

I servizi alla persona

FRANCESCA BUTRICO

La rilevazione dei servizi presenti sul territorio Urban costituisce parte centrale nella ricostruzione del contesto territoriale oggetto della ricerca, consentendo una lettura della risposta collettiva al disagio sociale che considera indicatore significativo la presenza o l'assenza di organizzazioni volte a promuovere benessere e soddisfacimento dei diritti di cittadinanza. In tale contesto si è proceduto alla mappatura delle "risorse" esistenti sul territorio Urban, intendendo con questo termine l'insieme dei servizi pubblici e del privato sociale, ossia delle associazioni, organizzazioni volontaristiche e *no profit*, appartenenti al terzo settore. Al fine di valutare lo sviluppo e la recettività del territorio Urban rispetto al bisogno e alla lotta all'esclusione sociale, si è poi rapportato il complesso delle risorse a quelle presenti sull'intero territorio cittadino. Emerge un quadro complessivamente positivo: per quanto concerne l'offerta pubblica, la rete dei servizi presenti in Urban, e più in generale nella Circoscrizione 2, eguaglia la risposta istituzionale articolata nelle diverse circoscrizioni torinesi. Sul versante della risposta comunitaria, invece, si registra una carenza di organizzazioni, gruppi o associazioni, specificamente orientate al contrasto del fenomeno della violenza sulle donne. In particolare, la realtà torinese si contraddistingue per la presenza di un Coordinamento Cittadino Contro la Violenza alle Donne. Il Coordinamento è composto da associazioni, centri e organizzazioni che storicamente hanno tentato di affrontare il fenomeno della violenza sulle donne attraverso la diffusione di una nuova cultura di genere e del rapporto tra i sessi e, sul piano operativo, tramite la messa in atto di interventi di aiuto alle donne vittime di violenza. Le organizzazioni che compongono il Coordinamento sono competenti per l'intero territorio cittadino, tuttavia nessuna di esse è ubicata sul territorio Urban, divenendo così più difficile per le donne residenti in tale zona la conoscenza e l'accesso a tale realtà.

Può essere utile nel delineare un quadro generale dell'offerta presente sul territorio Urban suddividere le diverse tipologie di servizi:

1. i servizi socio-assistenziali e sanitari,
2. i servizi scolastici e socio-educativi,
3. terzo settore e servizi di pubblica utilità,
4. servizi che si rivolgono alle donne.

I servizi socio-assistenziali e sanitari

I servizi socio-assistenziali e sanitari operano sulla base della normativa nazionale, regionale e comunale per la protezione e tutela dei cittadini in difficoltà e dei soggetti deboli, attraverso interventi ed azioni volte a rimuovere e prevenire gli stati di emarginazione. La realtà all'interno della quale i servizi socio-assistenziali si muovono appare mutevole e complessa, caratterizzata dal costante emergere di nuovi bisogni, che richiedono un'azione integrata da parte dei diversi servizi presenti sul territorio. La rilevazione dei servizi presenti sul territorio Urban ha tenuto conto di questo aspetto prevedendo la somministrazione ai responsabili di questionari, volti a cogliere l'attenzione verso il fenomeno e le modalità di relazione e intervento comune in rapporto alle situazioni di violenza sulle donne.

Tab. 1. – *Distribuzione dei servizi socio-assistenziali e sanitari – zona Urban, Circoscrizione 2, totale città*

Servizio	Zona Urban	Circoscrizione 2	Totale città
Consultorio familiare pubblico	1	1	20
Consultorio pediatrico	1	2	21
Poliambulatori	1	2	15
Servizio sociale di base	1	2	24
Centro di salute mentale	0	1	16
Servizio tossicodipendenti e servizio di alcoologia	1	1	10
Pronto soccorsi ospedalieri	0	0	11

Fonte: Comune di Torino– ASL2

Come si evince dalla tabella 1 nell'area Urban sono presenti quasi tutte le tipologie di servizi socio-assistenziali e sanitari, fatta eccezione per il centro di salute mentale e il pronto soccorso ospedaliero. Il primo è situato nel territorio della circoscrizione, il secondo è ubicato al di fuori di esso ma nell'ambito dell'ASL di appartenenza dell'area Urban. La Circoscrizione 2 dispone nel complesso di 2 consultori pediatrici, 2 poliambulatori e 2 servizi sociali di base la cui utenza è suddivisa secondo la residenza territoriale all'interno della circoscrizione stessa (quartiere Mirafiori Nord, di cui Urban è parte, e quartiere di Santa Rita). Vi è, invece, 1 solo consultorio familiare pubblico, un centro di salute mentale e un Ser.T. situati nell'area Urban, ma competenti per l'intera circoscrizione. Quest'ultimo aspetto evidenzia, dunque, come la collocazione dei tre servizi in tale area potrebbe essere considerata una casualità.

