

## SERVIZIO "PRESENZA AMICA"

## Monitoraggio dati 2014

				TOT INTERVENTI	UOMINI	DONNE
<b>AZIONI DI SOCIALIZZAZIONE</b>				14122	5123	14302
<b>INFORMAZIONI</b>				8356	ITALIANI	STRANIERI
<b>INFORMAZIONI in lingue straniere</b>				663	13189	6236
<b>ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO VIAGGIATRICI/ORI IN SITUAZIONE PROBLEMATICA</b>				3352	<b>INDICAZIONE LUOGO PROVENIENZA UTENTI (*)</b>	
<b>ACCOMPAGNAMENTO FARMACIA</b>				29	2181	ASSISTENZA VIAGGIATORI RESIDENTI IN ALTRA REGIONE
<b>ASSISTENZA/ACCOGLIENZA IN SEDE</b>				3668	2577	ASSISTENZA VIAGGIATORI RESIDENTI ALL'ESTERO
<b>ACCOMPAGNAMENTO</b>				4766	5723	ASSISTENZA VIAGGIATORI RESIDENTI IN PIEMONTE
interno stazione	1329	esterno stazione	3437	22	<b>Pertinenza Provinciale dei viaggiatori residenti in Piemonte</b>	
<b>SCIPIO</b>				31	429	ALESSANDRIA
interno stazione	4	esterno stazione	18	599	ASTI	
<b>EMERGENZA ORDINE PUBBLICO</b>				4563	142	BIELLA
interno stazione	11	esterno stazione	20	511	CUNEO	
<b>ASSISTENZA</b>				50	350	NOVARA
interno stazione	1491	esterno stazione	3072	3389	TORINO	
<b>EMERGENZA ASSISTENZA</b>				322	108	VERBANIA
interno stazione	108	esterno stazione	214	195	VERCELLI	
<b>EMERGENZA SANITARIA</b>					(*) Per quanto riguarda la provenienza, non è stato possibile registrarla per tutte/i le/gli utenti.	
interno stazione	19	esterno stazione	31			
<b>ASSISTENZA FERMATE TRAM/BUS</b>				3556		
<b>FERMATA N°</b>	via S.Secondo n°252	357	c.so Re Umberto n°537	312		
	via Sacchi n°253	570	c.so Re Umberto n°525	448		
	via Sacchi n°3492	399	via Arsenale n°250	98		
	fronte P.N. n°39	193	p.za C.Felice n°913	144		
	fronte P.N. n°40	157	p.za C.Felice n°1871	138		
	Vittorio/Umberto n°35	198	via XX Settembre n°251	30		
	Vittorio/Umberto n°36	425	via XX Settembre n°1681	32		
	Metro/P.Nuova	41				
	Metro/Re Umberto	14				
<b>INTERVENTO DI:</b>						
Forze dell'Ordine/Polizia Municipale				87		
Ambulanza				50		
Associazioni				582		
Emergenza freddo				681		
Ricerca posti letto				1252		
Altro				53		

Si precisa che i dati sono difforni al totale delle persone accolte perché è possibile che si sia reso necessario attivare per ogni singolo caso più risorse e/o strumenti d'aiuto.



Presenza Amica: servizio di solidarietà e di prossimità serale e notturno in zona stazione di Torino Porta Nuova.

Dieci anni di servizio continuativo.

14.302 donne e 5.123 uomini: questi i dati dei contatti realizzati dal servizio Presenza Amica nel corso del 2014. Una risorsa di servizio che è ancora di più orientata sul versante preventivo, oltre che nelle necessarie azioni in risposta alle varie precarietà sociali. Più nello specifico, si sono realizzate le seguenti attività.

