>	Brindisi	Puglia
<b>Busto Arsizio</b>	Varese	Lombardia
<b>Cagliari</b>	Cagliari	Sardegna
<b>Caltanissetta</b>	Caltanissetta	Sicilia
<b>Campi Bisenzio</b>	Firenze	Toscana
<b>Campobasso</b>	Campobasso	Molise
<b>Carbonia</b>	Carbonia-Iglesias	Sardegna
<b>Casalecchio di Reno</b>	Bologna	Emilia-Romagna
<b>Caserta</b>	Caserta	Campania
<b>Casoria</b>	Napoli	Campania
<b>Catania</b>	Catania	Sicilia
<b>Catanzaro</b>	Catanzaro	Calabria
<b>Cesena</b>	Forlì -- Cesena	Emilia-Romagna
<b>Chieti</b>	Chieti	Abruzzo
<b>Chioggia</b>	Venezia	Veneto
<b>Ciampino</b>	Roma	Lazio
<b>Cinisello Balsamo</b>	Milano	Lombardia
<b>Collegno</b>	Torino	Piemonte
<b>Cologno Monzese</b>	Milano	Lombardia
<b>Como</b>	Como	Lombardia
<b>Corsico</b>	Milano	Lombardia
<b>Cosenza</b>	Cosenza	Calabria
<b>Cremona</b>	Cremona	Lombardia
<b>Crotone</b>	Crotone	Calabria
<b>Cuneo</b>	Cuneo	Piemonte
<b>Ferrara</b>	Ferrara	Emilia-Romagna
<b>Firenze</b>	Firenze	Toscana
<b>Foggia</b>	Foggia	Puglia
<b>Forlì</b>	Forlì - Cesena	Emilia-Romagna
<b>Frosinone</b>	Frosinone	Lazio
<b>Gela</b>	Caltanissetta	Sicilia
<b>Genova</b>	Genova	Liguria
<b>Giugliano in Campania</b>	Napoli	Campania

<b>Comuni campione</b>	<b>Provincia</b>	<b>Regione</b>
<b>Gorizia</b>	Gorizia	Friuli-Venezia Giulia
<b>Grosseto</b>	Grosseto	Toscana
<b>Grugliasco</b>	Torino	Piemonte
<b>Guidonia Montecelio</b>	Roma	Lazio
<b>Imperia</b>	Imperia	Liguria
<b>L'Aquila</b>	L'Aquila	Abruzzo
<b>La Spezia</b>	La Spezia	Liguria
<b>Lamezia Terme</b>	Catanzaro	Calabria
<b>Latina</b>	Latina	Lazio
<b>Lecce</b>	Lecce	Puglia
<b>Lecco</b>	Lecco	Lombardia
<b>Livorno</b>	Livorno	Toscana
<b>Lodi</b>	Lodi	Lombardia
<b>Lucca</b>	Lucca	Toscana
<b>Macerata</b>	Macerata	Marche
<b>Mantova</b>	Mantova	Lombardia
<b>Marano di Napoli</b>	Napoli	Campania
<b>Marino</b>	Roma	Lazio
<b>Marsala</b>	Trapani	Sicilia
<b>Massa</b>	Massa-Carrara	Toscana
<b>Matera</b>	Matera	Basilicata
<b>Melito di Napoli</b>	Napoli	Campania
<b>Messina</b>	Messina	Sicilia
<b>Milano</b>	Milano	Lombardia
<b>Mira</b>	Venezia	Veneto
<b>Misterbianco</b>	Catania	Sicilia
<b>Modena</b>	Modena	Emilia-Romagna
<b>Modugno</b>	Bari	Puglia
<b>Moncalieri</b>	Torino	Piemonte
<b>Monreale</b>	Palermo	Sicilia
<b>Monterotondo</b>	Roma	Lazio
<b>Monza</b>	Milano	Lombardia
<b>Mugnano di Napoli</b>	Napoli	Campania
<b>Napoli</b>	Napoli	Campania
<b>Nichelino</b>	Torino	Piemonte