Il Comune di Torino, infatti, considera la circoscrizione come unità territoriale minima nella quale predisporre, per ogni tipologia di servizio, un unico

centro. Per il 2006 è previsto, inoltre, l'accorpamento dei due servizi sociali di base della Circoscrizione 2 in un'unica sede, situata fuori dall'area Urban.

Si prendono ora in esame singolarmente i servizi rilevati nella tabella 1.

Consultorio familiare pubblico

Il consultorio familiare pubblico presente nell'area Urban appartiene all'ASL 2 e ad esso fa riferimento l'intera circoscrizione per questioni relative a problemi e patologie legate alle fasi riproduttive della donna ed alla gravidanza. Il consultorio familiare si occupa anche della diffusione di una cultura di informazione e prevenzione rispetto alla sfera sessuale femminile e maschile. Gli interventi offerti sono diversi: accoglienza infermieristica, consulenza psicologica, visite ginecologiche. Il servizio è costituito da 4 ginecologi (2 uomini e due donne), una psicologa, 2 infermiere professionali e 2 ostetriche. È aperto cinque giorni la settimana con un orario superiore alle sei ore giornaliere, il ricevimento avviene anche su appuntamento.

Il servizio appare particolarmente sensibile rispetto al problema della violenza sulle donne: non sono previsti protocolli formali di intervento con altri servizi ma esiste una collaborazione di fatto, in particolare con il Telefono Rosa. Sono stati inoltre attuati programmi di formazione sul tema in collaborazione con la Casa delle Donne di Torino. Gli scambi e le collaborazioni avvengono prevalentemente con il consultorio pediatrico e il servizio sociale di base situati sul territorio Urban, ma riguardano anche le relazioni con il centro di salute mentale presente in circoscrizione e il pronto soccorso ospedaliero appartenente all'ASL di riferimento dell'area Urban. Non meno significativi i rapporti con alcuni servizi dislocati sul territorio cittadino, in particolare Caritas e centri di aiuto alla vita (situati al di fuori della Circoscrizione 2 ma competenti anche per essa).

L'utenza del servizio è quasi esclusivamente femminile: nel corso del 1998 si sono rivolti al consultorio 2697 utenti di cui 2317 femmine.

Consultorio pediatrico

Il consultorio pediatrico presente nell'area Urban appartiene all'ASL 2 ed è competente per il quartiere di Mirafiori Nord, che comprende l'area Urban, mentre un secondo consultorio esistente nella circoscrizione si occupa dei cittadini residenti nel quartiere di Santa Rita. Il consultorio pediatrico segue i neonati dal punto di vista medico e alimentare e si occupa dei bambini in età scolare attraverso il settore della medicina scolastica (incontri con il personale docente e non, presente nelle scuole dell'obbligo, educazione sanitaria, vigilanza igienico-sanitaria, vaccinazioni). È costituito da una psicopedagogista, 2 infermiere professionali e una volontaria. È aperto cinque giorni la settimana con un orario

medio dalle 2 alle 5 ore giornaliere, l'accesso è libero e non è necessario un appuntamento.

Il consultorio pediatrico si presenta come servizio attivo sul territorio, impegnato nella collaborazione con le altre organizzazioni. Gli scambi avvengono con il consultorio familiare, il servizio sociale di base e il servizio tossicodipendenti situati sul territorio Urban, con il centro di salute mentale presente in circoscrizione e con il pronto soccorso ospedaliero appartenente all'ASL 2. Appare sensibile al problema della violenza individuando protocolli di intervento con altri servizi e prendendo parte a un gruppo multidisciplinare contro l'abuso sui minori. Alcuni operatori partecipano, inoltre, alla rete del Coordinamento Cittadino Contro la Violenza alle Donne. Nonostante l'attenzione verso il fenomeno, il servizio tuttavia non è in grado di quantificare il numero di utenti che in un anno si sono rivolti al consultorio per situazioni legate alla violenza.