- Gestione di **n° 3.668** accoglienze presso la sede del servizio, in coerenza con la mission del Telefono Rosa e di “Presenza Amica”, che ne è la fisiologica estensione serale-notturna, ma con opportunità estese al genere maschile, per un principio di inclusione e di attenzione alle precarietà della cittadinanza tutta;
- Accompagnamento ai più vicini posteggi taxi o alle fermate di bus, tram e metro di **n° 4.766** persone, soprattutto donne sole o con figli;
- Ricerca ed individuazione di **n° 1.252** posti letto in strutture di temporanea ospitalità per persone in evidenti situazioni di rischio per la sicurezza e la salute, durante il periodo invernale sistemazione di **n° 681** persone presso le strutture temporanee allestite dal comune di Torino per affrontare l'emergenza freddo;
- Attività di Segretariato Sociale per **n° 1.970** persone e **n° 496** nuclei familiari, attraverso una prima analisi delle richieste e

dei bisogni per un iniziale orientamento alle risorse disponibili o attivabili sul territorio;

- Agevolazioni nella fruizione degli spazi della stazione ferroviaria e zone limitrofe per **n° 65** persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- Disposto “servizi cortesia e prudenza” multilingue dentro e fuori la stazione, per oltre **n° 9.019** persone;
- Coordinato azioni con le reti di solidarietà (associazioni di volontariato, enti, patronati, servizi sociali) per **n° 582** casi particolarmente a rischio derivanti da situazioni di emergenza e/o pregiudizio;
- Attivato **n° 137** volte i servizi di pubblica emergenza;
- Segnalato alle Pubbliche amministrazioni **n° 98** disservizi o problemi rilevati sul territorio;
- **n° 14.122** attività di sensibilizzazione verso la cittadinanza sul tema “Città più sicura per le donne, città più sicura per tutti”.

Il servizio serale notturno “Presenza Amica” ha compiuto nel 2014 il suo decimo anno di ininterrotta attività, sempre presso la Stazione di Torino Porta Nuova, che è e continua ad essere l’emblema più rappresentativo di territorio ad alta densità di frequentazione, che quindi unisce percezione di insicurezza (la percezione, com’è noto, non ha nulla a che fare con la realtà effettiva) nonostante (anzi, a causa) di una elevata presenza di persone: circostanza che a volte non risulta rassicurante, ma anzi fonte di una sensazione di anonimato sociale e di indifferenza.

Non si tratta quindi di una scelta determinata solo da una maggiore pericolosità (reale o percepita) nei confronti della stazione ferroviaria, anche se è pur vero che, nell’opinione pubblica, le zone di transito (stazioni, metropolitane, ecc.) sono zone considerare insicure - anche perché luoghi purtroppo noti per la presenza di quanti vivono in situazioni di disagio sociale e di solitudine -, quando non del tutto pericolose: è invece una scelta che orienta, accanto alle azioni concrete, il senso della vicinanza, solidarietà, sicurezza e cittadinanza attiva nei confronti di un numero enorme di persone.



Non è comunque possibile parlare di sicurezza urbana orientandola esclusivamente ai pur importanti profili della sicurezza e dell'ordine pubblico: operatrici ed operatori del servizio e lo stesso Telefono Rosa sono consapevoli che l'azione repressiva non basta. Si costruisce sicurezza urbana solo se si è capaci di individuare l'azione più corretta per ogni situazione, scegliendo tra interventi amministrativi ed interventi di contenimento e realizzando, in tal modo, reali politiche sociali integrate.

In un momento di profonda crisi (non solo in settori specifici, quale può essere quello economico, ma nella società in generale) è sempre più necessario:

- garantire la continuità di servizi alla persona che, col tempo e con il maturare dell'esperienza professionale del gruppo di lavoro, è diventato un punto di riferimento stabile per tutta la cittadinanza che vive, frequenta o lavora nella zona della Stazione;
- adoperarsi per meglio comprendere le esigenze delle persone in difficoltà, dentro il loro contesto di vita;
- cogliere tutti i fenomeni che hanno a che fare con le relazioni problematiche nel contesto urbano, con le difficoltà e le vulnerabilità della vita quotidiana, con i comportamenti a rischio per la coesione e la qualità della città, che corrisponde di fatto ai bisogni che esprimono quotidianamente cittadine/cittadini durante il servizio;
- è sempre più indispensabile, nelle generali politiche economiche legate ai costi dei

servizi, implementare una rete che sia organica ed efficace con associazioni, enti e istituzioni, pubbliche e private, che operano quotidianamente all'interno dello stesso contesto urbano. E' infatti necessario fornire risposte coerenti ed integrate alle tante problematiche anche per ottimizzare le risorse che il territorio offre, pur se tra mille difficoltà. Presenza Amica, fin dal suo avvio, agisce come fulcro per tutte le Associazioni che operano in orario serale, e non solo, sul territorio della stazione di Porta Nuova: ma è anche punto di riferimento per la Polizia Ferroviaria e per il personale viaggiante di Trenitalia, per quanto non di loro stretta competenza;

- Presenza Amica è un servizio di volontarie/i e volontarie in servizio civile in stretta sinergia con Operatrici/ori in possesso di specifiche competenze.

