



SERVIZIO CENTRALE

del Sistema di protezione
per richiedenti asilo e rifugiati

Istituito ai sensi dell'art 32 della legge 189/02 e affidato
dal Ministero dell'Interno all'ANCI mediante convenzione



**MINISTERO
DELL'INTERNO**

**MANUALE OPERATIVO PER L'ATTIVAZIONE E LA GESTIONE DI
SERVIZI DI ACCOGLIENZA INTEGRATA
IN FAVORE DI RICHIEDENTI E TITOLARI DI
PROTEZIONE INTERNAZIONALE E UMANITARIA**

(Settembre 2015)

L'ACCOGLIENZA INTEGRATA NELLO SPRAR	6
Obiettivo del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - SPRAR.....	6
Accoglienza nello Sprar: un approccio universale.....	6
L'accoglienza integrata.....	6
Il progetto SPRAR come parte integrante del welfare locale	7
IL LAVORO DI ÉQUIPE.....	9
Un'équipe multidisciplinare e interdisciplinare.....	9
Indicazioni generali delle équipe dello SPRAR.....	9
Mansioni e ruoli all'interno dell'équipe.....	10
Équipe SPRAR – Figure professionali e competenze specifiche.....	11
Capacità trasversali	13
Numero del personale	14
Il lavoro di équipe	14
Un'équipe resiliente	14
Il coordinamento dell'équipe	15
La riunione d'équipe	15
Rafforzamento delle competenze.....	16
Supervisione.....	16
LA PRESA IN CARICO.....	18
La presa in carico dei migranti forzati	18
Il progetto personalizzato.....	19
Il fascicolo personale	21
La relazione operatore beneficiario.....	22
Rapporto di reciprocità.....	23
La gestione del colloquio	24
Il setting del colloquio.....	26
La gestione dei conflitti.....	26
Mediazione linguistica e interculturale	27
Reti territoriali, un approccio generale	27
Le reti territoriali a supporto della presa in carico per le situazioni maggiormente vulnerabili ...	28
CONDIZIONI MATERIALI E GESTIONALI DI ACCOGLIENZA	30
Approccio generale	30
Capacità ricettiva e modalità organizzative e gestionali	30
L'accoglienza esterna.....	31
L'accoglienza “in famiglia”	31
Requisiti minimi delle strutture di accoglienza.....	32
Strumenti gestionali	34
Colloquio di ingresso	36
Pratiche burocratiche.....	36
Servizi di pulizia e igiene ambientale	37
Vitto e generi di prima necessità.....	37
Abbigliamento, biancheria e prodotti per l'igiene personale	39
Altri generi da garantire	39
Pocket money	40

STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO SOCIALE	42
Indicazioni metodologiche generali	42
La conoscenza e fruizione dei servizi (diritti) minimi erogati sul territorio	43
Iscrizione alla residenza anagrafica	44
Rilascio del codice fiscale.....	44
Iscrizione al servizio sanitario nazionale	44
Inserimento scolastico dei minorenni	45
Iscrizione scolastica	45
Diritto-dovere all'istruzione.....	45
Progetto di accoglienza e scuola	46
Corsi di apprendimento e approfondimento della lingua italiana e iscrizione ai corsi di istruzione per gli adulti (IDA).....	46
Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo	48
Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo.....	48
Costruzione di reti territoriali.....	49
Attività socio-culturali e sportive.....	50
 STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO ABITATIVO	 53
Indicazioni metodologiche generali	53
Soluzioni abitative intermedie	53
Accesso al mercato privato degli alloggi	53
Supporti di edilizia residenziale pubblica	54
Strumenti per l'inserimento abitativo, tra prassi e sperimentazioni.....	54
Contributi alloggio	55
Contributo per acquisto arredi	55
Contributo straordinario per l'uscita	56
 STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO.....	 57
Indicazioni metodologiche generali	57
Il bilancio di competenze	58
La certificazione delle competenze.....	59
Il riconoscimento dei titoli di studio	60
Il riconoscimento delle qualifiche professionali	60
Il curriculum vitae.....	61
La formazione professionale.....	62
L'IDA	63
Il tirocinio formativo e di orientamento.....	64
Il tirocinio estivo	64
La borsa lavoro.....	65
I buoni lavoro	65
L'apprendistato	66
I servizi per l'impiego	67
La ricerca del lavoro	68
La preparazione al colloquio di lavoro	69
Il lavoro autonomo	69
 LA TUTELA DELLA SALUTE E LA PRESA IN CARICO SANITARIA	 73
Il progetto personalizzato di assistenza sanitaria	73
Progetto di accoglienza e territorio	74

Iscrizione al servizio sanitario nazionale	75
Presupposti della presa in carico	76
Funzionalità dello screening sanitario.....	76
Esenzione ticket e accesso alle prestazioni socio-sanitarie.....	77
Invalidità	77
Assistenza protesica	77
Tutela della maternità e interruzione volontaria di gravidanza.....	78
La presa in carico sanitaria di persone con vulnerabilità psicologica e psichiatrica o con disagio mentale	79
Generali modalità di intervento in casi emergenziali.....	80
La presa in carico sanitaria di donne e/o minori con mutilazioni genitali femminili e i trattamenti necessari	80
La presa in carico sanitaria di persone con malattie infettive	81
La presa in carico sanitaria di persone HIV positive in un contesto comunitario	83
Una lettura interculturale della cura.....	85
STRUMENTI PER L'ACCOMPAGNAMENTO E L'ORIENTAMENTO LEGALE	88
Informazione, orientamento, accompagnamento	88
Azioni e ruolo degli operatori legali	88
Gli attori istituzionali	89
La procedura per il riconoscimento della protezione internazionale	90
Il fascicolo personale	96
Verifica della procedura e trasferimento delle pratiche	96
Accompagnamento in Questura	97
Gestione dei rapporti con la Commissione territoriale	97
Preparazione della memoria personale	98
Preparazione all'audizione	99
Orientamento alla tutela giurisdizionale	100
Effetto sospensivo del ricorso e patrocinio a spese dello Stato	100
Applicazione della normativa in materia di accesso agli atti amministrativi	101
Durata e conversione dei permessi di soggiorno	101
I diritti dei richiedenti protezione internazionale.....	102
I diritti dei rifugiati.....	102
I diritti dei titolari di protezione sussidiaria.....	103
Permesso di soggiorno per lungo soggiornanti	103
I diritti dei titolari di protezione umanitaria.....	104
PROCEDURE DELLO SPRAR: INGRESSO, PERMANENZE E USCITE.....	106
Segnalazioni e inserimento in accoglienza	106
Banca Dati.....	107
Gestione dei dati sensibili	108
Tempi dell'accoglienza	109
Proroghe dell'accoglienza.....	109
Trasferimenti da Sprar a Sprar	110
Uscita dal progetto di accoglienza	110
Revoca dell'accoglienza	111
Relazioni, schede di monitoraggio e presentazione dei rendiconti finanziari.....	112

APPROFONDIMENTO – LA PRESA IN CARICO DEI MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI	114
Nota introduttiva	114
L'accoglienza: le strutture e l'affidamento familiare.....	115
Il lavoro di équipe	118
La presa in carico e le azioni prioritarie a tutela dei minori non accompagnati	119
I permessi di soggiorno	120
Procedura Dublino	123
Il progetto educativo individualizzato.....	124
Il compimento della maggiore età e l'avvio all'autonomia	125
 APPROFONDIMENTO - LA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DELLE PERSONE VITTIME DI TRATTA O POTENZIALI TALI	 127
Indicazioni metodologiche.....	127
La questione di genere	127
La tratta di esseri umani e le sue fonti: dal diritto internazionale al diritto europeo	129
La tratta e la protezione internazionale e umanitaria: punti di contatti e convergenza.....	130
La normativa italiana in materia di protezione sociale	131
Il Sistema nazionale anti-tratta.....	132
Richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria vittime di tratta: la protezione passa per l'identificazione.....	133
 ALLEGATI.....	 135
SPRAR – Modello di fascicolo personale.....	137
SPRAR – Modello di progetto personalizzato di accoglienza integrata.....	143
SPRAR – Modello scheda personale minore e PEI	149
SPRAR – Format libretto delle competenze e delle capacità	152
SPRAR – Modello di patto di accoglienza	158
SPRAR – Modello di regolamento del centro di accoglienza	159

L'ACCOGLIENZA INTEGRATA NELLO SPRAR

OBIETTIVO DEL SISTEMA DI PROTEZIONE PER RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI (SPRAR) -
ACCOGLIENZA NELLO SPRAR: UN APPROCCIO UNIVERSALE - L'ACCOGLIENZA INTEGRATA
- IL PROGETTO SPRAR COME PARTE INTEGRANTE DEL *WELFARE* LOCALE

Obiettivo del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - SPRAR

Lo SPRAR ha come obiettivo principale la (ri)conquista dell'autonomia individuale dei richiedenti/titolari di protezione internazionale e umanitaria accolti, intesa come una loro effettiva emancipazione dal bisogno di ricevere assistenza (in questi termini si parla di “*accoglienza emancipante*”).

Diventa, pertanto, essenziale collocare al centro del Sistema di Protezione le persone accolte, le quali non devono essere meri beneficiari passivi di interventi predisposti in loro favore, ma protagonisti attivi del proprio percorso di accoglienza e di inclusione sociale.

Accoglienza nello Sprar: un approccio universale

L'approccio all'accoglienza proposto in seno allo SPRAR mira ad avere una rilevanza universale, valevole sempre, pur nella specificità della presa in carico delle singole persone accolte.

L'obiettivo prefissato di una (ri)conquista dell'autonomia deve essere comune a ogni tipologia di accoglienza, a prescindere dalle caratteristiche dei beneficiari. Un obiettivo unico per la presa in carico di tutti: adulti e minori non accompagnati, nuclei familiari e singoli, uomini e donne, portatori di specifiche vulnerabilità o di fragilità più ricorrenti.

Allo stesso modo – pur salvaguardando sempre l'esigenza di declinare gli interventi secondo il genere, l'età e, più in generale, l'unicità di ogni singola persona – i servizi che vengono presentati e narrati in questo manuale devono necessariamente essere garantiti sempre, per tutti gli accolti e con il medesimo approccio.

Pertanto ogni servizio risulta fondamentale in ogni percorso di inclusione sociale tendente verso l'autonomia. Sono, poi, le caratteristiche personali di chi accolto che ne dettagliano le modalità di attuazione.

L'accoglienza integrata

Nell'ambito dell'accoglienza dei richiedenti e dei titolari di protezione internazionale¹ e umanitaria² - così come più in generale in materia di servizi sociali - si fa riferimento al concetto di *empowerment*, inteso come un processo individuale e organizzato, attraverso il quale le singole

¹ Il decreto legislativo n.251/2007, di recepimento della direttiva europea n. 2004/83/CE (recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta), ha introdotto una definizione di “status giuridici della persona” alla quale correttamente ci si conforma, pur tollerando una flessibilità lessicale che consente di utilizzare ancora in maniera intercambiabile il termine “richiedente asilo” con “richiedente protezione internazionale”.

² Il medesimo decreto legislativo, indicato alla nota precedente, ha previsto che la protezione internazionale fosse garantita attraverso lo status di rifugiato e la protezione sussidiaria. A partire dall'entrata in vigore di tale decreto legislativo (19 gennaio 2008) la “protezione umanitaria” ha assunto una connotazione differente che, pur rispettando il principio di *non refoulement* sancito dalla Convenzione di Ginevra del 1951, esula dal concetto stesso di protezione internazionale. Gli esempi più calzanti sono relativi alle persone con gravi problemi di salute o provenienti da Paesi afflitti da catastrofi naturali, per le quali è impossibile procedere a un rimpatrio. Pur non riconoscendo loro lo status di rifugiato, né rilevando elementi che consentano di attribuire la protezione sussidiaria, si prende atto che un rinvio nel Paese di origine o in un Paese terzo comporterebbe la perdita delle opportunità di cura e di presa in carico che, invece, sono garantite in Italia. In tal caso si decide di riconoscere la protezione umanitaria.

persone possono ricostruire le proprie capacità di scelta e di progettazione e riacquistare la percezione del proprio valore, delle proprie potenzialità e opportunità.

Di conseguenza, quella proposta dallo SPRAR è un'accoglienza "*integrata*". Questo comporta che gli interventi materiali di base, quale la predisposizione di vitto e alloggio, siano contestuali a servizi volti a favorire l'acquisizione di strumenti per l'autonomia.

I servizi garantiti nei progetti territoriali dello SPRAR possono essere raggruppati in nove differenti aree, di pari dignità e importanza nella effettiva attuazione degli interventi di accoglienza:

- mediazione linguistica e interculturale;
- accoglienza materiale;
- orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- formazione e riqualificazione professionale;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale;
- orientamento e accompagnamento legale;
- tutela psico-socio-sanitaria.

Nel prevedere tutti questi servizi è necessario che il percorso di accoglienza e di inclusione sociale della singola persona possa tenere conto della sua complessità (in termini di diritti e di doveri, di aspettative, di caratteristiche personali, di storia, di contesto culturale e politico di provenienza, ecc.) e dei suoi bisogni. Ci si riferisce pertanto a un ***approccio olistico*** volto a favorire la presa in carico della singola persona nella sua interezza e nelle sue tante sfaccettature, a partire dall'identificazione e valorizzazione delle sue risorse individuali.

Per essere seguito, tale approccio necessita prioritariamente della capacità degli operatori di porsi sempre in una posizione di ascolto, per la lettura di bisogni eterogenei e differenti, spesso taciuti ed espressi in maniera indiretta.

A maggior ragione, nel caso di persone portatrici di specifiche vulnerabilità (violenza o tortura subite, naufragio, tratta, disagio mentale, fragilità psicologica), tale attenzione deve essere prestata affinché gli interventi non siano concentrati unicamente sulle sole misure di assistenza psicologica e psichiatrica – che pure sono fondamentali – ma tendano alla realizzazione di un progetto personalizzato di accoglienza, che necessariamente preveda percorsi di inserimento socio-economico, nonché gli altri servizi di orientamento legale e sociale.

In questo senso si vuole porre l'enfasi sulla capacità del progetto di accoglienza di "aspettare" i tempi della singola persona con specifica vulnerabilità nel suo percorso di inclusione, pur avendo sempre ben chiaro che la permanenza all'interno di un progetto di accoglienza deve necessariamente avere carattere temporaneo e che – se protratta nel tempo, senza una chiara programmazione dell'uscita dall'assistenza – rischia di inficiare ogni intervento realizzato.

Il progetto SPRAR come parte integrante del welfare locale

Una presa in carico così articolata comporta che lo SPRAR, sia a livello nazionale e ancor di più su piano locale, agisca come un sistema dialogante con il contesto territoriale in cui si inserisce e senza avere in alcun modo una modalità operativa autarchica.

In questo senso, lo SPRAR (come trattato più avanti) deve fondarsi sulla costruzione e sul rafforzamento delle *reti territoriali*, che coinvolgano gli attori locali, funzionali al sostegno dei progetti di accoglienza nella loro totalità e, al tempo stesso, dei percorsi personalizzati dei singoli beneficiari.

In maniera ancora più stringente lo SPRAR – per sua stessa natura, a partire dalla titolarità degli enti locali – è e deve essere percepito come parte integrante del *welfare* locale e, come tale, complementare agli altri servizi pubblici alla cittadinanza garantiti sul territorio.

Lo SPRAR non è altro rispetto al *welfare*, né tanto meno ne ricopre un ruolo di supplenza, anche quando gli interventi previsti in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale vengono

attivati *ex novo*. In tali casi lo SPRAR deve poter essere considerato come valore aggiunto sul territorio, capace di apportare cambiamenti e rafforzare la rete dei servizi, di cui possa avvalersi tutta la comunità dei cittadini, autoctoni o migranti che siano.

Per approfondimenti:

Servizio Centrale/Cittalia, *Tessere l'inclusione – Territori, operatorie rifugiati*, 2012 (su www.serviziocentrale.it)

E. Calamai, *Niente asilo politico*, Feltrinelli 2006

A. Canevaro (a cura di), *Pedagogia cooperativa in zone di guerra*, edizioni Erikson 1998

A. Sayad, *La doppia assenza - Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Raffaello Cortina Editore

F. Sironi, *Persecutori e vittime*, Feltrinelli, 2000

B. Sorgoni (a cura di), *Etnografia dell'accoglienza*, Cisu 2011

IL LAVORO DI ÉQUIPE

UN'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE E INTERDISCIPLINARE - INDICAZIONI GENERALI DELLE ÉQUIPE DELLO SPRAR - ÉQUIPE SPRAR: FIGURE PROFESSIONALI E COMPETENZE SPECIFICHE - MANSIONI E RUOLI ALL'INTERNO DELL'ÉQUIPE - CAPACITÀ TRASVERSALI - NUMERO E ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE – IL LAVORO DI ÉQUIPE – UN'ÉQUIPE RESILIENTE - RAFFORZAMENTO DELLE COMPETENZE - COORDINAMENTO DELL'ÉQUIPE – LA RIUNIONE DI ÉQUIPE - SUPERVISIONE

Un'équipe multidisciplinare e interdisciplinare

L'impostazione di interventi di accoglienza integrata oltre a doversi fondare su un forte radicamento e dialogo con il territorio, necessita della partecipazione di competenze e capacità eterogenee, competenti e qualificate.