Servizio sociale di base

Il servizio sociale di base situato sul territorio Urban è competente per il quartiere di Mirafiori Nord, un secondo servizio sociale presente in circoscrizione si occupa invece dei cittadini residenti nel quartiere di Santa Rita. Il servizio sociale di base si rivolge a tutti i cittadini in condizioni di bisogno ed è chiamato ad operare prioritariamente per la protezione e tutela dei soggetti deboli, in particolare minori, portatori di handicap, adulti e anziani, soggetti a rischio di emarginazione. Il servizio è costituito da 10 assistenti sociali (di cui 9 donne e un uomo) e alcuni operatori amministrativi. È aperto cinque giorni la settimana con un orario superiore alle sei ore giornaliere, l'accesso avviene liberamente un giorno alla settimana o su appuntamento.

Relativamente al flusso di utenza il responsabile del servizio contattato all'epoca della rilevazione (dicembre 2002), non ci ha fornito alcun dato in quanto il sistema informativo di rilevazione era in corso d'attivazione.

Il servizio sociale della zona Urban prevede al suo interno il CAT (Club Alcolisti in Trattamento) che si occupa del trattamento dei problemi alcol-correlati in collaborazione con il Ser.T..

Il servizio collabora con diverse organizzazioni pubbliche presenti sul territorio, nonché con le associazioni volontaristiche e non profit. In particolare gli scambi avvengono con il consultorio familiare, il consultorio pediatrico, il Ser.T., i gruppi di Alcolisti Anonimi, i Commissariati di Polizia e le Stazioni dei Carabinieri situati in Urban; con il centro di salute mentale, il pronto soccorso dell'Ospedale Martini e il CAV (Centro di Aiuto alla Vita), dislocati al di fuori del territorio Urban ma competenti anche per esso. Non sono previsti protocolli di intesa all'interno del servizio o con altri servizi nei casi di violenza contro le donne o sospetta subita violenza, così come non esistono programmi o interventi specifici sul fenomeno. Tuttavia la professionalità degli operatori e il lavoro di rete con gli altri servizi consente di affrontare eventuali situazioni di emergenza.

Centro di salute mentale

Il centro di salute mentale competente per l'area Urban è situato al di fuori di tale zona ed è ubicato all'interno della Circoscrizione 2. Il CSM si rivolge agli ultrasessantenni con problemi di sofferenza e disagio mentale. Si compone di un ambulatorio e di un centro diurno aperti cinque giorni la settimana presso il quale prestano servizio 8 psichiatri (4 donne e 4 uomini), 3 psicologhe, 18 infermieri (14 donne e 4 uomini), 9 educatori (4 donne e 5 uomini), 2 assistenti sociali (entrambe donne). Il flusso d'utenza è stato nel 1998 di 1385 persone; il responsabile del servizio non è in grado di quantificare l'accesso femminile.

Il CSM collabora prevalentemente con il servizio sociale di base e con il Ser.T. presenti nell'area Urban e con i pronto soccorsi ospedalieri dislocati sul territorio cittadino. Non sono previsti protocolli d'intervento all'interno del servizio o con altri servizi nei casi di violenza o sospetta subita violenza e non esistono programmi specifici che riguardano il fenomeno della violenza contro le donne.

Servizio tossicodipendenti e servizio di alcoologia

I Ser.T. si occupano delle problematiche legate alla dipendenza da sostanze stupefacenti o dall'alcool, avvalendosi del contributo integrato di tutte le discipline (psicologiche, sociali, educative e sanitarie) e impostando programmi di recupero in collaborazione con gli altri servizi socio-sanitari e con i soggetti appartenenti al terzo settore (comunità terapeutiche, gruppi di auto-mutuo aiuto, associazioni varie, ecc).

Il Ser.T. situato sul territorio Urban è competente per l'intera circoscrizione 2. È costituito da 2 medici (un uomo e una donna), una psichiatra (donna), 3 psicologi (1 uomo e 2 donne), 5 infermieri professionali (3 uomini e 2 donne), 2 assistenti sociali (entrambe donne) e 3 educatrici (donne). Il flusso d'utenza è prevalentemente maschile.

Nel corso del 2001 risultavano in carico ai Servizi per le Tossicodipendenze dell'area Urban (circoscrizione 2), 375 utenti tossicodipendenti e/o alcolodipendenti di cui 57 femmine; nel 2002 il numero è sceso a 340, di cui solo 48 donne. Come già detto in precedenza nell'area Urban sono stati rilevati il 7,6% degli utenti torinesi.