Esiste un centro di coordinamento, ubicato al binario 20, e un gruppo itinerante composto da un operatrici/ori con volontari/e che percorre i binari, gli accessi alla stazione, le zone limitrofe, le fermate di autobus e metropolitana, informando, sensibilizzando, accompagnando tutte/i coloro che chiedono, apertamente o implicitamente, aiuto o assistenza.

Il raffronto sui dati rende evidente la diminuzione piuttosto marcata delle emergenze di ordine pubblico e degli scippi, scesi a 22 casi (forse anche in linea con la forte trasformazione in termini di ristrutturazione della stazione di Porta Nuova), il leggero aumento delle situazioni di emergenza abitativa n° 1.933, sanitaria e sociale e una incidenza sostanzialmente invariata delle situazioni di accoglienza e orientamento delle viaggiatrici/ori in situazione problematica n° 3.352. Si delinea anche un leggero aumento del numero delle persone che utilizzano la nostra sede di servizio come un vero e proprio Help Center serale/notturno, nonché un incremento dei contatti telefonici sul numero di servizio attivo dalle ore 20:00 alle ore 24:00.

Anche secondo gli ultimi dati diffusi dall'ONDS (Osservatorio Nazionale Disagio Sociale) e in linea con le azioni svolte da Presenza Amica, si registra altresì un aumento di nuove/i utenti che accedono per la prima volta al servizio (con una percentuale sempre più alta di italiane/i). Restano sempre stabili gli alti numeri di viaggiatori in situazione potenzialmente o realmente problematica che chiedono assistenza (anche perché nelle fasce orarie serali tutti i presidi a "rilievo sociale" risultano inattivi).

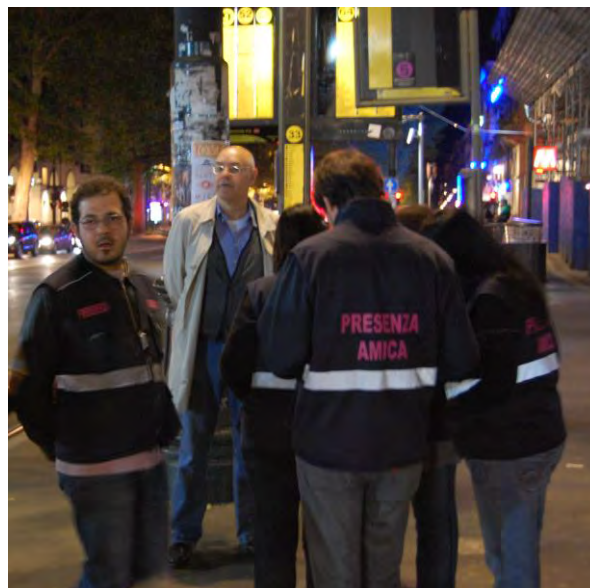
Non emergono dunque variazioni consistenti e permane, con un lieve aumento, il dato relativo alle situazioni di "fragilità" legate ad eventi familiari spiazzanti o traumatici (separazione, divorzio, conflitti, vedovanza, malattia, disoccupazione) che riguardano più di un terzo delle/degli utenti del Servizio. Erano pari al **25%** nel 2013 e salgono al **39%** nel 2014.

Per molte di queste persone, la mancanza o la precarietà delle reti familiari o legata al lavoro sembrano quasi fare da "detonatore" all'aggregarsi di ulteriori problemi afferenti, per esempio, alla sfera abitativa (perché senza un lavoro è difficile preservare un'abitazione), alla sfera relazionale (perché quando manca il lavoro è più facile che le conflittualità familiari diventino forti e le famiglie entrino in crisi a volte irreversibili) e alla sfera personale (sempre più spesso la mancanza di lavoro è fonte di forti stati di disagio psicologico).