In funzione di un'accoglienza caratterizzata da un approccio olistico, così come sopra definito, ogni singola realtà territoriale dello SPRAR deve prevedere un'équipe multidisciplinare e interdisciplinare, con competenze, ruoli e modalità di organizzazione, tali da poter affrontare la complessità di una presa in carico talmente articolata.

Le risposte date ai singoli bisogni diventano elementi concatenanti di un unico percorso di inclusione sociale, nonché di supporto e di riabilitazione nei casi di persone portatrici di specifiche vulnerabilità, come per esempio le vittime di violenza, di tortura e di tratta, o di beneficiari con disagio psicologico o psichiatrico. In questi casi, per esempio, risulta incompleto un supporto psicologico se non lo si rende complementare a interventi volti a superare la condizione di fragilità sociale, a sostenere la richiesta di protezione, a riconoscere la istanze personali (anche se riferite alla storia del popolo di appartenenza e al Paese di provenienza), a favorire la riacquisizione della percezione di sé (identità, voce, corpo, storia, pensiero), ad attivare percorsi tendenti all'inclusione sociale.

Ferma restando la scelta e la gestione autonome del personale, dipendenti prioritariamente dalle specifiche esigenze organizzative del progetto di accoglienza, così come dalle caratteristiche delle persone accolte (singoli o nuclei familiari, donne o uomini, adulti o minori non accompagnati, persone portatrici di particolari esigenze o vulnerabilità, vittime di tratta o di tortura, ecc.), qualunque sia il livello e la complessità organizzativa, è opportuno prevedere sempre la presenza di personale in grado di:

- rispondere in maniera qualificata ai bisogni dei beneficiari, come singole persone e come gruppo di accoglienza;
- predisporre una programmazione degli interventi in base alle esigenze gestionali dell'intero progetto di accoglienza;
- interagire con il contesto locale, inteso come rete dei servizi e come comunità cittadina.

Il personale impiegato, pertanto, deve avere competenze e capacità specifiche, con background formativi e professionali, adeguate al ruolo ricoperto e alle mansioni assegnate.

Al fine di garantire tutto questo, diventa inevitabile prevedere nelle équipe dello SPRAR personale con esperienza pluriennale.

Indicazioni generali delle équipe dello SPRAR

L'équipe è composta sia da personale dell'ente locale titolare della progettazione SPRAR, che dell'ente gestore.

L'équipe multidisciplinare deve essere solida, coesa, organizzata, composta da operatori adeguatamente formati e affiancati da specialisti in grado di strutturare un percorso individuale in modo "olistico". Tale équipe deve raggiungere lo stadio di *gruppo di lavoro*, del quale i singoli membri condividono gli obiettivi e nel quale compiti, responsabilità, capacità e *know how* di

ciascuno, si integrano con quello degli altri. Valorizzando le differenze tra i membri, il gruppo di lavoro delinea i suoi caratteri professionali e metodologici, nonché la sua identità. Un gruppo di lavoro funziona se ognuno sente di appartenervi.

Quella che segue è una elencazione riepilogativa delle modalità organizzative e operative delle équipe dello SPRAR che saranno dettagliate nello specifico nei capitoli che seguono.

- L'équipe deve prevedere la presenza di figure professionali, tali da garantire le competenze, le mansioni e i ruoli necessari alla erogazione dei servizi dell'accoglienza integrata dello SPRAR e del suo obiettivo prioritario.
- E' fondamentale garantire adeguate modalità organizzative nel lavoro e l'idonea gestione dell'équipe attraverso attività di programmazione e di coordinamento, nonché di verifica, di autovalutazione e di supervisione psicologica esterna.
- E' necessario che l'équipe lavori in sinergia con le figure professionali e le competenze presenti negli altri servizi pubblici locali (anche attraverso la stipula di protocolli, convenzioni, accordi di programma), al fine di rafforzare le proprie componenti di multidisciplinarietà.
- Nel garantire servizi in favore di persone con esigenze di specifica presa in carico, è essenziale sviluppare in maniera ancora più stringente le suddette sinergie e collaborazioni.

Nel caso di servizi di accoglienza per persone disabili e/o con disagio mentale o psicologico e/o con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata, il progetto territoriale dello SPRAR deve garantire una stretta collaborazione con i servizi socio-sanitari locali, con i locali dipartimenti di salute mentale e le realtà del privato competenti nell'accompagnamento all'inserimento socio-economico-abitativo delle persone con tali caratteristiche.

Nel caso di servizi di accoglienza dedicati a minori stranieri non accompagnati, si devono garantire le collaborazioni con i servizi socio-educativi locali, con il mondo dell'associazionismo giovanile, con le associazioni sportive e ricreative.

Nel caso di servizi in favore di vittime di tratta, o sospette tali, è imprescindibile il lavoro di rete e il raccordo con le realtà, associative e istituzionali, specializzate nell'accoglienza e nella protezione di tale specifica condizione di vulnerabilità.

Le caratteristiche di una équipe che funziona sono:

- la comune percezione delle finalità degli interventi di accoglienza integrata;
- una comunicazione aperta;
- fiducia e rispetto reciproci;
- una *leadership* diffusa;
- codificazione e condivisione di procedure efficaci di lavoro;
- la valorizzazione delle differenze;
- flessibilità e adattabilità;
- apprendimento e formazione continui.

Mansioni e ruoli all'interno dell'équipe

La gestione di interventi di accoglienza integrata richiede un forte lavoro di équipe e, al tempo stesso, una puntuale e chiara suddivisione di ruoli degli operatori.

La composizione qualitativa e quantitativa dell'équipe, come il livello di partecipazione del personale di ente locale e di ente gestore, dipendono dai connotati del progetto di accoglienza, dalle caratteristiche delle persone accolte, dal contesto territoriale e dalle peculiarità dello stesso ente locale titolare dell'intervento.

Per una definizione precisa dei ruoli e una efficace suddivisione degli stessi, all'interno del gruppo di lavoro, occorre tenere presente quali dovrebbero essere le competenze specifiche per ricoprirli,

quali compiti dovranno essere svolti, quali strumenti verranno messi a disposizione, quali sono i criteri di valutazione.

I ruoli devono essere assegnati con chiarezza dopo un'attenta analisi dei *curricula* delle figure professionali disponibili, avere condiviso gli obiettivi del gruppo di lavoro e del progetto, avere costruito un clima positivo di comunicazione e di fiducia, avere sviluppato norme e metodi di lavoro (processi e strumenti operativi), avere strutturato un sistema di coordinamento e controllo.

Le varie professionalità presenti all'interno degli SPRAR devono poter garantire la puntuale e qualificata erogazione dei servizi sopra elencati e nel dettaglio descritti nel presente MANUALE OPERATIVO³, mettendo a disposizione le competenze in maniera conforme all'esigenza di assolvimento di mansioni e incarichi, che non possono essere improvvisati, né ricoperti in maniera casuale.

Formazione, competenze ed esperienze devono comporre il complesso background di chi opera nell'accoglienza di richiedenti e titolari di protezione internazionale, garantendo la qualità del servizio a partire dal bagaglio esperienziale e di capacità specifiche.

Una distribuzione di mansioni e ruoli, indicativa e adattabile secondo le esigenze del progetto territoriale deve prevedere:

- un coordinatore dell'équipe (figura non necessariamente coincidente con il responsabile del progetto di accoglienza per l'ente locale);
- operatori di riferimento per gli interventi riconducibili alla sfera dell'accoglienza materiale;
- operatori preposti a seguire i servizi di mediazione linguistica e interculturale (soprattutto se erogati da enti terzi o a chiamata) e le misure orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- operatori dedicati agli interventi di orientamento e accompagnamento all'inserimento (sociale, abitativo, lavorativo, includendovi anche i servizi di formazione e riqualificazione professionale);
- operatori dedicati al servizio di orientamento e accompagnamento legale;
- operatori incaricati di seguire la presa in carico di carattere sanitario e pertanto i servizi di tutela psico-socio-sanitaria;
- operatori direttamente responsabili della gestione e dell'aggiornamento della Banca Dati dello SPRAR.

A questi ruoli, garanti della corretta erogazione dei differenti servizi dello SPRAR, possono esserne in aggiunta previsti altri, con compiti e mansioni complementari, da coinvolgere di volta in volta, secondo necessità:

- il responsabile amministrativo;
- personale ausiliario (portieri, custodi, addetti alla cucina e alle pulizie, ecc.).

Équipe SPRAR – Figure professionali e competenze specifiche

Ogni progetto di accoglienza deve prevedere un'équipe che abbia direttamente al suo interno, o che se si avvalga in maniera strutturata e continuativa, di alcune figure professionali quali assistente sociale, educatore professionale, psicologo, nonché di competenze specifiche in materia normativa e giuridica. Nel caso dei progetti territoriali rivolti ai minori stranieri non accompagnati (MSNA) si rinvia allo specifico approfondimento dedicato in questo stesso MANUALE.

L'**assistente sociale** è una figura importante per la definizione/individuazione degli elementi di contesto, nei quali inserire l'intervento di accoglienza. Per competenze professionali l'assistente sociale è in grado di mettere il beneficiario nella condizione di poter esprimere i propri bisogni.

³ I servizi, si ricorda, possono essere raggruppati in nove aree: mediazione linguistico-culturale; accoglienza materiale; orientamento e accesso ai servizi del territorio; formazione e riqualificazione professionale; orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo; orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo; orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale; orientamento e accompagnamento legale; tutela psico-socio-sanitaria.

Allo stesso tempo consente di facilitare il rapporto con i servizi del territorio, conoscendone la normativa di riferimento e le possibilità (e modalità) di accesso da parte dei beneficiari.

L'**educatore professionale** mette a disposizione del progetto di accoglienza competenze volte alla conduzione del rapporto diretto con i singoli beneficiari e con le comunità di accoglienza (siano esse in appartamenti o in centri collettivi). Il suo intervento qualificato è determinante per l'accompagnamento del singolo nel percorso di inclusione sociale, nonché per la gestione della collettività degli accolti, in quanto il lavoro condotto con il "gruppo", nel suo insieme, è un fattore importante nei percorsi di inclusione, nonché in quelli più specifici di supporto e di riabilitazione.

Gli strumenti di cui si avvale l'educatore sono relativi a metodologie di operatività psico-pedagogica e di supporto psico-sociale.

La figura dell'educatore di comunità è obbligatoria nel caso di utilizzo di centri collettivi.

Lo **psicologo** non è una figura professionale necessariamente inserita in maniera stabile all'interno dell'équipe, ma un suo coinvolgimento nel lavoro di presa in carico – anche in termini di collaborazione con i locali servizi psico-socio-sanitari del territorio – è importante per far incontrare le esigenze e le istanze del singolo nella sua complessità, nonché per l'eventuale intervento in casi di supporto specifico di particolari fragilità o di difficoltà ad accettare le nuove condizioni di vita. Trattandosi di un'accoglienza di persone provenienti da differenti Paesi e contesti, lo psicologo deve avere una formazione e un background lavorativo di stampo "trans-culturale/etno-psichiatrico".

La figura dell'etnopsicologo diventa, però, indispensabile, quando si prevedano servizi di accoglienza in favore di persone con specifiche vulnerabilità, come, per esempio, nel caso di supporto a vittime di tortura o violenza estrema, o sopravvissuti a naufragi.

Nel caso di misure di accoglienza dedicate a persone con disagio mentale è fondamentale che l'équipe, nel suo complesso, abbia la formazione necessaria a impostare una relazione di aiuto e di auto-aiuto con gli accolti. Inoltre, è altrettanto fondamentale che l'équipe possa avvalersi di figure professionali quali:

- operatore socio-sanitario (OSS);
- psicologo di comprovata esperienza nel campo e formazione specifica;
- psichiatra di riferimento di comprovata esperienza nel campo e formazione specifica.

La professionalità polivalente dell'**operatore socio-sanitario** (OSS) conferisce a tale figura professionale competenze sia in ambito sociale, che in ambito sanitario. A seguito di una specifica formazione professionale, l'OSS svolge attività indirizzate a leggere e soddisfare i bisogni della persona e a favorirne il benessere e l'autonomia, oltre a poter effettuare interventi igienico-sanitari, qualora la situazione specifica di un beneficiario con disagio mentale lo richiedesse, e a collaborare con altre figure professionali riguardo interventi di riabilitazione e attività di socializzazione. Pertanto, l'operatore socio-sanitario da coinvolgere in seno all'équipe deve avere conseguito l'attestato di qualifica professionale, valido su tutto il territorio nazionale e idoneo a operare in strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali.

Come accennato in precedenza, in un'équipe che intervenga sulla presa in carico di persone con disagio mentale, o di vittime di tortura o violenza, nonché di sopravvissuti al naufragio, la presenza nel gruppo di lavoro di uno psicologo è fondamentale e imprescindibile, considerate le peculiarità delle persone accolte.

La presenza di uno **psichiatra** – che, così come si è accennato sopra in merito allo psicologo, deve avere una formazione e un'esperienza di stampo "trans-culturale/etno-psichiatrica" – non è da prevedere necessariamente all'interno dell'équipe SPRAR, nel momento in cui il progetto territoriale di accoglienza ha impostato una consolidata collaborazione con il locale dipartimento di salute

mentale, che è condizione prioritaria per la programmazione di un'accoglienza con un'utenza così specifica.

Lo (etno)psichiatra e lo (etno)psicologo sono le due figure professionali centrali che intervengono nella definizione:

- del progetto personalizzato di accoglienza, inclusione, supporto e riabilitazione;
- delle procedure operative da seguire per le differenti misure di accoglienza, dall'ingresso nella struttura fino alla gestione delle situazioni di crisi e di carattere emergenziale (che – considerate le peculiarità dell'utenza – devono essere necessariamente previste e programmate).

In merito alla figura dell'**operatore legale** si rimanda alla sezione specifica del presente MANUALE, *“Strumenti per l'accompagnamento e l'orientamento legale”*.

In ogni caso, tuttavia, le competenze in materia normativa e giuridica sono trasversali e funzionali per l'accompagnamento dei beneficiari lungo la procedura di riconoscimento della protezione internazionale, nonché a supporto del beneficiario per il disbrigo delle pratiche amministrative propedeutiche all'accesso ai servizi e al godimento dei diritti riconosciuti.

Capacità trasversali

Oltre alle competenze specifiche al proprio ruolo e alla propria figura professionale è auspicabile che gli operatori e le operatrici, anche al fine di consentire un rafforzamento del lavoro di équipe, abbiano o sviluppino le seguenti competenze trasversali:

- conoscenza dell'utenza specifica (chi sono i migranti forzati, a livello di status giuridico e di generali condizioni psico-sociali);
- elasticità professionale nel conoscere i diversi ambiti della posizione dei beneficiari, anche quelli che esulano dalle proprie competenze specifiche (per un approccio complessivo al progetto e all'accoglienza del singolo beneficiario);
- capacità di condividere un lavoro di gruppo, essere cooperativi e propositivi, essere utili attraverso le proprie competenze, assumere le proprie responsabilità, implementare le proprie capacità relazionali, sapere fare fronte alle difficoltà;
- assertività, intesa come stile di comportamento che consenta una piena manifestazione delle proprie opinioni, idee e diritti senza negare quelle degli altri, sia nei confronti dei beneficiari che dei colleghi;
- capacità di comunicazione e ascolto attivo con attitudine alla lettura/comprensione del linguaggio non verbale e paraverbale, nonché abilità a una approfondita interpretazione dei comportamenti (per esempio intuire i segnali di “avvertimento” dell'esistenza di una criticità);
- sapere individuare tutte le capacità, attitudini, atteggiamenti positivi che i beneficiari esprimono in fase di resilienza (capacità di recupero delle condizioni iniziali dopo l'esposizione a fattori di rischio, a stress o traumi – sistema immunitario della psiche);
- avere consapevolezza delle barriere emotive che si frappongono nella relazione beneficiario/operatore;
- sapere che esistono della “fasi” dell'accoglienza ovvero momenti in cui i beneficiari elaborano la prima fase del lutto, la negazione, la collera, la negoziazione, la depressione, l'accettazione, l'apatia, i sensi di colpa, il bisogno di essere rassicurati;
- ottima conoscenza del territorio e capacità di muoversi all'interno di una rete locale.

Numero del personale

Il numero e l'organizzazione del personale varia in rapporto alla dimensione del progetto territoriale, alle caratteristiche delle persone accolte, alla tipologia delle strutture di accoglienza e alla loro dislocazione.