Il servizio collabora con il consultorio familiare presente nell'area Urban, con il centro di salute mentale situato in circoscrizione, con i pronto soccorsi ospedalieri della città e con i gruppi di Alcolisti Anonimi. Altri scambi significativi avvengono con il servizio sociale di base presente in Urban, con il quale sostiene e promuove l'attività di una decina di Club di Alcolisti in Trattamento (CAT). Il CAT è una comunità multifamiliare, un'associazione privata, che si basa sulla pratica dell'auto-mutuo aiuto e sulla solidarietà tra le famiglie che hanno problemi alcolcorrelati e complessi. Nella città di Torino hanno sede 4 ACAT

(Associazione Clubs Alcolisti in Trattamento), delle quali nessuna è ubicata sul territorio Urban o su quello della Circoscrizione 2. Tuttavia ciascuna ACAT comprende al suo interno numerosi CAT composti da cittadini provenienti da tutte le zone della città. Pertanto, anche se formalmente l'ACAT non ha sede nell'area Urban, l'attività dei singoli CAT si è sviluppata anche in tale realtà.

Poliambulatorio

Nella Circoscrizione 2 sono presenti due poliambulatori: uno competente per il quartiere di Mirafiori Nord, e quindi per Urban, uno per il quartiere di Santa Rita. Entrambi appartengono all'ASL2.

Il poliambulatorio situato in Urban dispone di un CUP (Centro Unificato Prenotazioni), dove è possibile prenotare qualsiasi visita specialistica all'interno della ASL di appartenenza.

Pronto Soccorso Ospedaliero

Nell'area Urban non esistono pronto soccorsi ospedalieri ma all'interno dell'ASL 2, competente per tale zona, è situato l'Ospedale Martini. Il pronto soccorso dell'Ospedale Martini è costituito da 30 medici (20 uomini e 10 donne), 9 ginecologi provenienti dai consultori (7 uomini e 2 donne), uno psichiatra (uomo), 36 operatori tra infermieri e ostetriche (15 uomini e 21 donne), 4 assistenti sociali aziendali (donne). Il flusso d'utenza annuale è molto alto, circa 60.000 accessi riferiti al 1998, tuttavia il servizio non è in grado di quantificare l'utenza femminile o il numero di persone che si sono rivolte al pronto soccorso per casi legati al fenomeno della violenza.

All'interno del servizio sono previsti protocolli d'intesa nei casi di violenza o sospetta subita violenza sui minori, ma non sulle donne. Esistono scambi e collaborazioni con i pronto soccorsi di altri ospedali torinesi e con il centro di salute mentale e il Ser.T. presenti sul territorio Urban.

I servizi scolastici e socio-educativi

L'offerta scolastica sul territorio Urban è piuttosto variegata: sono presenti 6 scuole materne di cui 5 pubbliche e una privata, 2 asili nido pubblici, una scuola elementare e una media pubbliche, 1 scuola media privata, 3 scuole superiori (un liceo scientifico e 2 istituti tecnici).

Tab. 2. – Distribuzione dei servizi scolastici – zona Urban, Circoscrizione 2 e totale città

Servizi scolastici	Zona Urban	Circoscrizione 2	Totale città
Asili nido pubblici	2	5	48
Scuole materne pubbliche	5	16	164
Scuole materne private	1	2	15
Scuole elementari pubbliche	1	5	68
Scuole elementari private	0	2	27
Scuole medie pubbliche	1	5	47
Scuole medie private	1	2	25
Scuole superiori pubbliche	3	6	49

Fonte: Centro Servizi Amministrativi di Torino, 2002-2003

I cittadini della area Urban e, più in generale della Circoscrizione 2, hanno la facoltà di scegliere la scuola che ritengono più conforme alle proprie esigenze, essendo presenti più istituti scolastici per ogni livello di formazione. Ciò anche in considerazione della ridotta estensione territoriale della zona Urban, che permette ai residenti di raggiungere facilmente le scuole collocate immediatamente al di fuori di tale area.

Rispetto all'offerta scolastica presente in circoscrizione, essa è ampiamente corrispondente a quella dell'intero territorio cittadino: la Circoscrizione 2, una delle dieci della città, dispone di circa il 10% delle scuole pubbliche del comune.

