

Ricerca nazionale sulle condizioni delle persone senza dimora
2013-2014

Rilevazione CATI sui servizi di mensa e accoglienza notturna

Guida alla compilazione del questionario

Cara intervistatrice/Caro intervistatore,

l'Istituto nazionale di statistica (Istat) in convenzione con il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e la Federazione Italiana degli Organismi per le persone senza dimora (fio.PSD), sta conducendo la seconda ricerca sulle povertà estreme, finalizzata a definire un quadro approfondito sulla condizione delle persone senza dimora in Italia. L'indagine è inserita nel Programma statistico nazionale 2014-2016.

L'obiettivo della ricerca è conoscere l'evoluzione del fenomeno e contribuire al miglioramento delle esigenze e della qualità dei servizi presenti e operanti sul territorio italiano.

La presente guida illustra e fornisce chiarimenti sugli strumenti utilizzati per la raccolta di informazioni dettagliate sui servizi di mensa e accoglienza notturna, presso cui sarà svolta l'indagine 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 anonimata 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. 06/46734727, 4700, e-mail: alessandra.masi@istat.it; bravi@istat.it) per fornire gli opportuni chiarimenti.

Tutti i servizi che ti troverai a intervistare hanno già partecipato alla precedente ricerca sulle povertà estreme (2010-2011). Grazie alle informazioni acquisite durante le interviste della precedente ricerca 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 dovute a cambiamenti intervenuti nel corso del tempo.

Inoltre, sul sito della fio.PSD, all'indirizzo http://www.fiopsd.org/il-follow-up-2013_14/ è disponibile lettera dell'Istat, 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	4
Come è organizzata la rilevazione	5
Cosa fare per prendere contatto con l'organizzazione.....	5
Cosa fare durante l'intervista telefonica	5
Note sul funzionamento dei questionario elettronico	9
Appendice A – Tipologia di servizi.....	10
Appendice B – Elenco dei comuni campione in ordine alfabetico.....	10

Contenuti informativi

La presente rilevazione ha l'obiettivo di raccogliere informazioni su tutti i servizi di mensa e accoglienza notturna rivolti alle persone senza dimora, nei maggiori 158 comuni italiani (l'elenco dei comuni campione è riportato nell'appendice B).

In particolare, per ogni servizio di interesse si rilevano:

- ✓ tipologia del servizio erogato
- ✓ sede di erogazione del servizio
- ✓ fonti di finanziamento
- ✓ mesi, giorni e orari di apertura
- ✓ utenza
- ✓ prestazioni
- ✓ integrazione socio-sanitaria
- ✓ risorse umane, retribuite o volontarie, coinvolte.

Unità di rilevazione

L'unità di rilevazione è rappresentata dal singolo SERVIZIO, inteso come la struttura nella quale vengono erogate le prestazioni (le tipologie dei servizi di interesse sono riportate nell'appendice B).

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:

1. in maniera distinta da qualsiasi altra prestazione (deve essere possibile identificare il luogo fisico di erogazione, l'orario di erogazione e il personale dedicato);
2. in maniera continuativa o ripetuta nel tempo (ad es. il caso di un parroco che, una tantum, eroga pasti caldi presso un locale della propria parrocchia, non è un servizio);
3. socialmente riconosciuta e fruibile (i potenziali utenti possono reperire informazioni sull'esistenza e le modalità di accesso).

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 abbia 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.

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 interviste telefoniche, in modalità CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*), condotte tramite un questionario elettronico da utilizzare per l'intervista CATI per ciascuna sede operativa di ciascuna tipologia di servizio erogato.

I questionari devono essere compilati, tramite computer, dall'intervistatore durante l'intervista, usando un software specifico denominato LimeSurvey. Tale software non deve essere installato sul pc ma vi si accede tramite internet. Quando si accede al sito, si apre una schermata che chiede la username e la password. Ad ogni rilevatore verrà data una username e una password, che potrà cambiare al primo accesso.

Cosa fare per prendere contatto con il servizio

L'intervistatore riceverà l'elenco dei servizi da intervistare e dovrà contattare ogni singolo servizio presente in elenco.

Dopo aver digitato utente e password per avere accesso al sito del questionario elettronico, si apre la prima schermata che contiene l'elenco dei servizi da intervistare (in verde) e quelli già contattati (in rosso).

Per ciascuno dei servizi da contattare, l'intervistatore deve indicare l'esito del contatto:

1. il servizio viene intervistato;
2. il servizio non è più di interesse per la ricerca poiché chiuso o trasferito al di fuori dei comuni campione;
3. il servizio non è più di interesse per la ricerca poiché non si rivolge più ai senza dimora;
4. il servizio è irreperibile;
5. il servizio rifiuta di partecipare all'intervista;
6. non si tratta di un servizio (ad esempio, non è un servizio strutturato)
7. il servizio è già stato intervistato.