A eccezione del personale amministrativo, delle consulenze esterne e del personale ausiliario, si prevede una proporzione media di un operatore ogni quattro/cinque beneficiari. Tale proporzione può variare nei progetti che accolgono un numero di beneficiari superiore alle venti unità, ma in ogni caso, qualora si utilizzino centri collettivi di grandi dimensioni⁴, non si dovrebbe mai prevedere meno di un operatore ogni otto accolti.

Il lavoro di équipe

Per il buon funzionamento di un progetto di accoglienza è essenziale che il lavoro dei singoli operatori possa comporsi in seno all'équipe, "luogo" privilegiato per:

- programmare e pianificare gli interventi;
- verificare e condividere sia i limiti di intervento che le risorse del gruppo;
- verificare il lavoro svolto;
- condividere eventuali difficoltà e le modalità per superarle;
- condividere i risultati raggiunti;
- garantire un approccio complessivo nella conduzione del progetto per interno e nella presa in carico dei singoli beneficiari.

Gli **strumenti** a disposizione per favorire il lavoro di équipe sono:

- riunioni periodiche di programmazione e verifica;
- condivisione di periodiche relazioni (da redigere in maniera sintetica e schematica) che riportino gli interventi realizzati e con quali beneficiari, i contatti presi all'esterno, le note di commento;
- condivisione di una rubrica di contatti;
- occasioni di aggiornamento e formazione;
- supervisione esterna dell'équipe che possa supportare il lavoro di gruppo così come il singolo operatore.

Un'équipe resiliente

Occorre tenere presente che esiste una "resilienza organizzativa", ossia la capacità di un'organizzazione, un gruppo di affrontare efficacemente uno *stress*. In questo senso, si può considerare il progetto SPRAR come una forma di piccola organizzazione, composta da beneficiari, équipe, ente locale ed ente gestore.

La definizione di "organizzazione/comunità resiliente" può prendere tre direzioni:

- riferirsi alla capacità della comunità di assorbire l'impatto;
- indicare la tendenza al recupero, in merito alla velocità e alle abilità di recuperare lo *stress*;
- intendere una tendenza alla creatività, alle potenzialità creative di migliorare il proprio funzionamento come conseguenza delle avversità.

E' molto importante preparare l'équipe ai fattori di rischio attraverso le abilità di percezione e prevenzione. La resilienza di comunità sottolineerà la capacità del gruppo di lavoro di recuperare e mantenere, per quanto possibile, le stesse condizioni di vita progettuale, pre-evento perturbante, dando la giusta importanza a fattori quali la partecipazione, la padronanza, il coinvolgimento. E'

⁴ V. "Capacità ricettiva e modalità organizzative e gestionali", nella sezione "Condizioni materiali e gestionali di accoglienza" di questo stesso MANUALE OPERATIVO.

dunque importante sapere anche individuare le figure professionali di supporto all'équipe, secondo quanto necessita il progetto.

Il coordinamento dell'équipe

Il coordinatore è una figura centrale nell'organizzazione del progetto ed è fondamentale la sua interazione con il resto dell'équipe.

Un buon coordinatore deve avere le seguenti competenze personali:

- avere consapevolezza di sé e del proprio stato emotivo ovvero saper leggere le proprie emozioni, conoscere i propri limiti e i punti di forza, essere consapevole del proprio valore e delle proprie capacità;
- gestione di sé, ovvero sapere gestire le proprie emozioni, essere trasparente dimostrando onestà ed integrità, flessibile nell'adattarsi a situazioni mutevoli o nel superare ostacoli, essere orientato al risultato lavorando per il miglioramento delle prestazioni personali, essere pronto all'agire e a cogliere le opportunità, ottimista nel considerare il lato positivo degli eventi.

Al coordinatore spettano compiti di:

- coordinamento degli operatori e gestione delle risorse umane;
- conduzione delle riunioni periodiche;
- gestione dei rapporti tra il progetto di accoglienza e l'équipe con le istituzioni locali e gli altri attori del territorio;
- promozione di accordi con i servizi presenti sul territorio;
- promozione di occasioni di formazione e aggiornamento.

Sarà il coordinatore a:

- proporre un modello organizzativo, da condividere con il gruppo di lavoro, anche in forma scritta;
- organizzare i ruoli all'interno del gruppo di lavoro, favorendo un percorso partecipativo, tenendo conto dei profili, così come delle aspettative personali;
- programmare i compiti di ogni operatore senza dimenticare la necessaria flessibilità;
- dare la necessaria attenzione all'ambiente (inteso in senso strutturale) dove si svolge l'intervento, assicurando luoghi adeguati per riunioni e/o colloqui;
- prestare attenzione ai bisogni degli operatori, promuovendo la partecipazione a momenti di formazione con tempi, modalità e contenuti adeguati;
- valorizzare e sviluppare le potenzialità e le capacità del gruppo di lavoro;
- saper leggere a livello di organizzazione orientamenti, reti decisionali e politiche, coltivare e conservare legami del contesto utili allo sviluppo del progetto;
- gestire conflitti;
- motivare il gruppo di lavoro;
- tenere in considerazione le aspettative degli operatori, fare in modo che il tempo (dell'équipe e dei beneficiari) non diventi un fattore di pressione ma un alleato, non ci siano sottrazioni o sovraccarichi di responsabilità.

La riunione d'équipe

La riunione di équipe è un momento fondamentale nella vita progettuale.

Una riunione efficace dovrà avere un orario di inizio e di fine, avere una buona organizzazione logistica, stabilire la durata di ogni intervento, avere un ordine del giorno, prevedere una sintesi scritta delle decisioni prese.

La riunione di équipe è la sede per:

- programmare e organizzare il lavoro;

- far emergere temi, problemi, positività, punti di forza e di criticità, dando a tutti i componenti la possibilità di esprimersi (per favorire l'emersione si possono anche utilizzare diversi strumenti e tecniche di facilitazione di gruppo, come il *brainstorming*, l'elaborazione di diagrammi di flusso – sequenze temporali e logiche – o di “ragnatele” – analisi della relazione tra fenomeni e attori, *role play*, schieramenti);
- analizzare e comprendere delle problematiche, attraverso la loro scomposizione e la comprensione degli elementi che le compongono;
- procedere a un confronto costante, a una condivisione delle responsabilità e delle scelte, al fine di cercare una scala di valori condivisi che consentano di analizzare le diverse proposte, valutare le alternative e prendere delle decisioni, rispetto alla gestione di singoli casi, così come sull'andamento generale del progetto di accoglienza;
- adottare modalità di intervento versatili e diversificate;
- procedere a una verifica del lavoro condotto.

Rafforzamento delle competenze

Il progetto territoriale di accoglienza deve sostenere e rafforzare le competenze del proprio personale, in modo da poter contare sempre su un gruppo di operatrici e operatori, specializzati e motivati, in grado di identificare un'alta varietà di bisogni e di problematiche, sapendo riconoscere le proprie capacità e limiti di intervento e contestualmente ricercare all'esterno il supporto necessario a garantire l'effettiva presa in carico.

Il rafforzamento delle competenze (e delle capacità) del personale deve leggersi con la previsione di occasione di formazione e di aggiornamento, nonché con le misure funzionali a prevenire e arginare fenomeni di *burn out*⁵, propri di operatori del sociale, particolarmente esposti e sotto pressione.

Oltre alle opportunità di formazione promosse dal Servizio Centrale, gli enti titolari e gestori dello SPRAR devono prevedere la partecipazione del proprio personale a specifici percorsi formativi o di aggiornamento su tematiche volte a migliorare l'efficacia e la qualità dei servizi previsti.

Oltre a questo, ciascun progetto deve incentivare l'organizzazione di momenti comuni tra l'équipe e alcune figure professionali esterne con competenze specifiche (mediatori culturali, esperti di particolari aree culturali e geografiche, etno-psicologi, esperti di lotta alla tratta delle persone, medici esperti di diagnosi delle torture, ecc.), per favorire un confronto e una condivisione di strumenti di lettura dei bisogni dei beneficiari e di metodologie di intervento.

Per il supporto del personale – in termini di osservazione, analisi, oggettivazione, verifica del lavoro collettivo e della singola esperienza professionale – lo strumento principe rimane la supervisione psicologica.

Supervisione

Il servizio di supervisione psicologica è da considerarsi obbligatorio all'interno dei progetti territoriali dello SPRAR e deve essere effettuato da una figura professionale adeguata ed esterna all'équipe, in quanto non deve partecipare alle relazioni che si instaurano all'interno del gruppo di lavoro.

Gli operatori che lavorano nei progetti di accoglienza sono chiamati di continuo a impiegare le proprie risorse per far fronte ai bisogni degli ospiti con un grande dispendio di energie emotive.

La fatica continua del lavoro in ambito sociale, e soprattutto in *setting* complessi come quelli riservati all'accoglienza di persone richiedenti e titolari di protezione internazionale, se trascurata o sottovalutata, con il tempo può produrre logoramento (*burn-out*).

⁵ Per *burn out* si intende la sindrome da stress lavorativo, caratterizzata da senso di frustrazione e di inadeguatezza, stanchezza mentale ed emotiva, irrequietezza e ansia.

La supervisione psicologica ha l'obiettivo di offrire un servizio di supporto di gruppo (e, se necessario e programmato, individuale) sulle difficoltà emotive, relazionali e organizzative che possono sorgere in ambito lavorativo, sia con i beneficiari che con i colleghi.

Attraverso la creazione di uno spazio "protetto" di riflessione e confronto di gruppo, la supervisione, da una parte, aiuta gli operatori a raggiungere un certo grado di autonomia emotiva, a mantenere alto il livello motivazionale e a prevenire fenomeni di *burn-out*, e, dall'altra, costituisce un momento significativo di sviluppo professionale, di analisi e condivisione di indirizzi e metodologie di lavoro e favorisce l'integrazione di ruoli e funzioni dell'équipe, con il conseguente miglioramento dei servizi.

Scopo della supervisione psicologica è aiutare gli operatori a far emergere le emozioni che si sviluppano nella relazione con l'altro (siano essi colleghi o beneficiari), a prendere coscienza dei propri sentimenti di onnipotenza o di impotenza e di colpa che si attivano nelle relazioni di aiuto, a trovare la giusta distanza emotiva in situazioni di complessità, a individuare quelle barriere relazionali che impediscono la realizzazione di progetti e interventi.

La supervisione consente, inoltre, di rafforzare le relazioni tra gli operatori dell'équipe, costruendo un rapporto di fiducia e sostegno reciproco e favorisce l'apertura a una molteplicità di punti di vista, oltre che l'apprendimento di nuove modalità di approccio e risoluzione. Con la supervisione ogni operatore è portato a fare un bilancio del proprio percorso lavorativo e personale all'interno del progetto, a esplicitare i problemi da affrontare e a cercare di comprendere, insieme agli altri colleghi e al supervisore, fino a che punto questi problemi dipendano da se stessi o dalla modalità di organizzazione dell'équipe.

Solo assumendo tale consapevolezza le difficoltà potranno essere fronteggiate e si potrà lavorare per il loro superamento.

Vista l'importanza della supervisione, gli incontri con il supervisore devono tenersi con una periodicità costante. Ogni SPRAR territoriale può decidere in maniera autonoma la cadenza degli appuntamenti, che può variare di volta in volta anche in base alle esigenze del gruppo di lavoro. E' tuttavia auspicabile, al fine dell'efficacia del servizio, realizzare tali incontri almeno una volta al mese.

Per approfondimenti:

Quaglino G.P., Cortese C.G., *Gioco di squadra. Come un gruppo di lavoro può diventare una squadra eccellente*, Cortina Raffaello ed. 2003

Quaglino G. Piero, *La vita organizzativa. Difese, collusioni e ostilità nelle relazioni di lavoro*, Cortina Raffaello ed. 2003

LA PRESA IN CARICO

LA PRESA IN CARICO DEI MIGRANTI FORZATI - IL PROGETTO PERSONALIZZATO – IL FASCICOLO PERSONALE - LA RELAZIONE OPERATORE BENEFICIARIO – RAPPORTO DI RECIPROCIITÀ – GESTIONE DEL COLLOQUIO - IL *SETTING* DEL COLLOQUIO – LA GESTIONE DEI CONFLITTI - MEDIAZIONE LINGUISTICA E INTERCULTURALE - RETI TERRITORIALI, UN APPROCCIO GENERALE - LE RETI TERRITORIALI A SUPPORTO DELLA PRESA IN CARICO PER LE SITUAZIONI MAGGIORMENTE VULNERABILI

La presa in carico dei migranti forzati

Elemento comune ai richiedenti e titolari di protezione internazionale è il senso di perdita, quanto mai doloroso, della propria “casa”, intesa non unicamente come luogo fisico ma anche come nucleo della propria identità, degli affetti, della storia personale.

A partire dalla privazione del proprio ambiente abituale, coloro che sono stati costretti a migrare sentono di aver smarrito i punti di riferimento della propria esistenza, lasciandosi alle spalle il proprio passato, le persone care, il vissuto, le stesse condizioni che hanno determinato la migrazione (in un comporsi sempre più articolato di flussi migratori misti, in cui la fuga da persecuzioni, violazioni di diritti umani e conflitti, si sovrappone alla fuga dall’impoverimento e dalle catastrofi ambientali, nonché alle dinamiche schiavizzanti del traffico di essere umani).

Il ritrovarsi in un contesto totalmente nuovo e senza la possibilità di esprimersi nella lingua del Paese di accoglienza può relegare ogni richiedente e titolare di protezione internazionale in una condizione di inadeguatezza sociale, in quanto incapace di procedere a una narrazione di vissuto, di sentimenti, di bisogni e di aspettative.

L’impossibilità di esprimersi puntualmente e correttamente restituisce alla persona un senso di privazione di voce che, insieme all’esperienza disumana del viaggio migratorio, induce le persone a percepirsi come “un’incertezza”, svuotate della propria identità e incapaci di avere fiducia nelle altre persone, nonché di instaurare relazioni significative.

Alcuni di loro sono sopravvissuti alla tortura, alla violenza, al naufragio, sono rientrati nelle maglie del traffico degli esseri umani, hanno lasciato alle loro spalle la perdita di cose e di persone.

Per affrontare con approccio olistico il percorso di accoglienza e di inclusione sociale (come anticipato nella prima sezione di questo MANUALE), la presa in carico di richiedenti e titolari di protezione internazionale non può prescindere da tutti questi elementi.

Per “presa in carico” si intende un processo complesso che - sulla base di un mandato istituzionale - coinvolge l’intero progetto territoriale SPRAR e ogni singolo operatore nel progettare e attuare gli interventi di accoglienza integrata in favore della singola persona, del nucleo familiare o della comunità di convivenza, mantenendo con i destinatari un rapporto continuativo e partecipato al percorso di accoglienza.

Da questa stessa definizione emergono gli **elementi portanti della presa in carico**:

- è un processo e, come tale, comporta una concatenazione di servizi e di azioni, dipendenti gli uni dalle altre e volti a rispondere alle complesse esigenze che l’approccio olistico determina. In questo senso, a titolo di esempio, il possibile screening sanitario, che si può proporre al momento dell’ingresso in accoglienza, non può essere un mero controllo della salute fine a se stesso, ma deve considerarsi come un primo passaggio per l’accesso ai servizi socio-sanitari del territorio. Allo stesso modo, sempre nella logica della concatenazione, un intervento di supporto e riabilitazione per una tortura o violenza subita deve raccordarsi con le misure di accompagnamento all’audizione con la Commissione territoriale; così le opportunità di tirocini formativi possono configurarsi come misure terapeutiche nel caso di persone portatrici di specifiche vulnerabilità.
- La presa in carico si fonda sul rapporto tra operatore/équipe e utente/gruppo, che necessita della acquisizione di una fiducia reciproca, con l’obiettivo di renderla una relazione di auto-

aiuto, svincolandola dalle mere dinamiche di assistenza. Questo comporta una compartecipazione al percorso di accoglienza dell'équipe (dei servizi garantiti e intero impianto progettuale dello SPRAR) e contestualmente degli stessi richiedenti e titolari di protezione.

- La presa in carico tiene conto del singolo e del gruppo, sia esso il nucleo familiare o la comunità di accoglienza.