Per quanto concerne i servizi socio-educativi e ricreativi presenti sul territorio, molteplici sono le offerte rivolte al mondo giovanile:

- 1 ludoteca (“Serendipity”)
- 3 laboratori (“Immagine 1”, “Immagine e teatrale 2”, “Lettura 2”)
- 1 biblioteca (“E. Passerin D’Entreves”).
- 4 centri socio-educativi:
 - centro “Ragazzi Lilliput”: centro gestito dalla Circoscrizione 2 e rivolto a ragazze/i in età compresa tra i 6 e i 13 anni. Si offrono attività di tempo libero, sportive, educative con la guida di animatori e si organizzano laboratori a tema (teatro, fotografia, gioco, ecc.). Il centro propone alle classi della scuola dell’obbligo ubicata nella zona circostante attività di educazione alla salute, ai rapporti interpersonali, alla pace;
 - “Centro Famiglia”: il centro ospita laboratori di grafica, fotografia e video e si pone come luogo per il dibattito, la raccolta di proposte e lo scambio dei prodotti artistici che si realizzano al suo interno. Si organizzano mostre fotografiche, di pittura e documentari a tema;
 - “Teatro e Danza Arcipelago”: si compone di “5 isole” dove si svolgono attività di danza e teatro per adolescenti, adulti, disabili, anziani. Numero-

se sono le associazioni che collaborano alla realizzazione di tali progetti (Coordinamento Gruppi Teatrali, Teatro Reginald, Sportidea, ecc.);

- “Giovani e Musica”: si compone di un laboratorio di animazione musicale, 2 sale prove, un punto ascolto e lettura. Si pone come centro di incontro per tutti i ragazzi che vogliono avvicinarsi allo studio, all’ascolto e alla pratica musicale.

Particolarmente attive nel coinvolgimento dei giovani in attività e progetti educativi appaiono, inoltre, le 3 parrocchie presenti sul territorio Urban (“Gesù Redentore”, “Ascensione del Signore”, “San Giovanni Bosco”). Gli oratori svolgono un’importante funzione di aggregazione, offrendo strutture e attività ricreative, ma svolgendo anche un lavoro per la prevenzione del disagio giovanile attraverso il coinvolgimento di animatori sul territorio.

Terzo settore e servizi di pubblica utilità

Nell’area sono attivamente presenti gruppi e realtà locali che recentemente hanno costruito una rete di soggetti aggregati con l’obiettivo di promuovere spazi comuni e stimolare una partecipazione pubblica attiva nella costruzione di una collettività sociale di riferimento (Progetto Urban 2).

Prendiamo qui in esame i gruppi di auto mutuo aiuto, le associazioni e le organizzazioni di volontariato appartenenti al terzo settore, che si occupano di fornire aiuto e assistenza a persone in difficoltà e, in particolare, ad alcolisti, anziani, immigrati. Verranno, inoltre, contemplati i servizi di pubblica utilità e i luoghi di culto presenti nella zona Urban, rapportandoli a quelli sviluppatasi sull’intero territorio cittadino.

Tab. 3. – *Distribuzione dei servizi appartenenti al terzo settore – zona Urban, Circoscrizione 2, totale città*

Servizio	Zona Urban	Circoscrizione 2	Torino
Gruppi Alcoolisti Anonimi	1	1	7
Servizi di assistenza agli anziani (organizzazioni di volontariato)	0	6	20
Servizi che si rivolgono a immigrati (organizzazioni di volontariato)	2	2	25

Fonte: “Guida ragionata al volontariato”, ed. Radionotizie, in collaborazione con la Regione Piemonte, la Provincia e il Comune di Torino, 2002.

Come si può notare dalla lettura della tabella 3, a Torino esistono 7 gruppi di Alcolisti Anonimi, dei quali uno è situato sul territorio Urban¹.

Per quanto concerne i servizi di assistenza agli anziani, è stato contemplato in questa categoria l'insieme delle organizzazioni volontaristiche rivolte esclusivamente alla popolazione anziana. Molteplici sono le associazioni presenti sul territorio torinese che vedono come protagonista l'anziano: alcune si pongono come associazioni di tipo culturale e di aggregazione sociale, nelle quali dibattere, confrontarsi e formarsi su specifici temi; altre come veri e propri servizi di assistenza, anche di tipo domiciliare, agli anziani in difficoltà. Tra queste ultime associazioni diverse operano in sinergia con i servizi socio-assistenziali, assumendo un ruolo propositivo e promozionale, al fine di rimuovere le cause che determinano l'emarginazione delle fasce più deboli. Sul territorio cittadino si contano 20 associazioni volontaristiche, tra le quali 6 hanno sede all'interno della Circoscrizione 2 sebbene siano site all'esterno del territorio Urban.