L'intervistatore dovrà registrare l'esito del contatto, solo dopo aver preso contatto con il servizio o aver tentato di farlo più volte. Infatti, nei casi in cui l'intervistatore digiti codice 2,3,4,5,6,7 nel questionario elettronico, il servizio viene automaticamente eliminato dall'elenco di quelli da intervistare.

Nel caso in cui l'intervistatore riporterà che il servizio inizia l'intervista (codice 1), cliccando sul tasto "successiva" si aprirà il questionario e si potrà iniziare l'intervista. Alla fine di ciascuna pagina del questionario elettronico, è previsto il tasto **Interrompi momentaneamente** che permette di sospendere l'intervista per poi riprenderla in un altro momento dal punto esatto in cui è stata sospesa.

Non è possibile che l'intervista interrotta da un rilevatore venga portata a termine da un altro rilevatore.

Cosa fare durante l'intervista telefonica

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

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

E' costituito dalle seguenti sezioni: Anagrafica, Apertura del servizio, Utenza, Prestazioni, Integrazione socio sanitaria, Risorse umane, Conoscenza di altri servizi, 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.

Si raccomanda la **massima accuratezza** nell'acquisizione delle informazioni sull'apertura del servizio, utenza e prestazioni, poiché fondamentali per la costruzione del campione della successiva indagine sulle persone senza dimora. Si tratta di campi obbligatori, senza l'inserimento dei quali non si può procedere con l'intervista; pertanto, nel caso di difficoltà, si consiglia di sospendere momentaneamente l'intervista, per poi riprenderla nel momento in cui si acquisisce l'informazione. Si consiglia all'intervistatore di far presente la necessità di tali dati nel momento del contatto del servizio e eventualmente spostare ad un'altra data l'intervista CATI.

Anagrafica

Domanda V0.1 Denominazione del servizio

Domanda V0.2 Sede operativa del servizio

Le informazioni relative alla denominazione del servizio e alla sede operativa del servizio sono precompilate, in quanto provengono dalla precedente occasione di indagine. L'intervistatore è tenuto a verificare accuratamente se i dati precedentemente inseriti sono corretti e eventualmente rettificarli.

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.

Apertura del servizio

V 1.2 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.

Utenza

È preferibile che l'intervistato utilizzi la documentazione disponibile per poter fornire le informazioni alle domande di questa sezione. Come precedentemente detto, 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 Negli ultimi 12 mesi, quante persone hanno ricevuto almeno una prestazione del servizio? (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 2013 (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.

V2.2 Quante di queste erano senza dimora? (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 senza dimora 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 2013, riportare quest'ultimo dato e fare la relativa annotazione alla fine dell'intervista.

Il numero di persone senza dimora deve essere inferiore o al più uguale al numero di utenti (valore indicato nella domanda V.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.

V2.3 Facendo riferimento all'ultimo mese, saprebbe dirmi quante delle persone senza dimora che hanno ricevuto almeno una prestazione usufruiscono abitualmente o saltuariamente del servizio? (in percentuale)

Nel quesito vengono richieste le seguenti informazioni:

- Quota che usufruisce del servizio tutti i giorni di apertura
- Quota che usufruisce del servizio abitualmente ma non tutti i giorni di apertura
- Quota che usufruisce del servizio solo saltuariamente.

Per "abitualmente" si intende non tutti i giorni di apertura del servizio, ma almeno la metà di essi.

Per "saltuariamente" si intende meno della metà dei giorni di apertura del servizio.

Prestazioni

V.3.1 a Attualmente, qual è il numero di pasti che la vostra mensa può erogare in un giorno a pranzo e a cena? (In valori assoluti)

Viene chiesto di indicare il numero di pasti che la mensa può erogare in un giorno, distinguendo tra pranzo e cena. La somma dei due valori dovrà essere almeno pari ad 1; nel caso in cui la mensa eroghi una sola tipologia di pasto (ad esempio, il pranzo), indicare 0 in corrispondenza del pasto che la mensa non eroga (la cena).

V.3.1b Attualmente, qual è il numero di posti letto che il vostro servizio rende disponibili? (In valori assoluti)

Viene chiesto di indicare il numero di posti letto disponibili e non quelli realmente occupati.