Nel processo di presa in carico della persona sono fondamentali alcuni aspetti, quali:

- *la lettura degli effettivi bisogni della persona (e delle sue aspettative)*, senza darli per scontati in virtù della presentazione di una domanda di riconoscimento di protezione internazionale e, più in generale, dell'essere migrante. Il bisogno di vedersi riconosciuto uno status, di regolarità di soggiorno, di sostentamento – che di certo possono essere comuni alla maggior parte dei beneficiari dello SPRAR – non esaurisce la molteplicità delle esigenze, né può automaticamente essere riconosciuto come bisogno primario per ogni singola persona.
- *l'emersione di eventuali vulnerabilità*. Può non avvenire subito. Può avvenire anche molto tempo dopo l'ingresso della persona in un progetto di accoglienza. Può non avvenire mai. Nel porsi in una posizione di ascolto si deve tenere conto di tutti quegli aspetti esposti sopra sinteticamente: l'incapacità o l'impossibilità di rappresentare la propria storia; la perdita della fiducia nei confronti degli altri esseri umani; le misure di auto-protezione che la persona mette in atto per tutelarsi. Rimane fermo il fatto che, l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e la capacità dell'équipe di lavorare in gruppo per riuscire a leggere i bisogni inespresi, sono determinanti per l'individuazione delle possibili differenti vulnerabilità (problemi di salute fisici o psichici; esperienze di tortura, violenza, naufragio; vittime di tratta) rispetto alle quali costruire l'intera presa in carico.
- *Il “fattore memoria” e la componente culturale* della persona sono determinanti nella progettualità di presa in carico, anche perché – là dove non individuati e interpretati in maniera attenta – possono raffigurarsi come elementi di criticità nel rapporto di fiducia. Il vissuto dei migranti forzati (le cause di fuga, il viaggio migratorio dilatato nel tempo e nello spazio) può, infatti, causare disturbi della memoria e confusione dell'asse temporale, comportando una scarsa linearità della narrazione del richiedente/titolare di protezione internazionale, nonché contraddizioni e imprecisioni su nomi, luoghi e date. Allo stesso modo l'appartenenza culturale può restituire un racconto non facilmente interpretabile e ricostruibile. Da qui il rischio che l'operatore possa sentirsi manipolato dal beneficiario, con la conseguenza di mettere a repentaglio il rapporto di fiducia e la stessa presa in carico.
- *L'approccio olistico della presa in carico* comporta una programmazione multidisciplinare degli interventi che, per sua natura, non può, né deve mai, essere gestita da un solo operatore, ma va sempre condivisa in seno all'équipe. Ciò pone al centro dell'intervento il lavoro di gruppo che, là dove necessario, deve sapere/potere coinvolgere ulteriori figure professionali e la rete di riferimento del progetto territoriale di accoglienza.

Lo strumento di progettazione e verifica della presa in carico è il progetto personalizzato di accoglienza, descritto nel dettaglio nel capitolo successivo.

Il progetto personalizzato

All'interno dei progetti territoriali dello SPRAR per ogni singola persona accolta deve essere impostato, seguito e monitorato un progetto personalizzato di accoglienza, con l'obiettivo primario di supportare il percorso individuale di autonomia e di inclusione sociale.

Nel caso dei progetti territoriali rivolti ai minori stranieri non accompagnati (msna) si rinvia allo specifico approfondimento in questo stesso MANUALE.

Obiettivi e attività del progetto personalizzato sono definiti sulla base delle risorse e delle caratteristiche individuali, nonché delle possibilità offerte dal territorio. Non hanno, dunque, un'impostazione "*granitica*", in quanto sono soggetti a possibili modifiche nel tempo, sulla base dell'eventuale evoluzione delle esigenze del beneficiario, dei risultati delle azioni condivise e del contesto territoriale.

Nell'elaborare un progetto personalizzato può essere utile porsi alcune **domande**. Quali sono le risorse del beneficiario (in termini di carattere, attitudini, competenze e conoscenze, resilienza⁶, ecc.)? Quali le sue aspettative? Quali i bisogni? Quali risposte possono venire dal territorio? Su quali risorse locali si può fare affidamento? Che tipo di attività/interventi possono essere messi in campo per rispondere a bisogni e aspettative? Quali i tempi di realizzazione?

Nella costruzione di un progetto personalizzato il **colloquio** tra operatore e beneficiario è funzionale per:

- leggere i bisogni e le aspettative, ricostruire la biografia e il vissuto della persona;
- definire i presupposti per la costruzione dello stesso progetto;
- preparare un fascicolo personale, contenente i dati anagrafici del beneficiario e qualsiasi altra informazione e/o documentazione che, da subito o in un secondo momento, possa essere utile a predisporre un piano personalizzato di intervento;
- definire tempi e modalità dell'accoglienza, già anticipati al momento dell'ingresso nel progetto territoriale;
- verificare il perseguimento degli obiettivi da progetto e, nel caso, riprogrammare gli interventi.

Non esiste un formato unico o un **modello predefinito** per redigere il progetto personalizzato. Proprio perché da adattare alla singola persona e al territorio, ogni progetto territoriale sceglie la forma che può essere più pratica o funzionale. Può essere una scheda impostata sulla base del *fac simile* riportato tra gli allegati e gestita solo elettronicamente (con cartelle di file conservate in computer) oppure avere una versione cartacea custodita in appositi raccoglitori.

L'importante è che lo strumento del progetto personalizzato faccia sinteticamente emergere l'intero "percorso" del beneficiario: la sua condizione di partenza (il suo pregresso) e il progetto che si intende perseguire per raggiungere il suo benessere psico-fisico e realizzare il suo percorso di autonomia. E' dunque consigliabile indicare, suddivisi nelle diverse aree dei servizi previsti, gli obiettivi raggiunti e quelli prefissati, gli interventi e le azioni svolte e quelle da mettere in atto, i tempi previsti e la verifica del raggiungimento degli obiettivi. Si può prevedere anche una sezione in cui inserire commenti e considerazioni degli stessi beneficiari o degli operatori.

A tale strumento è possibile inoltre allegare tutti i documenti contenenti le decisioni assunte sugli interventi da fare, le sintesi delle considerazioni emergenti dai colloqui di verifica, nonché copia di tutta la documentazione conseguita dal beneficiario (libretto formativo, attestati, certificati, richieste ufficiali, ecc.)

Per favorire un approccio di corresponsabilità da parte del singolo beneficiario, nella realizzazione del suo progetto personalizzato, è importante che vengano definiti con chiarezza le azioni e i compiti attribuiti all'operatore e quelli, invece, che impegnano direttamente il beneficiario stesso (per esempio, l'operatore supporta nell'individuare i riferimenti per la ricerca del lavoro, il beneficiario procede a consegnare/inviare direttamente il curriculum).

⁶ Per resilienza si intende la capacità della persona di reagire e vivere malgrado una condizione di vita difficile. Da un lato si fa riferimento alle capacità di resistenza che il richiedente o titolare di protezione internazionale mette in atto di fronte alla persecuzione, alla fuga, all'esilio. Dall'altro alla volontà di iniziare nuovamente a costruire e progettare.

L'elaborazione di un progetto mira a **superare una concezione assistenzialista** dell'accoglienza, sollecitando e supportando il beneficiario nel partecipare attivamente alla definizione di un proprio progetto di vita autonomo che possa trovare una realizzazione nell'uscita dal progetto di accoglienza.

Per questo motivo il progetto personalizzato non deve essere visto solo come uno strumento interno dell'équipe, ma è necessario dividerlo, costruirlo e verificarlo insieme al beneficiario. E' dunque opportuno programmare con i beneficiari incontri strutturati e a cadenza periodica, che permettano di fare il punto sullo stato di attuazione del programma, verificare se gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti e i tempi prefissati rispettati, evidenziando le eventuali difficoltà di realizzazione e l'individuazione delle possibili soluzioni.

Questi "appuntamenti", se programmati con il beneficiario e regolari nel tempo, svolgono una funzione molto importante, perché consentono di programmare e verificare *in itinere* il percorso di accoglienza e di inclusione sociale, costituendo per il beneficiario e per l'operatore un momento di restituzione del percorso intrapreso. Un approccio di tale genere consente allo stesso beneficiario di acquisire sempre maggiore consapevolezza del suo progetto, riconoscendosi responsabile e protagonista attivo del suo percorso di autonomia e di inclusione sociale.

Una particolare attenzione deve essere prestata nei confronti delle persone portatrici di specifiche esigenze o vulnerabilità. Di queste si dovrà necessariamente tenere conto, anche nell'ottica di potersi avvalere del supporto di professionalità esterne all'équipe del progetto. Si pensi, per esempio, alle persone vittime di tortura, di violenza o di tratta; a coloro che hanno diversa abilità o soffrono di un disagio mentale, alle persone affette da malattie, agli anziani, ai minori, alle famiglie numerose.

Allo stesso modo si deve prestare cura nella progettazione del nucleo familiare, con l'attenzione nel leggere i bisogni e le potenzialità di ogni componente, nonché nel costruire un percorso comune che valorizzi il nucleo come tale e i singoli. In tal caso la programmazione e la verifica devono tenere conto delle peculiarità della famiglia, prevedendo momenti di confronto collettivo e altri individuali anche con i minori, qualora ce ne siano i presupposti (di età, di dinamiche della famiglia, di programmazione di interventi specifici, ecc.).

Nella definizione dei percorsi personalizzati di accoglienza integrata contribuiscono strumenti che favoriscono la **rielaborazione delle esperienze pregresse** della persona e delle sue capacità (per esempio il bilancio di competenze). Tra questi ha un'importanza a se stante il colloquio che – come si legge più avanti – deve essere gestito con cura, secondo metodologie e attenzioni specifiche.

Il fascicolo personale

Il progetto territoriale SPRAR deve predisporre un fascicolo personale per ogni singolo beneficiario. I fascicoli devono essere composti e conservati nel rispetto delle norme sulla *privacy*⁷. Poiché contenenti dati sensibili dei diretti interessati, devono essere custoditi in luoghi accessibili al solo personale coinvolto: sia che si tratti di documenti cartacei che in formato elettronico.

Si consiglia, pertanto, di prevedere schedari o armadi che possano essere chiusi a chiave e di consentire l'accesso ai computer attraverso delle *password*.

Allo stesso modo gli operatori che hanno l'accesso ai documenti devono procedere agli adempimenti per la tutela della *privacy* come, per esempio, la sottoscrizione di una scheda per il trattamento dei dati sensibili.

Nel fascicolo devono essere conservati:

- le copie dei documenti relativi alla persona (permesso di soggiorno, documenti di identità o tessere personali, comunicazioni e informative della questura, comunicazioni delle Commissioni territoriali, copia della verbalizzazione, verbale dell'audizione, certificati medici, certificati e documenti rilasciati nel Paese di origine, ecc.);
- report e annotazioni degli operatori;

⁷ Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196

- documentazione prodotta dal beneficiario e dagli operatori (memorie personali, trascrizioni di interviste, dichiarazioni, titoli di studio, ecc.);
- report di agenzie e organizzazioni internazionali sul Paese di origine;
- ogni altro documento che possa essere rilevante per la procedura (fotografie, articoli di giornale, video, certificazioni del medico legale, ecc.);
- ogni altro documento che possa avallare le dichiarazioni sostenute dal beneficiario, la sua attendibilità come dichiarante, il suo percorso di accoglienza in Italia (dichiarazioni dell'ente presso il quale il richiedente svolge tirocini, stage, attività lavorative o di formazione, volontariato, apprendimento della lingua italiana, ecc; scheda di riepilogo sul percorso di inserimento già da richiedente; ecc.).

Nel fascicolo si deve prevedere uno spazio (in seconda di copertina) in cui inserire un promemoria di tutti gli appuntamenti e degli interventi da realizzare.

Ogni beneficiario deve **conservare gli originali** di tutta la documentazione riguardante la sua persona (documenti d'identità; permesso di soggiorno; certificazioni mediche; attestati; certificati; ecc.).

La relazione operatore beneficiario

Gli operatori rivestono un ruolo fondamentale nel percorso di accoglienza integrata di ogni singolo richiedente e titolare di protezione internazionale.

Durante il periodo di accoglienza l'operatore accompagna e affianca il beneficiario per risolvere le questioni della quotidianità, sulla base dei servizi garantiti dai progetti SPRAR, e diventa un *"ponte"* per la conoscenza del territorio e della comunità locale.

Il rapporto tra operatore e beneficiario si caratterizza pertanto come una **relazione di fiducia reciproca**, attraverso la quale l'operatore sostiene il beneficiario nella realizzazione di un percorso di inclusione sociale, supportandolo nel focalizzare ed eventualmente potenziare le proprie risorse, in rapporto al contesto sociale nel quale è inserito.

La costruzione di una relazione di qualità deve prevedere la massima attenzione e sensibilità dell'operatore, che deve sapersi mettere in gioco utilizzando saperi e competenze trasversali, cercando di porre sempre la massima attenzione all'esperienza soggettiva del beneficiario, valorizzandone la percezione di sé e la personale rappresentazione della situazione in cui vive.

Sulla base di un rapporto di *reciprocità* il beneficiario diviene egli stesso protagonista del progetto di inserimento, collaborando direttamente con l'operatore.

La relazione tra operatore e utente può riassumersi in alcune sue **specificità**:

- è caratterizzata dalla reciprocità;
- è di carattere professionale e non personale;
- l'operatore non si sostituisce al beneficiario ma lo supporta nell'agire direttamente.

Al fine di instaurare una relazione di fiducia efficace, è importante che l'operatore metta in gioco alcuni elementi, fondamentali nella gestione delle relazioni interpersonali.

In particolare, l'operatore dovrà avere la **capacità** di:

- saper ascoltare il beneficiario e supportarlo nell'espressione dei propri bisogni;
- delimitare l'ambito del proprio ruolo professionale, riconoscendo le proprie competenze e responsabilità, nonché i limiti;
- acquisire le competenze specifiche richieste dal ruolo e ricercare occasioni di aggiornamento;
- essere consapevole dei propri limiti professionali e personali;
- assicurarsi che il beneficiario sappia come e quando può intervenire l'operatore stesso;
- saper individuare, di conseguenza, ulteriori competenze che possano rendersi complementari al lavoro dell'operatore;

- conoscere i servizi e le potenzialità del territorio;
- costruire rapporti di scambio di informazioni e di reciproca collaborazione con altri soggetti attivi sul territorio;
- favorire l'accesso dei beneficiari ai servizi individuati;
- orientare il beneficiario al servizio operatore di cui ha bisogno;
- costruire un rapporto di reciprocità con il beneficiario, affinché si attivi in autonomia in base alle proprie risorse individuali;
- rapportarsi con i beneficiari in relazione alle caratteristiche personali di ciascuno, senza omologare l'intervento;
- condividere il piano di intervento con gli altri operatori del servizio, affinché le azioni intraprese siano complementari fra loro e diano efficacia all'intervento nel suo complesso.

In questo senso l'operatore deve:

- avere chiari gli obiettivi del progetto e renderli espliciti al beneficiario. Impostare la relazione con il beneficiario a partire dagli obiettivi del progetto nel quale è inserito, avendo chiaro che il ruolo dell'operatore non consiste nel farsi carico *in toto* del beneficiario, bensì nel mettere a disposizione la propria professionalità a sostegno di un percorso di accoglienza e di inserimento, di cui lo stesso beneficiario rimane protagonista assoluto.
- Contestualizzare la situazione del beneficiario in rapporto ai servizi di cui può usufruire sul territorio e, in generale, in rapporto ai diritti e doveri di cui gode secondo l'ordinamento italiano. Questo ultimo punto risulta particolarmente importante al fine di evitare fraintendimenti circa la soluzione di problemi, legati soprattutto al permesso di soggiorno.
- Fornire sempre un quadro realistico della situazione oggettiva in cui il beneficiario si trova stimolando la messa in gioco di motivazione e abilità del beneficiario stesso, anziché dare risposte irrealistiche con l'intento di rassicurarlo momentaneamente. Da questo dipende la possibilità di mantenere una relazione di fiducia.
- Evitare pertanto di prendere impegni che non si possono poi mantenere, e quindi promettere delle cose che non sono sicure o la cui realizzazione non dipende direttamente dall'operatore.
- Su tali basi, elaborare insieme al beneficiario un percorso individuale che ottimizzi le risorse e gli obiettivi della persona, in rapporto alle effettive opportunità e possibilità del territorio.

Gli **strumenti** di base che l'operatore ha a disposizione sono:

- l'ascolto empatico, ponendosi dal punto di vista del beneficiario;
- la costruzione di una relazione improntata sul dialogo e sulla negoziazione;
- la conoscenza del beneficiario e della sua storia, al fine di focalizzare le eventuali difficoltà, anche di ordine psicologico ed emotivo, che possono avere un'influenza sulle proposte che vengono fatte;
- la condivisione, la verifica/valutazione degli interventi con tutta l'équipe di operatori;
- la rielaborazione con la propria équipe, e con il supporto di un'eventuale supervisione, delle proprie modalità di lavoro.

Rapporto di reciprocità

Il rapporto di reciprocità è un altro cardine dell'accoglienza proposta all'interno della rete dello SPRAR e, al tempo stesso, è uno degli strumenti principe per l'attuazione di un approccio olistico degli interventi.

La reciprocità comporta un protagonismo attivo dei singoli beneficiari, i quali non devono mai – qualunque siano le loro condizioni fisiche e mentali – essere considerati come meri destinatari di servizi e interventi.

Infatti, se da un lato gli operatori sono tenuti a realizzare attività e servizi, gli stessi beneficiari devono poter partecipare all'attuazione delle misure di accoglienza, a partire dal proprio progetto

personalizzato, rispetto al quale devono poter attivarsi a partire dalle risorse individuali, da riconoscere e valorizzare.