#### *Problematiche evidenziate*

<b>Area di problematicità</b>	<b>N casi</b>
<b>Maltrattamenti</b>	<b>102</b>
<b>Problemi familiari</b>	<b>496</b>
<b>Povertà economica</b>	<b>961</b>
<b>Problemi di occupazione lavoro</b>	<b>825</b>
<b>Problematiche abitative</b>	<b>1.933</b>
<b>Problemi di salute</b>	<b>305</b>
<b>Handicap / disabilità</b>	<b>65</b>
<b>Indebitamento</b>	<b>74</b>
<b>Detenzione e giustizia</b>	<b>56</b>
<b>Dipendenze</b>	<b>107</b>
<b>Altri problemi</b>	<b>67</b>

Le problematiche rilevate sono in tutto **4.991**, a fronte di un'utenza di **3.668 persone**; il rapporto numerico tra il numero delle persone ascoltate e il numero delle problematiche rilevate indica che



per ciascuna situazione è in essere più di un aspetto problematico.

Con riferimento alle aree critiche, si deve evidenziare l'attività e l'impegno delle/degli operatrici/ori di Presenza Amica, la capacità di mettersi continuamente in gioco per prendere in carico le problematiche individuali, attivando azioni di ascolto/accoglienza/accompagnamento verso i servizi resi presso il Centro di Coordinamento di Presenza Amica, l'attivazione della rete, la sensibilizzazione della comunità sociale.

Si registra una tendenza che andrà monitorata attentamente nei prossimi mesi e che si concretizza in una relativa diminuzione delle persone che si rivolgono a Presenza Amica una sola volta nell'anno. Indice che, sempre più spesso, la multi problematicità persiste anche dopo i primi interventi di aiuto o supporto.

Va inoltre tenuto presente il fatto che non di rado le persone, dopo essere state accolte, restano in contatto con il Centro e vi si recano periodicamente, incontrando e magari aggiornando le/i volontarie/i sull'evoluzione della loro situazione. E questo costituisce un indice importantissimo sulla relazione che il servizio riesce a creare nei confronti della cittadinanza.

Intanto: anche nel 2014 si confermano e si consolidano alcuni dati.

La richiesta di servizi e interventi da attivare alla persona e/o alla famiglia sta percentualmente quasi raggiungendo le richieste di accompagnamento.

Causa la profonda crisi economica che ha bloccato gli acquisti, si assiste a una lenta ma graduale chiusura delle abituali attività commerciali del quartiere, rendendo il paesaggio spoglio e poco e non ben frequentato: realtà che priva gli abitanti di quei riferimenti di appartenenza, abitudine e servizio nei dintorni della propria abitazione. Una mancanza che non è solo legata alla mancanza di beni acquistabili, ma anche della percezione di vivibilità di vie, piazze e di interi isolati.

In attesa dell'arrivo del bus, con il gruppo di operatrici/ori, la dottoressa M., di professione pediatra, afferma:



*“Da circa due anni rischiamo di trovarci privati non solo dei negozi ma anche del valore sociale che essi rappresentano. Le*

*piccole botteghe rappresentavano da sempre un punto di aggregazione sociale dove poter scambiare quattro chiacchiere e mantenere vivo il nostro quartiere. La scomparsa delle botteghe del macellaio, del fruttivendolo, del panettiere hanno portato con sé degrado e nuocendo alla qualità della quotidianità di noi residenti. Ci tengo a dirvi - conclude – che temo davvero di ritrovarmi a vivere in un quartiere spoglio di vetrine e dove le famiglie e gli anziani a passeggio non hanno più zone in cui ritrovarsi e soffermarsi a fare qualche chiacchiera sul marciapiede magari dopo aver fatto la piccola spesa quotidiana”*

Ciò che rende ancor più allarmante la situazione è che la crisi contribuisce a favorire illegalità, degrado, abusivismo commerciale, spaccio, vandalismo.