V.3.2a Facendo riferimento all'ultimo mese, qual è stato il numero medio di pasti erogati dalla vostra mensa in un giorno a pranzo e a cena? (In valori assoluti)

Viene chiesto di indicare il numero medio di pasti giornalieri erogati per ciascuna tipologia di pasto (pranzo, cena), 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, fare riferimento al dato dell'ultimo mese precedente alla sospensione del servizio. Il numero di pasti erogati a pranzo e a cena deve essere inferiore o al più uguale al numero di pranzi e cene che la mensa può erogare. Dopo aver digitato la risposta, può comparire il seguente messaggio: "Il dato che mi ha indicato, si riferisce correttamente al numero di PRANZI/CENE erogate/i in media al giorno dalla mensa, con riferimento all'ultimo mese?". Non si tratta di una domanda, bensì di un momento in cui si invita il rispondente a riflettere sulla correttezza del dato, proprio per l'importanza che esso riveste nella definizione del campione per l'indagine sulle persone senza dimora.

V.3.2b Facendo riferimento all'ultimo mese, qual è stato il numero medio di posti letto giornalmente occupati? (In valori assoluti)

Viene chiesto di indicare il numero medio di posti letto giornalmente occupati nella struttura di accoglienza notturna; tale valore deve essere inferiore o al più uguale al numero di posti letto disponibili. Dopo aver digitato la risposta, può comparire il seguente messaggio: "Il dato che mi ha indicato, si riferisce correttamente al numero di medio di POSTI LETTO giornalmente occupati, con riferimento all'ultimo mese?". Non si tratta di una domanda, bensì di un momento in cui si invita il rispondente a riflettere sulla correttezza del dato, proprio per l'importanza che esso riveste nella definizione del campione per l'indagine sulle persone senza dimora.

Risorse umane

Nella sezione Risorse umane, l'intervistatore deve registrare in valore assoluto il numero degli operatori, retribuiti e non, che prestano opera presso la sede operativa del servizio, distinguendo anche per tipo di contratto (a tempo pieno, a tempo parziale, a tempo determinato). 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.

Conoscenza di altri servizi

In questa sezione, l'intervistatore deve chiedere all'intervistato se conosce altri servizi di mensa e accoglienza notturna nel comune in cui ha sede il servizio di cui è responsabile. In caso di risposta affermativa, viene visualizzata la lista iniziale dei servizi da intervistare nel comune; se il servizio indicato non vi appartiene, deve essere compilata l'anagrafica del nuovo servizio, aprendo l'apposita schermata. Il nuovo servizio comparirà nella lista aggiornata dei servizi da intervistare; per esso si dovrà procedere con il tentativo di contatto e, quindi, eventualmente, con l'intervista. In particolare, se il rilevatore si accerta che il nuovo servizio - citato durante l'intervista e per il quale è stata registrata l'anagrafica -, in realtà è un servizio già esistente, dovrà indicare codice 7 nella scheda contatti (il servizio è già stato intervistato).

Nella stessa sezione, l'intervistatore deve chiedere all'intervistato se conosce servizi di unità di strada che operano nel comune (per la definizione si veda l'Appendice A); in caso di risposta affermativa, dovranno

essere fornite le informazioni anagrafiche, che serviranno per la creazione della lista delle unità di strada (per la definizione di unità di strada, si veda l'Appendice A).

Valutazione circa l'andamento dell'intervista

Annotazioni

In questi campi devono essere riportate tutte le osservazioni ritenute rilevanti in merito all'intervista condotta, che non è stato possibile registrare altrove.

Note sul funzionamento del questionario elettronico

Nel questionario elettronico, quando si clicca su una risposta, il programma apre automaticamente le finestre necessarie per il completamento della risposta data, oppure consente di passare alla domanda successiva. Arrivati alla fine della pagina, si rendono visibili due pulsanti: **Avanti** e **Indietro**. Cliccando sul pulsante Avanti si passerà alla pagina successiva, salvando, così, tutte le risposte precedentemente fornite. Si procede alle risposte successive seguendo lo stesso schema. I salvataggi così effettuati non sono definitivi; se ci sia accorge di un errore, si può tornare **Indietro** con il tasto ed effettuare le correzioni necessarie. Evitare l'uso del back page dal browser.

Se si esce dal browser e si lascia l'intervista incompleta, alla riapertura successiva la si troverà salvata al punto in cui è stata interrotta.

Una volta concluso l'inserimento dell'intervista, si rende visibile il pulsante **Invia**: cliccando su Invia, l'intervista **viene inviata all'Istat, entra in memoria e non è più modificabile**. Non è più modificabile ma, nel caso ci si accorga successivamente di errori, si può contattare l'Istat comunicando la variazione da apportare.