Da segnalare inoltre la presenza di 5 centri di incontro per anziani situati all'interno della Circoscrizione 2, dei quali 3 sono ubicati nell'area Urban.

Come per i servizi di assistenza agli anziani, nella categoria servizi che si rivolgono agli immigrati sono state rilevate le organizzazioni volontaristiche che offrono aiuto esclusivamente agli immigrati. Sul territorio cittadino si contano circa 25 organizzazioni volontaristiche che offrono assistenza, accoglienza e sostegno agli immigrati, attivandosi per l'integrazione sociale e la difesa dei loro diritti. Tra queste realtà particolarmente attivo è il Servizio Caritas Migranti, che opera in collaborazione con la Regione Piemonte, la Provincia e il Comune di Torino su progetti specifici a favore degli immigrati. I servizi offerti sono molteplici: accoglienza e ascolto, sostegno psicologico, informazione e invio verso altre realtà organizzative, consulenza legale per il disbrigo delle pratiche burocratiche legate alla regolarizzazione, formazione e inserimento professionale, insegnamento della lingua italiana, promozione della vita cristiana con rispetto verso i migranti di altra religione. È stato, inoltre, promosso un progetto a livello locale e nazionale, e in collaborazione con altri organismi, che si oppone alla tratta delle donne immigrate ai fini della prostituzione. Concretamente viene offerta accoglienza, anche notturna, a prostitute e donne immigrate in difficoltà, inserimento in percorsi formativi, di integrazione sociale e inserimento

¹ L'Associazione degli Alcolisti Anonimi (A.A.) ha sede centrale nella capitale, ma in ogni regione conta numerosissimi gruppi. Il suo compito è quello di operare per la prevenzione e il recupero delle persone con problemi di etilismo attraverso il metodo dell'auto-mutuo aiuto. I vari gruppi di Alcolisti Anonimi sono costituiti esclusivamente da persone con problemi di alcooldipendenza e da un conduttore. L'accesso è libero e gratuito, l'unico requisito richiesto è l'astinenza da bevande alcoliche. Altro elemento fondamentale che caratterizza i gruppi è l'anonimato: il membro può, qualora lo desidera, non rivelare la propria identità e avvalersi di un nome fittizio, così come si dovrà impegnare a non riferire l'identità degli altri componenti e ciò che avviene all'interno del gruppo.

professionale. A livello promozionale, il servizio partecipa al Coordinamento Caritas sulla tratta delle donne immigrate ai fini di prostituzione².

Il Servizio Caritas Migranti è situato al di fuori della circoscrizione 2, tuttavia è competente per l'intero territorio cittadino, così come la maggior parte delle organizzazioni volontaristiche presenti in città che si rivolgono agli immigrati. Per quanto riguarda, invece, le risorse presenti nell'area Urban a favore degli immigrati, due sono le iniziative rilevate: l'*Associazione Progetto al femminile* e l'*Associazione Camminare Insieme*.

La prima è un'organizzazione volontaristica diretta esclusivamente alle donne e, in particolar modo, a quelle straniere, che organizza corsi professionali volti all'inserimento professionale. Si offrono corsi di lingua italiana, corsi di assistenza agli anziani o di economia domestica progettati da personale volontario.

La seconda si occupa, invece, dell'assistenza sanitaria per gli stranieri che non possono accedere al Servizio Sanitario Nazionale, gestendo un poliambulatorio. Fondata nel '94, nel primo anno di funzionamento l'associazione ha fornito circa 6.000 prestazioni mediche a persone provenienti da diversi paesi. Il poliambulatorio comprende diversi studi specialistici: odontoiatria, medicina di base, ginecologia, dermatologia, cardiologia, pediatria, medicina non convenzionale. Il personale volontario è costituito da medici, operatori sanitari e operatori generici.

Tab. 4. – *Distribuzione dei servizi di pubblica utilità e dei luoghi di culto – zona Urban, Circoscrizione 2, totale città*

Servizio	Zona Urban	Circoscrizione 2	Totale città
Commissariati di Polizia	0	0	15
Polizia Municipale	1	1	19
Carabinieri	0	1	18
Parrocchie	3	10	111