E' il fenomeno insicurezza che investe le cittadine e i cittadini dando la sensazione dando la sensazione che sia difficile gestire e contrastare l'illegalità: magari anche senza grossi illeciti, ma non per questo la realtà è fonte di minore disagio, paura ed esasperazioni spesso incontrollabili (basta vedere il manifesto di una delle tante manifestazioni in San Salvario). Si tratta di manifestazioni e presidi assai

problematici perché spesso antagonisti (gli uni contro gli altri) per una zona che è diventata negli anni estremamente “trendy” senza perdere nulla o quasi delle criticità che le avevano attribuito, in precedenza, una sinistra nomea, legata alla microcriminalità, (particolarmente attività di spaccio o prostituzione, e l'abusivismo commerciale).

Di sicuro, porre l'accento più sulle precarietà che sulla valorizzazione del territorio cittadino crea notevole disagio, soprattutto per chi si sente maggiormente esposto a rischi e vulnerabilità. Per questo motivo, sicuramente sono diverse le donne che continuano a limitare i propri comportamenti quotidiani e la propria libertà per paure legate ai fenomeni criminali. Alle donne la sicurezza per i propri beni (borse, portafogli, bagagli, chiavi, cellulari,...) interessa indubbiamente meno della protezione della propria persona, a riconferma di una persistente percezione di vulnerabilità che è sicuramente correlata al timore delle aggressioni di natura fisica, in particolare sessuale.

La differenza di genere diventa più evidente quando si analizza la paura in concreto e soprattutto la percezione di sicurezza nell'uscire di sera o l'adozione di comportamenti di evitamento. Nonostante le molte conferme che il luogo più insicuro per le donne rimane indubbiamente quello domestico e l'ambito delle relazioni affettive, la paura delle donne resta condizionata da una idea dello spazio pubblico come luogo potenzialmente insicuro. Si tratta di un nodo che deve essere meglio approfondito e che va affrontato con politiche nuove, in grado di offrire alle donne informazioni più precise e strumenti di affermazione del loro diritto a vivere nello spazio pubblico senza timori per la propria sicurezza personale e per quella dei propri familiari.



*Ho deciso di provare a mettere nero su bianco un po' del dolore e della paura da me vissuti, con la*

*speranza che questo possa servire a tutte le ragazze che hanno vissuto il mio stesso dramma a non sentirsi "aliene", a non sentirsi "fragili paurose" e a voler trovare la forza per uscire dal*

tunnel del "è colpa mia, me la sono cercata io",  
"quella sera non dovevo andare lì".

Se dovessi definire la violenza sessuale che ho subito la definirei un omicidio cuore-corpo-animamente.

Naturalmente questo orrore non poteva non ripercuotersi all'interno della mia famiglia, con la conclusione che d'allora i miei genitori per proteggermi si comportavano come se io avessi 10 anni e non 24.

Facevo uno stage che mi impegnava 36 ore alla settimana presso una agenzia del centro di Torino, e non era bello e mi faceva piangere trovare alla sera mio padre che attendeva la mia uscita per accompagnarmi a casa.

Così una sera, dopo aver casualmente incontrato il servizio "Presenza Amica" del Telefono Rosa, armandomi di coraggio, tutto d'un fiato ho detto ai miei genitori "domani sera non venite più a prendermi, perché io utilizzerò il servizio di

"Presenza Amica", proprio quello del pieghevole, di cui ho parlato ieri in macchina con te, papà. Quando alzai gli occhi "stranamente" non vidi mamma e papà arrabbiati ma ricevetti da loro un abbraccio che mi disse più di mille parole e da quel momento cominciai a capire che quello che sino ad allora non poteva essere detto DOVEVA invece essere detto...è solo dicendo che si può tornare alla libertà...ed io pian piano quella libertà la sto pressappoco raggiungendo.

Non è stato semplice e non lo è, chi è vittima di violenza sessuale, tende ad avere una visione del tutto diversa di quello che è il reale e normale rapporto con l'ambiente, sia esterno, sia interno, e se non si decide a voler rivalutare le proprie convinzioni si rischia di restare intrappolate per sempre.

Grazie mamma, grazie papà e grazie ragazze e ragazzi di "Presenza Amica".