CAMPI OBBLIGATORI

Nel questionario elettronico, i campi obbligatori sono contrassegnati da un asterisco rosso accanto al quesito. Se tutti i campi obbligatori non sono stati riempiti, il programma visualizza un messaggio di errore e non permette di andare nella schermata successiva.

Ad eccezione della domande V5 e della V7.2, tutte le altre sono obbligatorie.

NOTE DI AIUTO IN CALCE AL PROGRAMMA

Al di sotto dei quesiti possono comparire degli *help*, che sono di aiuto per la corretta registrazione dei dati. Si suggerisce di leggerli attentamente.

MESSAGGI DI ERRORE

Nei casi in cui:

- a) non viene inserita alcuna risposta nei campi obbligatori (contrassegnati da un asterisco rosso accanto al quesito);
- b) la risposta è un valore non valido (ad esempio, nel campo relativo ai posti letto disponibili si digita un valore inferiore al numero di posti letto occupati);

quando si clicca su **Avanti** compare il messaggio di errore, in cui viene specificato il quesito o i quesiti che hanno dato luogo ad errori con le relative motivazioni. Al fine di proseguire con l'intervista, il rispondente dovrà rettificare la/le risposta/e.

Appendice A – Tipologia di servizi

Le tipologie di servizi da intervistare sono le seguenti:

Tipo di servizio	Descrizione
1. Mense	Garantisce la cessione di pasti attraverso vincoli di accesso.
2. Dormitori di emergenza	Attività periodica solitamente presente in alcuni periodi dell'anno a causa delle condizioni meteorologiche.
3. Dormitori	Struttura con stabilità e continuità collocata in spazi urbani.
4. Comunità semiresidenziali	Struttura dove si alternano attività di ospitalità notturna senza soluzione di continuità.
5. Comunità residenziali di accoglienza notturna	Garantisce la possibilità di alloggiare continuativamente presso i locali dove è garantito il supporto sociale ed educativo.
6. Alloggi protetti	Lo spazio abitativo è vincolato da un limitato accesso esterno che non sia previsto dal progetto della persona.
7. Alloggi autogestiti	È la cosiddetta terza accoglienza, prevede che le persone abbiano ampia autonomia nella gestione dello spazio abitativo.

Definizione di unità di strada

Definiamo lavoro di strada svolto da unità di strada (di seguito definita UdS) con persone senza dimora l'attività che si realizza attraverso la presenza costante in zone della città, direttamente nel territorio, dove è possibile contattare la popolazione target dell'intervento, al fine di creare un contatto che possa risultare costruttivo e non repressivo, che possa essere di riferimento di fronte a richieste urgenti che richiedono condizioni di protezione e che riesca a cogliere i margini per un eventuale miglioramento della condizione di vita condotta dalla persona. UdS con il suo essere in strada non aspetta che sia la persona ad arrivare; si muove all'interno di un contesto che non è il proprio, ma è quello delle persone che vivono lo stato di marginalità sociale, quindi strade, stazioni, piazze, parchi, giardini, case abbandonate...il tutto senza che ci sia un'esplicita richiesta di aiuto: questo per la necessità di andare incontro e far emergere una domanda che non arriva spontaneamente ai servizi, ma che è indispensabile "intercettare" per effettuare interventi di prevenzione secondaria, riduzione dei rischi e di facilitazione dell'accesso al sistema dei servizi. Lavorare in strada deve avere come primo strumento operativo la relazione. L'attività poi si dovrà articolare nell'essere costantemente in strada, contattare le persone senza dimora, ascoltare, sentire e riconoscere i reali contenuti di disagio da una parte e di potenzialità dall'altra che queste persone portano nella relazione interpersonale, fare sostegno motivazionale laddove si avviano dei percorsi di inclusione, monitorare le condizioni di vita delle persone, riconoscendo eventuali aggravamenti, mettere in campo la risorsa più adatta nel momento opportuno, reggere la frustrazione e il peso della sofferenza altrui senza "perdersi di vista".Oltre a ciò UdS deve poter mappare le situazioni di marginalità nel territorio di competenza, ricevere e fornire appoggio ai servizi territoriali del pubblico e del privato sociale conoscendo e rimanendo aggiornati sulle relative modalità d'accesso, monitorare il fenomeno della grave emarginazione ed esserne interlocutore significativo per la cittadinanza. UdS deve garantire accessibilità a tutte le persone interessate al servizio offerto senza pre-requisiti specifici ed in una situazione di garanzia della privacy e dell'anonimato.

Appendice B – Elenco dei comuni campione in ordine alfabetico

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

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

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