È da tenere sempre in considerazione che ogni comportamento dell'operatore determina degli effetti sul comportamento del beneficiario e viceversa. In altri termini l'operatore entra nel rapporto con il beneficiario condizionandolo con il suo modo di proporre un intervento, con il suo comportamento non verbale, con il suo modo di essere.

La gestione del colloquio

Il colloquio tra operatore e beneficiario è lo strumento principale per la presa in carico di un richiedente o titolare di protezione internazionale all'interno di un progetto territoriale di accoglienza.

Nel caso di persone vittime di tortura, di violenza, di tratta il colloquio assume una valenza ulteriore, in quanto è lo strumento che maggiormente favorisce l'emersione della situazione generante la specifica condizione di vulnerabilità, perché consente di ricollocare il beneficiario in un clima di fiducia e di riallaccio dei rapporti umani (funzionale anche all'audizione con la Commissione territoriale).

Affinché lo strumento del colloquio possa portare ai risultati attesi⁸, è bene tenere presente che ci sono atteggiamenti e metodi che rischiano di compromettere la relazione di fiducia. L'operatore deve porsi in modo tale che le domande poste non sembrino mai un interrogatorio, prevedendo pause e interruzioni che consentano di fare mente locale, di riflettere serenamente e riordinare le idee; valutando l'opportunità di terminare il colloquio, per rinviarlo a un momento successivo.

Durante il colloquio la **posizione di ascolto e di attenzione** da parte dell'operatore è quanto mai essenziale, perché chi narra di una persecuzione, di una tortura, di una violenza, di una coercizione subita, spesso richiede che il proprio interlocutore riconosca esplicitamente la gravità di quanto gli viene raccontato e assuma una posizione da "alleato", condividendo la condanna di quanto accaduto.

L'operatore deve, dunque, stare attento a non distrarsi (il telefono deve essere rigorosamente staccato), mostrando che tutta la sua attenzione è per la persona con la quale sta dialogando.

Allo stesso modo si deve stare attenti a commenti su quanto viene ascoltato, sugli atteggiamenti, nonché sugli slanci di compassione o di incoraggiamento che devono necessariamente essere misurati e adeguati alla persona e al momento.

Nell'impostare un'ideale struttura del colloquio, si possono identificare tre macro-aree rispetto alle quali gestire l'incontro con la persona:

- presentazione del contesto e dell'operatore;
- chiarezza rispetto agli obiettivi del colloquio;
- la restituzione del colloquio (intesa come valorizzazione di quanto raccontato dalla persona, anche attraverso la scelta di parole di supporto a ciò che è stato detto) e l'apertura al futuro.

L'operatore deve prendere in considerazione i seguenti elementi:

- la biografia della fuga (i motivi, il vissuto, le esperienze, la scelta);
- il viaggio dal Paese di origine ed eventuali esperienze traumatiche, vissute anche in Italia;
- le relazioni familiari, affettive e amicali nel proprio Paese di origine;
- aspetti psico-sociali e sanitari in Italia (come e dove vive o ha vissuto in Italia; la comunità e le conoscenze di riferimento; lo stato emotivo; le aspettative; i bisogni);
- prospettive per il futuro.

⁸ Ricostruzione della biografia della persona; individuazione di bisogni e aspettative; emersione di criticità e problematiche; evidenza di punti di forza e focalizzazione dei fattori di protezione; ricostruzione dei rapporti di fiducia; impostazione di un rapporto di reciprocità nel progetto di accoglienza; ecc.

Nel corso del colloquio l'operatore deve prestare attenzione a cogliere elementi che possano essere indicativi del disagio vissuto dalla persona e di esperienze di tortura e di violenza, nonché di tratta:

- la difficoltà di espressione;
- il genere;
- possibili difetti di memoria;
- la comunicazione attraverso le emozioni;
- lo stato di stress e di ansia;
- la difficoltà nel raccontare la storia o i fatti accaduti con eventuali incongruenze nel racconto;
- la perdita di controllo;
- la narrazione di violenze che si dichiara siano state subite da altri;
- la manifestazione di diffidenza e di chiusura;
- la manifestazione di senso di impotenza;
- i sentimenti di rabbia e paura;
- la manifestazione di vergogna, senso di colpa e impotenza per aver subito atti vergognosi;
- la manifestazione del senso di colpa e di impotenza per non aver potuto evitare il perpetrarsi della tortura contro persone care.

Questi stati d'animo e atteggiamenti sopra indicati non sono da considerarsi come "sintomi", né come indicatori generali. Possono valere per una persona e non per un'altra. Possono essere propri di chi ha subito la tortura ma anche di chi ha vissuto altre esperienze di violenza, magari durante il viaggio, o di chi è stato vittima di tratta. Come detto, possono essere indicatori, delle "spie" di un vissuto non narrato che devono portare l'équipe del progetto a un lavoro più approfondito per supportare la persona nell'emersione dell'esperienza di tortura o di violenza e nell'esplicitare i propri bisogni.

Ecco, dunque, che ancora una volta si riporta al centro dell'intervento **il lavoro integrato** tra i vari componenti dell'équipe multidisciplinare, lavoro all'interno del quale ogni figura professionale deve essere correlata all'altra, consentendo in tal modo di ampliare le competenze e il punto di vista di ogni operatore su uno specifico utente ed essere in grado di rispondere sia a bisogni materiali che emotivi.

Perché il colloquio possa fornire quanti più elementi all'operatore, devono essere tenuti presenti specifici accorgimenti, quali:

- garantire un ambiente protetto a salvaguardia della privacy della persona;
- presenza del mediatore/trice (scelto in relazione al genere della persona intervistata) neutrale ma empatico⁹;
- spiegare lo scopo del colloquio e la modalità di svolgimento;
- far passare il messaggio che la presenza dell'operatore è per ascoltare la persona, perché solo lei può fornire gli strumenti necessari per attivare una relazione di auto-aiuto;
- consentire al beneficiario di prendersi eventuali pause o interruzioni (in qualsiasi momento) e di evitare di rispondere ad alcune domande;
- nel porre le domande, scegliere un ritmo che non riproponga, mentalmente, un clima da interrogatorio;
- evitare, quando possibile, di insistere su temi o parti del racconto che possano mettere la persona in condizioni di rivivere un doloroso e devastante senso di vergogna rispetto all'accaduto o che possano riprodurre una situazione di abuso psicologico.

⁹ A tal proposito è bene sottolineare che – tra le diverse presenze possibili (parenti, connazionali o interpreti professionisti), ognuna con i suoi pro e contro – deve essere sempre esclusa la possibilità di utilizzare i minori come interpreti dei propri parenti. In ogni caso, l'operatore deve tener presente che l'eventuale esposizione della drammaticità del proprio vissuto potrebbe indurre il mediatore/trice linguistico ad aggiungere, omettere, cambiare e/o enfatizzare alcuni passaggi della storia del sopravvissuto alla tortura. In questo senso la "neutralità" del mediatore diventa essenziale.

Diversi sono gli elementi di carattere culturale e psicologico da prendere necessariamente in considerazione, al fine di produrre un clima di reciprocità quale premessa fondamentale per l'andamento dei colloqui successivi e per il rapporto di fiducia tra operatore e beneficiario.

Tra gli elementi di natura prettamente culturale:

- la lingua;
- il grado di istruzione. E' opportuno che l'operatore usi un linguaggio adeguato al beneficiario che ha di fronte, anche in relazione alla sua pregressa scolarizzazione e conoscenza della lingua italiana. L'operatore, infatti, può trovarsi di fronte a beneficiari con storie molto diverse: dalla persona analfabeta a coloro che hanno conseguito una laurea o un'alta formazione post laurea nel Paese di origine e/o di transito;
- l'identità religiosa e politica;
- l'identità etnica.

Quest'ultimo elemento è rappresentativo della cultura di un determinato gruppo, nel quale significati e valori specifici della propria identità etnica sono condivisi e rispetto ai quali la percezione stessa di un evento traumatico può assumere significato differente rispetto ad altre culture.

Il setting del colloquio

Il *setting* nell'ambito di una relazione d'aiuto è un luogo che accoglie la relazione nel suo dispiegamento spazio-temporale, vincolato da regole che determinano ruoli e funzioni delle persone coinvolte, condizionandone positivamente l'agire.

Il *setting* è quindi il luogo fisico ed emotivo dove si costruisce la relazione con il beneficiario.

Un contesto accogliente, che trasmetta serenità, rispetto e fiducia, rappresenta un elemento insostituibile per una positiva relazione di aiuto con richiedenti asilo e titolari di protezione.

È opportuno che gli incontri tra operatore e beneficiario siano programmati e strutturati in base alle diverse fasi dell'accoglienza che si susseguono, ma si possono creare anche "spazi informali e improvvisati", fuori dal *setting* definito. L'operatore deve essere in grado di dimostrarsi flessibile e aperto a cercare spazi di incontro anche fuori dalla sua stanza/ufficio. Spesso da un incontro informale e non programmato possono emergere elementi che rafforzano la relazione di fiducia e/o contenuti che arricchiscono il progetto personalizzato di accoglienza integrata.

La gestione dei conflitti

Per diversi motivi si possono creare alcuni "incidenti di percorso", delle rotture dell'alleanza e della fiducia su cui poggiava la relazione tra l'operatore e il beneficiario. È fondamentale cercare momenti di incontro per parlare, chiarirsi, rielaborare eventuali equivoci.

Uno dei motivi per cui tale alleanza può venir meno, può essere data dall'assenza di coesione e solidità dell'équipe di lavoro, dalla frammentazione e dalla mancanza unitaria di gestione del progetto territoriale e dei servizi offerti.

In altri termini i colloqui sono inefficaci e possono, anzi, essere dannosi, se le indicazioni che ne escono non sono appoggiate, confermate e condivise con l'intera équipe di lavoro.

In un progetto di accoglienza dove vivono insieme persone di differenti culture, esperienze, religioni, con bisogni e stati d'animo molto diversi da persona a persona, è fondamentale utilizzare una metodologia di lavoro e gestione capace di creare un buon ambiente relazionale.

Spesso dietro atteggiamenti aggressivi di un beneficiario, si celano malessere e disagio legati al proprio vissuto traumatico, alla mancanza dei propri affetti e all'incertezza circa il proprio futuro.

Le fasi della prevenzione e della gestione dei conflitti devono, anche per questa ragione, ridurre al massimo il rischio di prendere decisioni disciplinari, ma a volte ciò è inevitabile e in questi casi bisogna far emergere le migliori capacità di relazione degli operatori.

Nel comunicare una decisione (un richiamo o, nel caso di gravi violazioni, anche l'allontanamento) è importante non dare spazio alla possibilità di una reazione vendicativa. Si tratta di esporre con

chiarezza e fermezza i fatti e le conseguenze delle decisioni prese. Si auspica quindi l'utilizzo di toni calmi e decisi. Una dichiarazione scritta delle motivazioni che hanno portato a prendere una decisione disciplinare aiuta a far percepire l'autorevolezza della stessa.

Mediazione linguistica e interculturale

Il servizio di mediazione linguistica e interculturale è da considerarsi trasversale e complementare agli altri servizi erogati. Ne deriva che il mediatore non si sostituisce agli operatori, ma il suo lavoro va a supporto dell'intera équipe. Il suo compito non è soltanto facilitare la comprensione linguistica, ma soprattutto migliorare le condizioni della comunicazione interculturale, fondamentale per il buon andamento di un progetto di accoglienza integrata. Per questo motivo è fondamentale che il suo apporto assuma una forma il più possibile costante all'interno del progetto, e non sia legato solo ad eventi occasionali.

Gli enti locali hanno l'obbligo di garantire il servizio di mediazione linguistica e interculturale, al fine di:

- facilitare la relazione e la comunicazione, sia linguistica (interpretariato) che culturale, tra i singoli beneficiari, il progetto di accoglienza e il contesto territoriale (istituzioni, servizi locali, cittadinanza), aiutando le diverse parti nel processo di "traduzione" dei codici culturali e di linguaggio;
- favorire la mediazione interculturale e sociale, aiutando sia a "decodificare" il bisogno del beneficiario che a "ricodificare" la risposta in un linguaggio a lui fruibile e comprensibile;
- gestire le complessità relazionali intervenendo nelle eventuali situazioni di conflitto, che possono crearsi, e aiutando le parti a superare i blocchi comunicativi;
- supportare l'équipe nel confronto e nella definizione degli approcci educativi e relazionali da adottare nei confronti dei beneficiari, nel rispetto e nella comprensione della diversità.

Vista l'importanza e la delicatezza del suo ruolo, il mediatore linguistico-culturale deve essere una figura professionale formata, in possesso di titoli riconosciuti da enti pubblici (per esempio università, regioni, enti locali), con una comprovata esperienza professionale nel settore e con attitudini quali l'empatia e la capacità di comunicare e di interagire con gli altri. A maggior ragione, nel caso di mediatori operanti in servizi accoglienza di persone con vulnerabilità psicologica/psichiatrica, si auspicano una preparazione e un'esperienza specifiche per rispondere alla particolarità della presa in carico.

In questo senso, l'impiego di interpreti madrelingua non in possesso dei requisiti summenzionati, se pur utile per specifiche esigenze, non può essere considerato sostitutivo del servizio di mediazione linguistica e interculturale.

Fermo restando che in alcun caso un beneficiario in accoglienza, pur avendone le competenze, può svolgere un servizio di mediazione linguistica e interculturale, l'opportunità di coinvolgere ex beneficiari dello SPRAR come mediatori deve essere valutata con molta attenzione. Infatti - pur mantenendo fermo che tale figura professionale necessita di un percorso formativo puntuale, di competenze e di attitudini personali specifiche - è necessario evitare la creazione di situazioni di conflitto di interessi, che non garantiscano i requisiti di terzietà del servizio.

Beneficiari da più tempo in accoglienza ed ex beneficiari possono, invece, essere di supporto per i nuovi accolti nella conoscenza del territorio e del funzionamento del progetto. In tal caso si può parlare di una "funzione ponte", che comunque non è mai sostitutiva, né confondibile con la mediazione interculturale.

Reti territoriali, un approccio generale

La rete territoriale consente di attuare una effettiva accoglienza integrata, rispondendo a più bisogni dei singoli beneficiari, attraverso la possibilità di avvalersi delle competenze e delle capacità degli attori/servizi presenti sul territorio.

Per chiunque lavori nell'ambito dei servizi alla persona, operare in modo integrato col territorio è fondamentale, nonché inevitabile, in quanto consente di superare i limiti delle singole competenze professionali all'interno delle équipes di progetto, favorisce un approccio alla multidisciplinarietà dell'intervento e facilita una migliore comprensione della complessità dei bisogni della persona e la sua interrelazione con il contesto sociale.

In questo senso diventa essenziale supportare l'équipe stessa per evitare il possibile rischio di autoreferenzialità, instaurando o rafforzando la collaborazione e il confronto con differenti attori terzi, pubblici e privati del territorio, interlocutori privilegiati per i servizi, con i quali condividere risorse ed esperienze, anche al fine di moltiplicare in questo modo i benefici per la popolazione locale e le sinergie tra servizi pubblici e privati.

Il lavoro di rete è altresì funzionale a non considerare lo SPRAR come un sistema di servizi parallelo a quello pubblico, del quale – al contrario – deve essere parte integrante, mediante la predisposizione di un insieme di interventi mirati, che si integrano a quelli già attivati sul territorio, secondo un rafforzamento reciproco delle potenzialità e una logica di ottimizzazione delle risorse.

In quest'ottica, è utile considerare che tale approccio può essere foriero non solo di un più efficace utilizzo dei servizi esistenti, ma anche della creazione di nuovi servizi e opportunità.

Così, a titolo di esempio, un buon raccordo tra il progetto SPRAR e gli istituti scolastici potrebbe avere come beneficio indiretto, se non come finalità stessa, lo sviluppo di nuove progettualità, dando vita a ulteriori attività e servizi per il territorio, di carattere educativo, formativo, culturale, sportivo a beneficio dell'intera comunità cittadina.

In questo senso, lo SPRAR è un'importante risorsa per il territorio, in quanto può e deve stimolare, sostenere, o riattivare energie già presenti, a volte sopite o interrotte, favorendo e promuovendo meccanismi di rete, senza i quali non potrebbe raggiungere i suoi obiettivi di accoglienza integrata.

Le reti territoriali a supporto della presa in carico per le situazioni maggiormente vulnerabili

L'importanza di quanto detto sopra è ancora più forte, se si pensa a quei progetti SPRAR dedicati a persone con specifiche vulnerabilità: con disagio psicologico e psichico; con problemi di carattere sanitario; vittime di tortura o di violenza; sopravvissuti a naufragio; vittime di tratta.