<b>Novara</b>	Novara	Piemonte
<b>Nuoro</b>	Nuoro	Sardegna
<b>Olbia</b>	Olbia-Tempio	Sardegna
<b>Oristano</b>	Oristano	Sardegna
<b>Padova</b>	Padova	Veneto
<b>Palermo</b>	Palermo	Sicilia
<b>Parma</b>	Parma	Emilia-Romagna
<b>Pavia</b>	Pavia	Lombardia
<b>Perugia</b>	Perugia	Umbria
<b>Pesaro</b>	Pesaro e Urbino	Marche
<b>Pescara</b>	Pescara	Abruzzo
<b>Piacenza</b>	Piacenza	Emilia-Romagna
<b>Pisa</b>	Pisa	Toscana
<b>Pistoia</b>	Pistoia	Toscana
<b>Pomezia</b>	Roma	Lazio
<b>Pordenone</b>	Pordenone	Friuli-Venezia Giulia
<b>Portici</b>	Napoli	Campania
<b>Potenza</b>	Potenza	Basilicata
<b>Pozzuoli</b>	Napoli	Campania
<b>Prato</b>	Prato	Toscana
<b>Quarto</b>	Napoli	Campania
<b>Quartu Sant'Elena</b>	Cagliari	Sardegna
<b>Ragusa</b>	Ragusa	Sicilia
<b>Ravenna</b>	Ravenna	Emilia-Romagna
<b>Reggio di Calabria</b>	Reggio di Calabria	Calabria

<b>Comuni campione</b>	<b>Provincia</b>	<b>Regione</b>
<b>Reggio nell'Emilia</b>	Reggio nell'Emilia	Emilia-Romagna
<b>Rho</b>	Milano	Lombardia
<b>Rieti</b>	Rieti	Lazio
<b>Rimini</b>	Rimini	Emilia-Romagna
<b>Rivoli</b>	Torino	Piemonte
<b>Roma</b>	Roma	Lazio
<b>Rovigo</b>	Rovigo	Veneto
<b>Rozzano</b>	Milano	Lombardia
<b>Salerno</b>	Salerno	Campania
<b>San Donato Milanese</b>	Milano	Lombardia
<b>San Giorgio a Cremano</b>	Napoli	Campania
<b>San Lazzaro di Savena</b>	Bologna	Emilia-Romagna
<b>Sassari</b>	Sassari	Sardegna
<b>Savona</b>	Savona	Liguria
<b>Scandicci</b>	Firenze	Toscana
<b>Segrate</b>	Milano	Lombardia
<b>Sesto Fiorentino</b>	Firenze	Toscana
<b>Sesto San Giovanni</b>	Milano	Lombardia
<b>Settimo Torinese</b>	Torino	Piemonte
<b>Siena</b>	Siena	Toscana
<b>Siracusa</b>	Siracusa	Sicilia
<b>Taranto</b>	Taranto	Puglia
<b>Teramo</b>	Teramo	Abruzzo
<b>Terni</b>	Terni	Umbria
<b>Tivoli</b>	Roma	Lazio
<b>Torino</b>	Torino	Piemonte
<b>Torre del Greco</b>	Napoli	Campania
<b>Trapani</b>	Trapani	Sicilia
<b>Trento</b>	Trento	Trentino-Alto Adige
<b>Treviso</b>	Treviso	Veneto
<b>Trieste</b>	Trieste	Friuli-Venezia Giulia
<b>Udine</b>	Udine	Friuli-Venezia Giulia
<b>Varese</b>	Varese	Lombardia
<b>Venaria Reale</b>	Torino	Piemonte
<b>Venezia</b>	Venezia	Veneto
<b>Verbania</b>	Verbano-Cusio-Ossola	Piemonte
<b>Vercelli</b>	Vercelli	Piemonte
<b>Verona</b>	Verona	Veneto
<b>Vibo Valentia</b>	Vibo Valentia	Calabria
<b>Vicenza</b>	Vicenza	Veneto
<b>Villafranca di Verona</b>	Verona	Veneto
<b>Viterbo</b>	Viterbo	Lazio