Fonte: Ufficio Statistico Comune di Torino, dati al 31.12.2003

² La *Caritas diocesana* è un organismo centrale della Chiesa cattolica in contatto con le commissioni zonali e le singole Caritas parrocchiali. Si pone come promotrice di iniziative a livello locale nell'ambito del settore socio-assistenziale e si adopera per la costituzione di altre Caritas nelle comunità parrocchiali. Ha un ruolo di coordinamento delle varie iniziative, al fine di individuare attraverso le esperienze di ciascun gruppo linee operative coerenti con l'etica cristiana e con la migliore qualità del servizio. Le associazioni, gli enti e le cooperative che aderiscono al Coordinamento Caritas sono circa 40 e forniscono alla Caritas diocesana un costante monitoraggio degli aspetti locali del disagio sociale. L'insistente emergere di problematiche sociali nell'area torinese ha indotto la Caritas diocesana ad intervenire – direttamente o attraverso attività da lei stessa ispirate – con alcuni servizi a sostegno della famiglia e della persona. Tra queste iniziative l'unico progetto rivolto esclusivamente alle donne è questo, rivolto alle donne immigrate indotte alla prostituzione.

Per quanto riguarda i servizi di pubblica utilità presenti nell'area Urban, solo la Polizia Municipale ha sede in tale zona, mentre i Carabinieri sono presenti nella circoscrizione ma al di fuori dell'area Urban. Da segnalare, inoltre, l'assenza di un Commissariato di Polizia sull'intero territorio della circoscrizione. Questi servizi non ci hanno fornito dati relativi all'utenza per l'area Urban o per la circoscrizione, ma esclusivamente una stima basata sul numero di denunce: nel 1998 sarebbero state circa 13.000 le persone che si sono rivolte alla stazione dei Carabinieri "Pozzo Strada", di cui 5000 donne. Il commissariato di polizia della zona (via Olivero) stima in circa 4000 le denunce ma in numero molto superiore, anche se non rilevato, le persone che si sono presentate al servizio nel corso dello stesso anno. Il dato relativo alla polizia municipale non è stato rilevato³.

Come esposto nella tabella 4, le parrocchie situate sul territorio Urban sono 3, mentre 10 sono nel complesso quelle presenti in circoscrizione. In rapporto al numero di parrocchie presenti a livello cittadino, l'area Urban e, più in generale la Circoscrizione 2, presenta un'offerta pressoché paritaria a quella delle altre circoscrizioni.

Servizi che si rivolgono alle donne

Tab. 5. – *Distribuzione dei servizi che offrono aiuto alle donne – Zona Urban, circoscrizione 2, totale città*

Tipo di servizio	Zona Urban	Circoscrizione 2	Totale città
Associazioni femminili (di tipo culturale e che offrono aiuto alle donne vittime di violenza)	1	1	23
Caritas	0	0	5
Centri di Aiuto alla Vita	0	0	4
Strutture residenziali di accoglienza pubbliche o private (comunità madre-bambino, case di accoglienza alle donne)	0	0	11
Sportelli Donna	0	0	3

Fonte: Ufficio Statistico Comune di Torino, dati al 31.12.2003

Come si evince dalla tabella 4, nell'area Urban non vi sono servizi, sportelli donna o strutture di accoglienza che offrano aiuto alle donne vittime di violen-

³ Nella rilevazione dei dati sull'utenza delle forze dell'ordine sono state incontrate alcune difficoltà. La scheda relativa alla stazione dei carabinieri è stata autocompilata; la polizia municipale non ci ha fornito alcun dato.

za. L'unica iniziativa rilevata in tale zona è l'*Associazione Progetto al femminile*, di cui si è parlato nel paragrafo precedente. Si tratta di un'associazione di volontariato che si rivolge esclusivamente alle donne, ma che non si pone come centro di soccorso e assistenza alle vittime di violenza.

Data l'assenza di tali organizzazioni sul territorio Urban, e più in generale su quello della Circoscrizione 2, si prenderanno in esame le risorse esistenti nel resto della città, alle quali possono accedere le donne provenienti da qualsiasi zona del comune (fatta eccezione per gli Sportelli Donna).

La realtà torinese conta numerose associazioni femminili di tipo culturale e diverse associazioni che offrono assistenza e aiuto alle donne vittime di violenza. Si tratta delle organizzazioni appartenenti al Coordinamento Cittadino Contro la Violenza alle Donne storicamente impegnate nella lotta contro il fenomeno tramite l'organizzazione di risposte articolate di aiuto alle donne colpite dalla violenza. Il Coordinamento Cittadino Contro la Violenza alle Donne si è costituito ufficialmente il 13 giugno 2000 per volontà del Comune di Torino ed è composto dall'Amministrazione Comunale e dagli enti che operano sul territorio cittadino quali ASL, associazioni ed organizzazioni che svolgono attività di prevenzione, aiuto, assistenza alle donne.