Tali progetti devono necessariamente rafforzare il lavoro con la rete dei servizi del territorio, pubblici e privati, in grado di contribuire alla presa in carico di tali situazioni di vulnerabilità, soprattutto nelle situazioni in cui le competenze dell'équipe debbano essere integrate con *expertise* esterne (come nel caso delle vittime di tratta o sospette tali) e quando le condizioni di salute delle persone accolte necessitino di misure mirate di cura, supporto e riabilitazione.

In quest'ultimo caso è fondamentale il consolidamento della fattiva collaborazione con la ASL per quanto concerne gli aspetti più squisitamente sanitari, così come con altri attori sul territorio riguardo agli interventi funzionali all'inserimento socio-economico.

Allo stesso modo, in situazioni di accoglienza di vittime di tratta (o sospette tali), è prioritario un raccordo con enti e professionalità in grado di garantire le esigenze di presa in carico protetta, con i percorsi di accoglienza e di supporto legale generalmente previsti per i richiedenti e titolari di protezione internazionale.

Nell'accoglienza delle vulnerabilità si ritiene altrettanto fondamentale l'attivazione dei servizi sociali per una progettazione condivisa sul territorio, supportata da una collaborazione tra il progetto territoriale e le strutture sanitarie locali, al fine di poter fornire agli operatori strumenti indispensabili quali percorsi di formazione e aggiornamento, supervisione, consulenza, collaborazione continua anche attraverso il confronto con le comunità di appartenenza e attraverso la presenza costante dei mediatori linguistico-culturali.

Per approfondimenti:

Per un'accoglienza e una relazione d'aiuto transculturali, *Linee guida per un'accoglienza integrata e attenta alle situazioni vulnerabili dei richiedenti e titolari di protezione internazionale* (progetto FER AP 2009 - Azione 1.1.C, capofila provincia di Parma su www.serviziocentrale.it), 2011

D. Demetrio, *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*, Raffaello Cortina Editore, 1996

R.K. Papadopoulos, *L'assistenza terapeutica ai rifugiati. Nessun luogo è come casa propria*, Magi Edizioni

CONDIZIONI MATERIALI E GESTIONALI DI ACCOGLIENZA

APPROCCIO GENERALE – CAPACITÀ RICETTIVA E MODALITÀ ORGANIZZATIVE E GESTIONALI - L'ACCOGLIENZA ESTERNA – L'ACCOGLIENZA IN “FAMIGLIA” – REQUISITI MINIMI DELLE STRUTTURA DI ACCOGLIENZA – REQUISITI MINIMI GESTIONALI – STRUMENTI GESTIONALI - COLLOQUIO DI INGRESSO – PRATICHE BUROCRATICHE –SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE – VITTO E GENERI DI PRIMA NECESSITÀ – ABBIGLIAMENTO, BIANCHERIA E PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE – POCKET MONEY

Approccio generale

Nella organizzazione delle condizioni materiali di accoglienza va applicato il medesimo approccio alla accoglienza integrata che caratterizza lo SPRAR nel suo complesso e che presuppone che i beneficiari non siano soggetti passivi degli interventi predisposti in loro favore, ma protagonisti attivi del proprio percorso di accoglienza. Per questo motivo è necessario strutturare l'erogazione dei servizi in modo tale da favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento del beneficiario nel progetto di accoglienza, garantendo e stimolando anche in questo ambito la sua autonomia.

Per quanto riguarda le **strutture destinate all'accoglienza di minori non accompagnati** sono ammesse tutte le modalità previste dalla specifica normativa in vigore e che rispondono alle prassi operative che ciascun ente locale adotta in materia¹⁰. Per una trattazione più completa si rimanda all'approfondimento dedicato in questo stesso MANUALE.

Capacità ricettiva e modalità organizzative e gestionali

Nell'organizzare un progetto territoriale, si tende a favorire l'accoglienza a gruppi di persone, cercando sempre – per quanto possibile – di rispettare le esigenze dei singoli beneficiari compatibilmente con le peculiarità del progetto territoriale stesso.

In base alla capacità ricettiva e all'organizzazione adottata, si possono individuare differenti tipologie di strutture:

- appartamenti;
- centri collettivi di piccole dimensioni (circa 15 persone);
- centri collettivi di medie dimensioni (fino a 30 persone);
- centri collettivi di grandi dimensioni (oltre le 30 persone).

Gli **appartamenti** (e in seconda istanza i centri collettivi di piccole dimensioni) risultano essere la tipologia di strutture più funzionale alla realizzazione degli obiettivi propri dello SPRAR. Essi si caratterizzano, infatti, per una graduale auto-organizzazione dei beneficiari e per un conseguente intervento esterno degli operatori, i quali affidano in gran parte la gestione quotidiana della casa agli stessi beneficiari. La scelta di questa tipologia di struttura permette di bilanciare l'esigenza di garantire misure di assistenza e di protezione della singola persona con quella di favorirne contestualmente il percorso verso la (ri)conquista della propria autonomia.

Gli appartamenti preposti all'accoglienza di più di 10 persone sono di fatto da considerarsi, nella loro gestione e nella strutturazione degli interventi, alla stregua dei centri collettivi.

I **centri collettivi** di medie e grandi dimensioni, invece, si differenziano per le caratteristiche insite alla stessa tipologia di struttura. Essi, infatti, in genere non garantiscono ampi spazi di autonomia e hanno un'organizzazione logistica e gestionale complessa che solitamente rende più difficile la partecipazione attiva da parte di tutti i beneficiari. Si prevede, infatti, la presenza di operatori nelle

¹⁰ Legge n. 328/2000; leggi regionali di recepimento e relativi regolamenti.

ore diurne per la gestione della struttura e l'organizzazione delle attività, alle quali partecipano anche i beneficiari.

La programmazione degli interventi e del lavoro dell'équipe deve differenziarsi da quello proprio delle strutture più ridotte (appartamenti o centri di piccole dimensioni), in quanto presuppone una organizzazione tale da garantire l'erogazione delle misure di assistenza in un contesto potenzialmente più problematico e impersonale, in cui la salvaguardia del pieno rispetto dell'individualità della persona in accoglienza e la coerenza con gli obiettivi specifici che si propone lo SPRAR per la realizzazione di una "accoglienza integrata" necessitano di uno sforzo organizzativo importante e di forti competenze.

In ogni caso **non sono ritenuti idonei** i centri che prevedano la possibilità per i beneficiari di permanere nella struttura nelle sole ore serali e notturne.

L'accoglienza esterna

Oltre alle suddette tipologie di strutture, esiste la possibilità di attivare degli interventi che prevedano la cosiddetta "accoglienza esterna". Tale particolare tipologia di servizio si sostanzia nell'accoglienza temporanea del beneficiario in una struttura terza, non asservita al progetto territoriale, che per caratteristiche proprie risulta essere più idonea ad accogliere il beneficiario in coerenza con il suo progetto individualizzato e nel rispetto di quanto previsto dalle Linee guida dello SPRAR.

L'accoglienza esterna può attivarsi con differenti modalità e può articolarsi in differenti servizi che vanno dalla erogazione del solo vitto e alloggio esterno, alla previsione di ulteriori interventi aggiuntivi rispetto all'assicurazione dei soli bisogni primari (orientamento, assistenza legale, apprendimento lingua italiana, interventi mirati per favorire l'inizio del percorso d'integrazione, ecc.). L'utilizzo di detto servizio, da attivarsi in situazioni contingenti legate alle esigenze specifiche del beneficiario, risulta particolarmente efficace nel caso di accoglienza di persone portatrici di vulnerabilità.

La possibilità di mettere in atto interventi di accoglienza esterna è lasciata alla discrezionalità dell'ente locale titolare del progetto SPRAR, il quale - a seconda che si tratti di un beneficiario che rientra o meno nel computo del numero dei posti di accoglienza finanziati - può attivare la seguente procedura:

- in forma semplice, ma obbligatoria comunicazione al Servizio Centrale (senza che lo stesso debba rilasciare alcuna autorizzazione), quando si intenda estendere l'accoglienza ad altri beneficiari, pur in presenza del pieno utilizzo dei posti residenziali assegnati, che dovranno quindi essere tutti occupati prima di procedere all'accoglienza di beneficiari esterni, fermo restando il budget complessivo del progetto approvato e comunque concordando con il Servizio Centrale le modalità di erogazione del servizio;
- richiesta di autorizzazione al Servizio Centrale, nel caso in cui i posti residenziali non siano tutti occupati, ma la particolare situazione del beneficiario renda necessaria l'attivazione del servizio in questione e comunque sempre fermo restando il costo complessivo del progetto approvato. Resta inteso che anche in questa seconda ipotesi, e a maggior ragione, dovranno essere concordate con il Servizio Centrale le modalità di erogazione del servizio.

In entrambi i casi i beneficiari assistiti dovranno essere comunque obbligatoriamente censiti nella Banca Dati del Sistema ma soltanto come "esterni", valorizzando l'apposita voce.

L'accoglienza "in famiglia"

Al momento della scrittura del presente MANUALE sono in corso le prime sperimentazioni strutturali, rientranti all'interno dello SPRAR, relative all'accoglienza di titolari di protezione internazionale e umanitaria presso famiglie private.

La cosiddetta “accoglienza in famiglia” potrebbe potenzialmente contribuire a prevenire un rischio di vulnerabilità socio-economica dei titolari di protezione internazionale e umanitaria e facilitarne – più di ogni altro intervento – le dinamiche di inclusione sociale.

Condizione indispensabile per l’avvio di interventi di accoglienza in famiglia è la loro realizzazione in qualità di strumento proposto nell’ambito di un percorso personalizzato di accoglienza e a disposizione del progetto SPRAR per favorire la semiautonomia dei beneficiari. Sono, infatti, da considerarsi come misure di “secondo livello”, funzionali all’accelerazione dei percorsi di uscita ovvero da contemplare – secondo i singoli casi – come iniziative alternative all’accoglienza nelle strutture preposte.

Intesa in tal senso l’accoglienza in famiglia non può esulare dalle progettualità locali e dai suoi attori tra i quali è fondamentale prevedere un circuito virtuoso quadrangolare per garantire gli ospiti e, al tempo stesso, gli ospitanti:

- il comune e i suoi servizi sociali, per ricondurre gli interventi nell’ambito dello SPRAR e del *welfare* locale, per procedere alla selezione, all’individuazione e al supporto alle famiglie;
- lo SPRAR territoriale nel suo complesso per garantire l’erogazione dei servizi specifici per la presa in carico di migranti forzati, a completamento dell’accoglienza integrata;
- le famiglie per l’effettiva accoglienza;
- i diretti interessati, richiedenti e titolari di protezione internazionale/umanitaria, ai quali dovrà necessariamente essere richiesta una partecipazione attiva al percorso.

Nella realizzazione degli interventi di accoglienza in famiglia si deve innanzitutto riconoscere la centralità del comune e dei suoi servizi sociali nella programmazione e nel coordinamento degli interventi nella loro complessità, nonché nelle procedure di selezione, individuazione dei nuclei familiari e del loro supporto, soprattutto in termini di supervisione.

Nelle more di una stesura di linee guida *ad hoc*, che disciplinino le procedure e le modalità di realizzazione, è senz’altro necessario prevedere alcune accortezze tra le quali, in primo luogo, quelle connesse alla individuazione delle famiglie cui fare riferimento. Occorre prevedere la composizione di un gruppo di famiglie con un percorso di individuazione delle stesse, tempi, modalità di programmazione e di verifica. Una volta selezionate le famiglie, si devono prevedere una preparazione/formazione propedeutica e *in itinere*, oltre a momenti di costante aggiornamento, di supervisione e di auto-aiuto.

Requisiti minimi delle strutture di accoglienza

Le strutture di accoglienza devono tenere conto delle specifiche esigenze dei beneficiari e dei particolari requisiti previsti dalla normativa nazionale¹¹ (come, per esempio, l’assenza di barriere architettoniche e gli spazi adeguati per le varie esigenze). Nel caso di accoglienza in appartamenti, è opportuno rilevare che, non trattandosi di centri collettivi, né tanto meno di centri di natura socio-sanitaria, gli alloggi stessi devono essere in possesso dei medesimi requisiti previsti per gli immobili da adibire a civile abitazione.

Tutte le strutture devono comunque essere in possesso dei **requisiti previsti dalle norme vigenti** in materia di urbanistica, di edilizia, di prevenzione incendi, di igiene e di sicurezza.

Rispetto alle strutture di accoglienza destinate a persone portatrici di specifiche vulnerabilità, valgono in generale le medesime considerazioni, prevedendo, allo stesso tempo, l’attivazione di interventi specifici, con servizi mirati, che attuino le misure di assistenza e supporto da garantire

¹¹ La normativa nazionale prevede standard minimi che le regioni possono decidere di implementare sulla base delle risorse a loro disposizione e delle caratteristiche dei diversi luoghi. Le regioni, in riferimento ai requisiti minimi fissati dallo Stato, stabiliscono criteri per autorizzare, accreditare e vigilare sulle strutture e i servizi pubblici e/o privati. Questo avviene attraverso l’emanazione di delibere di giunta, sulla base delle quali i comuni rilasciano autorizzazioni in riferimento alla legge regionale di recepimento della legge nazionale.

Laddove non siano state emanate delibere di giunta, per quanto riguarda i criteri di accreditamento, il comune in genere fa riferimento a quelli minimi previsti dalla normativa nazionale. In altri casi si osserva che, qualora non esista ancora un regolamento di attuazione della legge regionale, il comune rilascia un’autorizzazione provvisoria sulla base dei requisiti minimi di cui sopra.

alla persona in relazione alle sue particolari esigenze. E' bene specificare che anche e soprattutto le strutture destinate all'accoglienza di persone portatrici di vulnerabilità attinenti alla sfera della salute fisica o psichica non vanno intese come centri di natura socio-sanitaria, ma devono conformarsi alle caratteristiche proprie delle strutture SPRAR, pur prevedendo un allestimento e una logistica conformi alle esigenze di presa in carico specifica, ivi compreso l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Nel caso in cui il progetto preveda la presenza di un operatore notturno, è necessario allestire per lo stesso una stanza separata da quelle degli utenti con relativo servizio igienico.

Per non ostacolare la partecipazione alla vita sociale e l'accesso ai servizi del territorio da parte dei beneficiari è importante che la struttura di accoglienza sia collocata in **luoghi abitati**, facilmente raggiungibile da servizi di trasporto pubblico. Qualora le fermate dei servizi pubblici fossero a una distanza superiore al chilometro, è necessario che l'ente locale predisponga un servizio di navetta, organizzato in modo tale da essere funzionale alle esigenze dei beneficiari e del progetto territoriale stesso. Nel caso in cui, invece, il servizio di trasporto pubblico sia per frequenza e orari non funzionale a dette esigenze, l'ente locale deve necessariamente prevedere altre forme di trasporto integrative.

La struttura di accoglienza deve essere dotata di **servizi igienici** adeguati e in numero sufficiente in rapporto ai beneficiari accolti (minimo 1 ogni 6), nonché proporzionalmente superiore in base al numero di beneficiari e alla presenza mista di genere.

Le **stanze** – sempre dotate di finestre aperte all'esterno – devono essere in numero proporzionale alle persone accolte (massimo 4 persone per stanza in centri collettivi; 2 o 3 persone negli appartamenti).

La ripartizione dei posti letto per stanza deve tenere conto della metratura e della logistica dei locali, prevedendo per ogni persona spazi adeguati, anche di movimento (come anche previsto dalle singole normative regionali). A ogni singolo beneficiario deve essere garantita la disponibilità di un letto, un armadio, un comodino e una sedia/appendiabiti. L'utilizzo dei letti a castello va considerato come soluzione estrema e solo, in coerenza a quanto detto sopra, al fine di ottimizzare lo spazio per rendere ancora più confortevole l'ambiente.

Per la sistemazione dei **nuclei familiari** è necessario prevedere stanze separate per i figli di età superiore ai quattro anni, fatte salve esigenze specifiche.

Nelle strutture destinate all'accoglienza di persone portatrici di vulnerabilità psicologica o psichica la ripartizione dei posti letto dovrebbe prevedere 1 o al massimo 2 persone per stanza, lasciando una certa discrezionalità al progetto in base alle esigenze degli ospiti accolti, tenendo altresì conto della metratura e della logistica dei locali.

In ogni struttura di accoglienza si deve prevedere la presenza di almeno uno **spazio comune** attrezzato per la lettura, la conversazione e, in genere, per le attività ricreative e di tempo libero e di **adeguati spazi** che possano garantire la tutela della privacy e la possibilità di avere condizioni in cui la persona possa restare da sola.

Ogni struttura, appartamento e centro collettivo, deve avere lo spazio adeguato da adibire alla consumazione dei pasti, come cucina o refettorio.

Le strutture devono essere dotate di un sistema di **riscaldamento** sicuro che deve essere garantito nelle modalità ritenute più idonee alla tipologia di struttura e alle esigenze organizzative del progetto.

Nel predisporre l'allestimento delle strutture si deve prevedere, **in numero proporzionale** alle persone accolte:

- frigoriferi e spazi di conservazione degli alimenti;

- lavatrici e gli altri accessori di lavanderia (stendini, bacinelle, tavola da stiro, ecc.).

Si possono, inoltre, prevedere:

- uno spazio per la televisione;
- un collegamento satellitare per consentire la visione dei canali esteri (secondo modalità puntuali e attuabili che possano garantire una condivisione dell'opportunità, senza renderla causa di tensioni);
- un accesso a internet.

Durante la permanenza nella struttura di accoglienza i beneficiari devono avere la possibilità di **personalizzare** il proprio spazio, nel rispetto delle regole di convivenza e dei locali.

Allo stesso modo si consiglia di rendere più **accoglienti, arredati e confortevoli gli ambienti** (sia dei centri collettivi che degli appartamenti), garantendo il decoro degli arredi e prevedendo piccole accortezze che possano dare una dimensione più calda alla struttura (poster e stampe; bacheca con gli annunci; foto; disponibilità di riviste, libri e musica; ecc.).

Strumenti gestionali

Per agevolare la gestione del centro di accoglienza è necessario predisporre alcuni strumenti.

Regolamento del centro (in allegato un fac simile)

Le regole che disciplinano il funzionamento di ogni struttura di accoglienza devono essere scritte e tradotte in più lingue comprensibili al beneficiario. Tali regole contemplano disposizioni che possono facilitare la convivenza, la partecipazione alla gestione del centro, la permanenza nel progetto territoriale e anche le condizioni per le quali può essere previsto l'allontanamento.

Al beneficiario che accede alla struttura, il regolamento – così come il patto di accoglienza – deve essere presentato con l'ausilio di un **mediatore culturale**, passaggio ancor più importante nel caso di beneficiari analfabeti. L'intervento dei mediatori si rileva necessario anche nei casi in cui i beneficiari contestino i contenuti del regolamento o li contrastino con eventuali comportamenti di avversione.

Così come si legge sotto in merito al patto di accoglienza, anche il regolamento di accoglienza deve essere **formalmente accettato** dal singolo beneficiario.

Patto di accoglienza (in allegato un fac simile)

La permanenza nella struttura di accoglienza è sostenuta da un accordo chiaro tra il progetto territoriale e il singolo beneficiario, i quali definiscono rispettivamente i propri impegni e i tempi dell'accoglienza.

La sottoscrizione del patto di accoglienza (in allegato un *fac simile*) - da effettuarsi entro quindici giorni dall'inserimento in accoglienza e congiuntamente all'accettazione del regolamento di accoglienza, a esso allegato - è uno dei primi adempimenti da assolvere e uno dei principali strumenti che favorisce un rapporto di reciprocità tra operatore e beneficiario: entrambi sono chiamati, secondo la propria posizione, a contribuire al progetto di accoglienza e a parteciparvi in maniera attiva. Per detti motivi la sottoscrizione del patto deve rivestire un carattere di **opportuna formalità** e richiede particolari accortezze: formalità della sede, utilizzo di carta intestata dell'ente locale, sottoscrizione alla presenza di un rappresentante dell'ente locale e dell'ente attuatore.

L'accoglienza, in tale modo, si colloca nella sfera del rispetto dei diritti e della dignità delle persone.

La comprensione da parte del beneficiario, non solo del significato, ma anche dello scopo e dei contenuti del patto di accoglienza, è essenziale per un primo approccio consapevole e condiviso, al proprio progetto personalizzato. Attraverso il patto di accoglienza l'ente locale (e con esso l'ente gestore) si impegna a garantire accoglienza e a erogare una serie di servizi. Il beneficiario, da parte sua, si impegna a rispettare il regolamento della struttura, ad apprendere la lingua italiana, ad adoperarsi in prima persona per la realizzazione del suo progetto di inserimento, a rispettare i

termini e le modalità di accoglienza e a partecipare attivamente alla proposta di accoglienza integrata.

Nel patto è indicato in maniera esplicita il periodo durante il quale il beneficiario rimarrà all'interno del progetto. Fermo restando il carattere personale del progetto di accoglienza, è necessario diversificare i tempi di permanenza in base a quanto stabilito dalla normativa, in merito alla differenza di permessi di soggiorno tra richiedenti e titolari di protezione.

Qualora il beneficiario dovesse rifiutarsi di sottoscrivere il patto di accoglienza, la permanenza all'interno dello SPRAR non potrà proseguire e di questo l'interessato dovrà essere consapevole. Una volta appurate le ragioni di una scelta del genere ed esclusa la possibilità di poterle superare, il percorso di accoglienza nello SPRAR dovrà dichiararsi terminato. Nel caso di richiedente protezione internazionale, una decisione del genere dovrà essere riportata all'attenzione della Prefettura con richiesta di individuazione di altra struttura di accoglienza al di fuori dello SPRAR.

Registro delle presenze

Ogni progetto è tenuto a registrare la presenza giornaliera del beneficiario mese per mese (un *fac simile* tra gli allegati). Il registro deve essere timbrato e firmato dal responsabile del comune, nonché conservato come documento ufficiale anche ai fini della rendicontazione delle spese sostenute.

Riunioni con i beneficiari

In linea con l'approccio all'accoglienza integrata che caratterizza lo SPRAR e con l'obiettivo della promozione delle autonomie, delle capacità e della valorizzazione delle risorse individuali, nella gestione delle strutture di accoglienza (siano esse appartamenti o centri collettivi) è opportuno prevedere riunioni periodiche con i beneficiari. Tale modalità di lavoro facilita la reciproca conoscenza dei beneficiari, la promozione di attività pratiche e quotidiane (per esempio la cura della casa e degli spazi), la condivisione di comportamenti e di alcune regole comunitarie (anche consuetudinarie e non scritte nel regolamento di accoglienza) che si trasmettono dai vecchi ai nuovi beneficiari accolti.

La riunione deve tenersi alla presenza di tutti i beneficiari dell'appartamento (in caso di centri collettivi in piccoli gruppi di massimo otto persone) e almeno due operatori. La presenza di più operatori è da considerarsi valore aggiunto e funzionale alla gestione della riunione e contestualmente permette di dare importanza alla riunione e alla partecipazione.

La riunione deve essere calendarizzata ogni tre/quattro settimane e avere una durata prestabilita di circa un'ora; eventuali tempi più lunghi possono essere in via eccezionale pattuiti con i partecipanti all'apertura della riunione stessa. All'ordine del giorno della riunione, da condividere in apertura con i beneficiari, possono essere iscritti problemi concreti della casa/centro collettivo, manutenzioni ordinarie per le quali sono avanzate richieste agli operatori (per es. sostituzione lampadine), questioni pratiche di condivisione degli spazi e di convivenza (per es. turni di pulizie, temi relativi alla relazione tra le persone) o di gestione operativa della struttura (per es. utenze e consumi – V. sotto). Allo stesso tempo è opportuno prevedere, rispetto a quanto emerso nella riunione precedente, una verifica della rimozione o persistenza dei problemi segnalati.

Per favorire la fluidità della discussione è opportuno limitare l'intervento di un mediatore culturale solo quando si renda strettamente necessario.

Gestione delle utenze e dei consumi

In maniera propedeutica all'uscita dal progetto di accoglienza e ai percorsi di inserimento abitativo, è importante che i beneficiari siano resi consapevoli e partecipi della gestione delle utenze e dei consumi. Oltre a una corretta informazione sull'uso e sui costi, si può prevedere un diretto coinvolgimento nelle procedure di auto-lettura dei contatori, così come le stesse bollette potranno essere uno strumento da impiegare anche nei corsi di apprendimento della lingua italiana e nelle dinamiche di conoscenza del territorio e dei suoi servizi.

Nel regolamento della struttura si possono inserire indicazioni e accorgimenti per il risparmio energetico, dell'acqua e del gas (per esempio orari in cui preferibilmente utilizzare gli elettrodomestici; spegnere le luci di stanze e bagni quando la luce naturale è sufficiente o quando nei luoghi non c'è nessuno; sbrinare periodicamente il frigorifero; spegnere i fornelli, una volta ultimata la cottura dei cibi; ecc.).

Colloquio di ingresso

All'ingresso nel progetto di accoglienza è fondamentale che ogni beneficiario sia adeguatamente **informato sul funzionamento** della struttura (centro o appartamento) e sulle regole da condividere e rispettare.

A tal fine uno strumento importante è il colloquio di ingresso, da tenersi alla presenza di un mediatore culturale.

Il colloquio, oltre a favorire una prima conoscenza reciproca (tra beneficiario e operatori) e un primo ambientamento nel nuovo contesto di accoglienza, ha l'obiettivo di fornire al beneficiario le informazioni relative a:

- i servizi di cui potrà usufruire e gli operatori cui fare riferimento;
- tempi e modalità dell'accoglienza;
- le modalità di partecipazione attiva al progetto di accoglienza;
- l'organizzazione e le modalità di funzionamento della struttura (centro o appartamento);
- il ruolo dei singoli operatori in riferimento ai servizi offerti;
- la presentazione del regolamento della struttura;
- il patto di accoglienza che il beneficiario, dopo averlo accettato e condiviso, sarà invitato a firmare.

Durante il colloquio, con il supporto della mediazione linguistica e interculturale, si devono prestare alcune attenzioni:

- verificare che il beneficiario abbia compreso tutti i diversi passaggi presentati;
- verificare la presenza di particolari esigenze e necessità da parte del beneficiario;
- sollecitare il beneficiario a presentare domande e richiedere chiarimenti;
- sollecitare il beneficiario a comunicare eventuali esigenze particolari (alimentari, ecc.).

Successivamente al colloquio di ingresso il beneficiario viene formalmente inserito nella struttura di accoglienza e si procede a:

- richiedere di condividere e sottoscrivere entro 15 giorni il patto di accoglienza;
- consegnare le chiavi, nel caso di appartamenti e comunque solo una volta sottoscritto il patto di accoglienza;
- assegnare un posto letto;
- presentare gli altri beneficiari, con una modalità informale ma non improvvisata, né casuale;
- provvedere a una prima distribuzione di capi di abbigliamento e del kit di igiene personale;
- fissare un primo appuntamento per espletare le pratiche burocratiche più urgenti e propedeutiche all'accesso ai diversi servizi del territorio;
- registrare l'ingresso del beneficiario in banca dati (per un approfondimento si rimanda alla sezione "*Procedure nello SPRAR: ingresso, permanenza e uscite*" in questo stesso MANUALE).

Pratiche burocratiche

Le pratiche burocratiche da seguire in via prioritaria sono:

- la comunicazione alla Questura;
- la comunicazione alla Prefettura;
- la richiesta di codice fiscale;

- l'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN).

Al momento dell'inserimento di un nuovo beneficiario all'interno del progetto di accoglienza, l'ente locale è tenuto a segnalarne la presenza alla Questura di zona entro quarantotto ore. Tale comunicazione è prevista dalle norme antiterrorismo per tutti i cittadini, dalla normativa sull'immigrazione e dalla normativa specifica in materia di accoglienza/ospitalità. Contestualmente al completamento dell'iter formale di inserimento è opportuno effettuare la medesima segnalazione anche alla Prefettura territorialmente competente.

Il codice fiscale è fondamentale per l'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN). La richiesta deve essere inoltrata alla Direzione generale delle entrate del Ministero delle Finanze (con sede in ogni capoluogo di provincia), dietro presentazione di un documento di identità o, nel caso di richiedenti protezione internazionale, del permesso di soggiorno.

Dal momento in cui il beneficiario risulta domiciliato presso la struttura di accoglienza, deve poter accedere a tutti i servizi pubblici presenti sul territorio, tra cui il servizio sanitario nazionale.

Per quanto attiene i minori stranieri non accompagnati sono previsti specifici adempimenti, la cui trattazione si rimanda all'approfondimento dedicato in questo stesso MANUALE.

Servizi di pulizia e igiene ambientale

Per servizi di pulizia e di igiene ambientale si intendono tutte quelle attività atte ad assicurare il confort igienico ambientale della struttura di accoglienza, al fine di garantire lo svolgimento delle attività previste. Fermo restando quanto disposto dalle normative di settore in tema di igiene degli ambienti e di raccolta e smaltimento dei rifiuti, il progetto territoriale deve garantire una pulizia periodica dei locali (uffici e aree comuni) e degli spazi esterni, lasciando al beneficiario l'onere di provvedere quotidianamente alle pulizie della stanza in cui soggiorna.

Nei centri collettivi la previsione di turni per la pulizia degli spazi comuni può essere uno strumento di partecipazione e di protagonismo importante, purché utilizzato in maniera non estemporanea e debitamente contestualizzato nel progetto personalizzato delle singole persone interessate.

Negli appartamenti, dato l'evidente maggiore livello di autonomia dei beneficiari, si devono promuovere accordi di autogestione dell'unità abitativa, lasciando ai beneficiari un più ampio margine di organizzazione e prevedendo una periodica verifica esterna da parte del progetto.

Vitto e generi di prima necessità

Il vitto include la colazione e i due pasti principali. Il rapporto con il cibo, pur variando da persona a persona, rappresenta spesso un elemento fondamentale nella rielaborazione del distacco, della perdita di legami e del contesto sociale di riferimento. Pertanto, nel curare l'alimentazione dei beneficiari si dovrebbe tendere sempre a soddisfare la richiesta e la necessità di particolari tipi di cibo, in modo da rispettare le tradizioni culturali e religiose delle persone accolte e le eventuali esigenze connesse al loro stato di salute.

Le modalità di gestione del servizio possono variare a seconda della tipologia e della organizzazione della struttura.

La completa **autonomia nella preparazione dei pasti** è la modalità più in linea con gli obiettivi dell'accoglienza integrata ed è obbligatoria nel caso di accoglienza in appartamenti. E' tuttavia possibile (e auspicabile) prevedere soluzioni di questo tipo anche all'interno dei centri collettivi (soprattutto se medio-piccoli), prestando attenzione ad alcune piccole accortezze, quali la previsione di turni per la spesa e per l'utilizzo dello spazio cucina e la condivisione delle modalità di conservazione degli alimenti.

Nell'ambito di tale forma di gestione, per garantire l'approvvigionamento della cucina, il progetto può organizzarsi nelle modalità ritenute più idonee alla tipologia di struttura e alle esigenze organizzative del progetto:

- L'erogazione di denaro direttamente ai beneficiari per l'acquisto di beni alimentari è una formula indicata soprattutto nel caso di accoglienza in appartamenti. In ipotesi del genere è opportuno prevedere un accompagnamento iniziale al fine di consentire l'acquisizione di dimestichezza con i luoghi, le modalità e i costi della spesa, favorendo così una graduale autonomia dei beneficiari nella gestione della quotidianità.
- La distribuzione di buoni alimentari pre-pagati è di fatto un'alternativa all'erogazione del denaro. Per consentirla è necessario prevedere accordi con alcuni esercizi commerciali del territorio. In nessun caso sono consentiti la produzione e l'utilizzo di "fac simile di moneta di scambio" in luogo del denaro contante o di buoni spesa/pasto.
- In alternativa ai buoni pasto in quanto tali (che potrebbero vincolare la possibilità di scelta degli esercizi commerciali), è possibile verificare con il Servizio Centrale la possibilità di adottare una carta prepagata ricaricabile, che consentirebbe anche una maggiore tracciabilità di spesa.
- La distribuzione dei generi alimentari prevede l'acquisto diretto da parte del progetto, tenendo conto anche di richieste di alimenti specifici avanzate dai beneficiari. Per i generi alimentari di base (pasta, olio, riso ecc) potrebbe essere utile fare ricorso a convenzioni con il *banco alimentare*. Una soluzione del genere nella distribuzione del vitto è senza dubbio di più facile gestione da parte degli operatori ma, al tempo stesso, rallenta l'acquisizione di autonomia da parte dei beneficiari. Tuttavia, è sempre possibile prevedere il coinvolgimento di questi ultimi in turni di spesa, purché questo avvenga in maniera non estemporanea e debitamente contestualizzato nel progetto personalizzato delle singole persone interessate.

Il servizio mensa deve essere organizzato internamente al centro collettivo e solo come estrema *ratio* all'esterno delle strutture. Nel caso venga allestito all'interno, è necessario prevedere uno spazio cucina, l'impiego di personale specifico, nonché l'adeguamento alle disposizioni previste dalle aziende sanitarie locali. Per **agevolare la partecipazione alla gestione e alla vita della struttura** di accoglienza, si può prevedere (ed è consigliabile) che gli stessi beneficiari possano collaborare al funzionamento della mensa. In tal caso occorre organizzare turni di spesa, di cucina e di pulizia, nonché creare degli strumenti per l'elaborazione di menù condivisi con i beneficiari, eventualmente prevedendo la frequenza di corsi atti a ottenere l'attestato HACCP da parte dei beneficiari. Deve essere, inoltre, allestito un **refettorio** da utilizzare anche in orari alternati.