Le organizzazioni che compongono il Coordinamento sono più di novanta: alcune si pongono come associazioni culturali, di scambio, dibattito e confronto tra donne su temi contemporanei come la politica, il lavoro, l'immigrazione e la multiculturalità, l'integrazione e la promozione dei diritti umani. Altre sono specificamente orientate al contrasto del fenomeno della violenza sulle donne e offrono servizi di ascolto, accompagnamento, consulenza e assistenza legale e psicologica, ospitalità residenziale, formazione e mediazione culturale alle donne che hanno subito violenza. Si tratta di realtà particolarmente attive sull'intero territorio cittadino, che hanno fatto del lavoro di rete con gli altri servizi lo strumento privilegiato per contrastare il fenomeno della violenza e potenziare l'azione di aiuto delle singole organizzazioni. Tuttavia, come si è detto, nessuna di queste organizzazioni è ubicata sul territorio Urban. L'assenza di associazioni contro la violenza in questa zona e il fatto che la maggior parte delle associazioni attive nel contrasto alla violenza siano collocate nelle zone centrali della città potrebbero costituire un ostacolo all'accesso per le donne provenienti da Urban. La distanza dalla zona di residenza potrebbe, infatti, ostacolare la stessa conoscenza di tali realtà.

Per quanto riguarda le strutture residenziali di accoglienza presenti sul territorio cittadino, sono state rilevate nove comunità madre-bambino e due case di accoglienza per le donne che hanno subito violenza.

Le prime sono strutture utilizzate dai servizi socio-assistenziali, accreditate dalla Regione Piemonte, per l'inserimento di madri con difficoltà di tipo sociale, comprendendo in tale accezione anche le donne provenienti da situazioni di violenza intrafamiliare.

Le due strutture residenziali di accoglienza alle donne vittime di violenza appartengono, invece, a due associazioni del Coordinamento Cittadino. Si tratta, in particolare, dell'Associazione Promozione Donna e della Cooperativa Senza Frontiere: la prima offre servizi di ascolto, consulenza legale e psicologica, gruppi di auto-mutuo aiuto e ospitalità abitativa; la seconda, oltre a disporre di questi servizi, ha sviluppato anche interventi di consulenza medica, mediazione culturale, percorsi di formazione e sostegno all'occupazione.

Gli Sportelli Donna presenti nella città di Torino sono tre e sono competenti per le circoscrizioni nelle quali sono ubicati. Lo Sportello Donna appartenente alla Circoscrizione 5 offre servizi di consulenza psicologica e legale, così come quello situato nella Circoscrizione 6. Lo sportello presente nella Circoscrizione 10, invece, effettua unicamente consulenza legale.

I Centri di Aiuto alla Vita si pongono come obiettivo quello di promuovere una cultura per la vita, offrendo sostegno morale e materiale a coppie/madri con bambini e a donne sole in stato di gravidanza, che si trovano in situazioni di indigenza, disorientamento, solitudine, mancanza di sostegno nella cura dei figli. Sul territorio torinese sono presenti quattro CAV, distinti secondo le circoscrizioni di competenza. Il CAV di riferimento per l'area Urban è situato al di fuori della Circoscrizione 2, ma opera anche per i cittadini residenti in tale zona. È aperto da 2 a 4 giorni la settimana, con un orario giornaliero dalle 2 alle 5 ore. L'accesso è libero e gratuito, l'utenza è costituita prevalentemente da madri straniere. Il servizio è composto da 31 volontari (27 donne e 4 uomini), collabora con i servizi socio-assistenziali, con i consultori familiari e pediatrici e con le istituzioni religiose della città. Si presenta come realtà particolarmente sensibile al problema della violenza sulle donne: sono previsti protocolli di intesa, anche se informali, all'interno del servizio e con altri servizi nei casi di violenza o sospetta subita violenza. Inoltre, il CAV è l'unico servizio che è stato in grado di quantificare il numero di donne che hanno richiesto aiuto per situazioni legate al fenomeno della violenza: su un totale di 197 accessi femminili riferiti al 1998, 22 sono le donne colpite dalla violenza (intesa come violenza fisica, psicologica, sessuale, maltrattamenti, molestie). Si tratta dunque di un dato allarmante, considerando che circa il 20% di donne che si sono rivolte al servizio sono vittime di questo fenomeno.