Nei casi in cui ci si avvalga di una mensa esterna alla struttura di accoglienza, sarà necessario garantirne il facile raggiungimento dal centro. In tale ipotesi – da considerare in maniera residuale, in quanto senza margini di partecipazione e di attività da parte dei diretti interessati – è possibile prevedere la distribuzione di buoni pasto da utilizzare presso le stesse mense con i cui gestori è opportuno siglare accordi e/o stipulare convenzioni.

In ultima istanza e in maniera del tutto eccezionale e legata a singole, temporanee e straordinarie contingenze, può essere anche predisposto un servizio di *catering* con consegna dei pasti a domicilio: modalità che può essere presa in considerazione nei casi di grandi centri collettivi, quando la normativa nazionale imponga disposizioni restrittive nella gestione delle cucine interna alla struttura (le quali devono necessariamente essere superate). In tal caso sarà opportuno stipulare delle convenzioni, facendo attenzione alla diversificazione del menù in base alla tipologia delle persone accolte.

Nel caso di servizio mensa, così come per l'opzione straordinaria e residuale del *catering*, deve essere necessariamente **allestito uno spazio** per garantire ai beneficiari autonomia nella preparazione di merende e spuntini, nella preparazione e somministrazione delle bevande (anche calde), nonché momenti di ristoro, individuale e comunitario.

Nel caso di accoglienza di nuclei familiari tale spazio è indispensabile per la preparazione dei pasti per neonati e bambini.

Abbigliamento, biancheria e prodotti per l'igiene personale

La fornitura di capi di abbigliamento, biancheria e prodotti per l'igiene personale può effettuarsi in generale con due diverse modalità di erogazione:

- tramite erogazione diretta da parte del progetto di accoglienza;
- mediante contributi in denaro o in buoni spesa, utilizzabili presso più esercizi commerciali convenzionati, con i quali si siano definiti accordi in merito.

La **biancheria** di base per la casa (lenzuola, asciugamani, coperte, canovacci, tovaglie) – negli appartamenti, così come nei centri collettivi - deve essere in quantità sufficiente per il numero dei beneficiari e per le esigenze di cambio. Più precisamente per ogni beneficiario devono comunque essere garantiti: materasso, cuscino, doppio cambio di lenzuola (non monouso o “in tessuto non tessuto”), doppio cambio di federe, doppio cambio di asciugamani e due coperte. Gli effetti lettereschi devono essere adeguati al luogo e alla stagione dell'accoglienza.

La **fornitura di base di vestiario e calzature** deve essere effettuata in modo tale da garantire il numero di capi di abbigliamento necessario e sufficiente per le esigenze di cambio (almeno sette cambi per l'abbigliamento intimo e due o tre cambi per il resto dell'abbigliamento: magliette, maglioni, scarpe e ciabatte, pantaloni, gonne, giacche). In generale l'abbigliamento deve essere commisurato alla stagione e al luogo del soggiorno, per cui è necessario prevedere un ricambio periodico e/o stagionale dello stesso.

A integrazione dei capi nuovi, si possono prevedere anche accordi con i centri di raccolta di abbigliamento usato (esclusa la biancheria intima), purché sottoposto ad adeguati processi di sterilizzazione e in buone condizioni.

La gestione della raccolta e della distribuzione di abbigliamento usato deve essere rispettosa della dignità e con procedure definite e conosciute dai diretti interessati. Sarebbe importante riuscire a trovare uno spazio fisico in cui allestire espositori divisi per genere (donna, uomo, bambino) e per taglie; prevedere una cabina di prova e un registro delle consegne. Gli stessi beneficiari potrebbero essere coinvolti in turni di presenza e di gestione dello spazio, il quale potrebbe diventare un servizio a disposizione dell'intera comunità cittadina.

Al beneficiario vanno garantiti tutti i prodotti necessari per la sua **igiene personale** (dentifricio, spazzolino, shampoo, doccia schiuma, sapone, detergente intimo, pettine, tagliaunghie, rasoio e schiuma da barba). Tale elenco va naturalmente integrato in relazione al genere o all'età del beneficiario (assorbenti igienici, pannolini ecc.). La fornitura, nelle modalità di erogazione ritenute più idonee, deve essere periodicamente verificata e rinnovata.

Altri generi da garantire

Devono inoltre essere garantiti:

- una scheda telefonica e/o ricarica, nei tempi e nelle modalità previsti dal patto di accoglienza;
- l'abbonamento al trasporto pubblico urbano o extraurbano al fine di garantire l'accesso ai servizi e/o ai luoghi di socializzazione;
- un assortimento di pentole, piatti e stoviglie (in caso di accoglienza in appartamento).

- articoli di puericultura, vale a dire tutti quei prodotti necessari a far dormire, a far mangiare, a trasportare, a curare l'igiene del bambino (lettini, seggioloni, box, culle, passeggini, biberon, tettarelle, posate, piattini, ecc. (in caso di accoglienza di nuclei familiari o monoparentali)

Pocket money

Il *pocket money* consiste in un contributo in denaro da corrispondere a ogni beneficiario (commisurato al numero dei componenti del nucleo familiare) e destinato alle piccole spese personali, ulteriori rispetto ai beni e ai servizi (trasporto, scheda telefonica, vitto, ecc.) garantiti dal progetto di accoglienza e che eventualmente potrebbero essere erogati sotto forme di altri contributi. Il *pocket money*, oltre a consentire ai beneficiari di acquistare anche generi voluttuari e non di prima necessità, è uno strumento di supporto ai percorsi di inserimento. Permette, infatti, di acquisire maggiore confidenza con la valuta e di testare direttamente il costo della vita.

A tal fine è sempre preferibile adottare le **carte prepagate ricaricabili** per ogni singolo beneficiario (sono possibili anche per i minorenni, secondo modalità e fasce di età differenti per i vari istituti di credito) o per gli adulti dei nuclei familiari.

All'erogazione materiale del *pocket money* si deve procedere nel rispetto della dignità della persona. Pertanto si deve fare attenzione affinché non prenda i connotati di un "obolo". A questo si può ovviare prestando attenzione ad alcune accortezze: distribuzione del denaro o procedure di conferma dell'avvenuta ricarica delle carte prepagate in un luogo "istituzionale" come, per esempio, un ufficio comunale e la presenza di personale dell'ente locale preposto alla contabilità.

Per favorire i percorsi di (ri)conquista dell'autonomia della persona e del nucleo familiare, si può contemplare la possibilità di istituire un sistema graduale di erogazione del *pocket money* che preveda **un importo iniziale omogeneo** per tutti i beneficiari, innalzabile al singolo beneficiario a un importo più alto, qualora dopo un primo periodo di accoglienza e a seguito di verifiche congiunte (tra lo stesso beneficiario e l'operatore) sull'andamento del progetto personalizzato, siano raggiunti alcuni degli obiettivi prefissati: come la frequenza di corsi di italiano e di formazione, il coinvolgimento in turni per attività interne al progetto, la partecipazione a iniziative del territorio, ecc.

E' altresì possibile prevedere una **rielaborazione** del *pocket money* in particolari situazioni, soprattutto nei casi in cui i beneficiari avviino regolarmente attività retribuite o percepiscano indennità di previdenza sociale. In tali casi il *pocket money* non viene erogato quando l'introito mensile sia superiore a un importo definito dal Servizio Centrale in accordo con il Ministero dell'Interno. Una disposizione del genere – che deve essere esplicitata nel patto di accoglienza – è da considerarsi nell'ottica di una partecipazione diretta della persona al progetto di accoglienza.

Per esplicita volontà del singolo beneficiario e, pertanto, ancora una volta definito nel patto di accoglienza, è possibile prevedere l'erogazione parziale del *pocket money*, in virtù di un **accantonamento** delle somme non erogate, che potranno essere liquidate al momento dell'uscita dal progetto di accoglienza.

Per approfondimenti:

D. Novara, *La grammatica dei conflitti. L'arte maieutica di trasformare le contrarietà in risorse*, Sonda 2011

Principale normativa di riferimento

In materia di civile abitazione

DM n. 1444 del 2 aprile 1968, in materia di spazi destinati all'edilizia residenziale

Legge n. 457 del 5 agosto 1978, norme in materia di edilizia residenziale

DM Ministero dell'interno n. 246 del 16 maggio 1987, norme di sicurezza antincendi per gli edifici di civile abitazione

Legge n. 13/1989, disposizioni per favorire il superamento o l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati

DPR n. 380 del 20 ottobre 2001, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di edilizia

DM Ministero della Solidarietà Sociale n. 308/2001, requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'art. 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328

D.Lgs n. 142/2015, attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale

D. Lgs n. 81 del 9 aprile 2008, Testo unico in materia di sicurezza e di salute sul lavoro

In materia di segnalazione delle presenze e domicilio

Art. 43 Codice Civile, in materia di domicilio

Art. 12 del DL n. 59 del 21 marzo 1978, convertito in legge 18/05/1978 n. 91, in materia di antiterrorismo

Art. 7 D.Lgs n. 286/1998 (per quanto riguarda la segnalazione alle Questure)

In materia di accesso al SSN

Artt. 34 e 35 D.Lgs n. 286/1998, in materia di accesso ai servizi sanitari.

Circolare Ministero della Sanità n. 5 del 5 marzo 2000, *Indicazioni applicative del D.Lgs 25 luglio 1998 n. 286* (Disposizioni in materia di assistenza sanitaria)

In materia di certificazioni

DPR n. 455/2000, *Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* (definisce all'art. 46 gli stati, qualità personali e fatti per i quali sono previste le dichiarazioni sostitutive di certificazioni)

STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO SOCIALE

INDICAZIONI METODOLOGICHE GENERALI - LA CONOSCENZA E FRUIZIONE DEI SERVIZI (DIRITTI) MINIMI EROGATI SUL TERRITORIO - ISCRIZIONE ALLA RESIDENZA ANAGRAFICA - RILASCIO DEL CODICE FISCALE - ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - INSERIMENTO SCOLASTICO DEI MINORENNI - ISCRIZIONE SCOLASTICA - DIRITTO-DOVERE ALL'ISTRUZIONE - PROGETTO DI ACCOGLIENZA E SCUOLA - CORSI DI APPRENDIMENTO E APPROFONDIMENTO DELLA LINGUA ITALIANA E ISCRIZIONE AI CORSI DI ISTRUZIONE PER GLI ADULTI (IDA) - ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'ISERIMENTO LAVORATIVO - ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'ISERIMENTO ABITATIVO - ACCOMPAGNAMENTO ALLA CITTADINANZA - COSTRUZIONE DI UNA RETE SOCIALE DI SUPPORTO - ANIMAZIONE SOCIO-CULTURALE

Indicazioni metodologiche generali

Il progetto territoriale deve attuare interventi per supportare il perseguimento dell'obiettivo di inserimento sociale sul territorio delle beneficiarie e dei beneficiari. Quando si fa riferimento all'inserimento sociale si tiene conto di una sua accezione ampia, articolata su più livelli (sociale, abitativo e lavorativo) e si ha come obiettivo l'appropriazione, da parte dei beneficiari, di strumenti e conoscenze che consentano loro di interagire con il territorio in modo dialettico, per trovare risposte a esigenze e bisogni personali attraverso la fruizione dei servizi/diritti offerti, nonché attraverso l'attivazione di reti sociali interpersonali o strutture sociali più ampie (associazioni, comunità religiose, ecc.).

L'obiettivo generale è, dunque, la **(ri)acquisizione della propria autonomia**, gli obiettivi specifici che dovranno conseguire i beneficiari del progetto sono:

- la conoscenza del territorio e delle opportunità che offre;
- la conoscenza e la fruizione dei servizi (diritti) minimi erogati sul territorio;
- la conoscenza del mercato del lavoro;
- la conoscenza delle principali regole di funzionamento del mercato immobiliare e della gestione di una abitazione;
- la comprensione delle principali norme del contesto normativo italiano e il diritto di acquisizione della cittadinanza;
- la consapevolezza e la capacità di avvalersi di reti di riferimento (istituzionali, sociali, relazionali, informali).

Per la realizzazione e la riuscita di questi obiettivi è indispensabile, accanto alle attività più propriamente indirizzate al beneficiario, programmare una serie di azioni di informazione e di **coinvolgimento degli attori sociali del territorio**, in particolar modo quelli istituzionali. E' fondamentale difatti che il progetto, oltre l'attività di mappatura dei servizi sanitari, sociali, educativi, costruisca una rete di collaborazioni con le istituzioni/servizi territoriali quali gli uffici dell'anagrafe, le ASL, la Questura, la Prefettura, i centri per l'impiego (CPI), i centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPIA), gli enti di formazione professionale, gli istituti scolastici, i servizi sociali del comune, ecc. Il coinvolgimento di questi istituzioni/servizi è funzionale sia per un più efficace e tempestivo accesso ai servizi da parte dei beneficiari coinvolti, sia per poter consolidare e accrescere condizioni e strumenti di collaborazione inter-organizzativa che consentono di rendere stabile l'intervento progettuale.

Insieme alla costruzione di una rete istituzionale, è importante che il progetto preveda anche un'attività più ampia di lettura del territorio con l'obiettivo di cogliere qual è il "patrimonio di un luogo" attraverso un'attività di analisi della comunità locale e degli attori sociali (organizzazioni sindacali e imprenditoriali, associazioni di volontariato, centri sportivi, banche del tempo, ecc.). La conoscenza del territorio facilita l'interazione del progetto con il contesto e permette azioni mirate

per il coinvolgimento, diretto o indiretto, degli attori sociali attivi sul territorio consentendo così di implementare la rete dei servizi con una più ampia rete sociale di supporto.

La conoscenza e fruizione dei servizi (diritti) minimi erogati sul territorio¹²

L'orientamento e l'accesso ai servizi (diritti) del territorio rappresenta l'anello strategico per l'inizio di un percorso di (ri)acquisizione della propria autonomia. Per questo i servizi minimi devono essere garantiti tempestivamente e individualmente a tutti i beneficiari. Tutte le azioni intraprese in tal senso dovranno essere concordate e condivise dai beneficiari, i quali non sempre hanno chiaro e definito quali siano i servizi/diritti ai quali possono e debbono avere accesso.

Nel caso di beneficiari diversamente abili è necessario verificare anche l'accessibilità ai locali dei servizi ai quali si rivolgono. Il progetto che li accoglie deve quindi provvedere ad analizzare il bisogno del richiedente asilo e titolare di protezione internazionale e umanitaria rendendolo comprensibile, qualora sia necessario, anche all'interno della rete dei servizi.

Fa parte dell'azione di orientamento anche la "presa di confidenza", laddove necessaria, con l'ambiente urbano, fornendo informazioni circa i trasporti pubblici (quali sono; le esenzioni previste), gli uffici postali (dove sono e quali servizi offrono), le farmacie (come acquistare i medicinali, l'uso delle ricette mediche e delle esenzioni da *ticket*), le banche (dove sono e modalità di accesso), le zone commerciali, ecc., questo al fine di conseguire una piena autonomia di movimento e comprensione delle principali norme che regolano la vita quotidiana di quel contesto. A tal fine si può proporre al beneficiario di creare una mappa, progressivamente puntata con i luoghi di riferimento, gradualmente conosciuti dal diretto interessato.

Il progetto territoriale deve poi prevedere la **conoscenza e la fruizione dei servizi (diritti) minimi erogati sul territorio** relativamente a:

- iscrizione ai registri della residenza anagrafica;
- rilascio del codice fiscale presso l'agenzia delle entrate;
- iscrizione al servizio sanitario nazionale;
- inserimento scolastico dei minori;
- inserimento ai corsi di apprendimento e approfondimento della lingua italiana e iscrizione ai corsi di istruzione per gli adulti.

A prescindere dalla tipologia di intervento e di servizio, occorrono tre azioni specifiche per attivare il processo di acquisizione di conoscenze e autonomia di iniziativa dei beneficiari: **informare, accompagnare e orientare**.

L'autonomia del beneficiario può essere favorita o rafforzata anche attraverso gli scambi di informazioni o di reciproco aiuto tra i beneficiari stessi. Senza sostituire il lavoro degli operatori dell'équipe, il progetto può dunque efficacemente utilizzare, in questo ambito di intervento, strumenti operativi come quello del *peer support*¹³ tra i beneficiari. Iniziative di questo tipo mettono

¹²L'ISEE (indicatore situazione economica equivalente) è una modalità di autocertificazione che consente di verificare il diritto di accesso alle prestazioni assistenziali. Le amministrazioni che erogano i servizi possono chiedere la certificazione ISEE per accordare le agevolazioni o gli sgravi richiesti dagli utenti. La valutazione tiene conto dello stato di famiglia e del reddito complessivo dello stesso nucleo familiare. Le prestazioni per le quali è possibile procedere a una certificazione ISEE sono: l'assegno per nucleo familiare; l'assegno di maternità; gli asili nido e gli altri servizi educativi per l'infanzia; le mense scolastiche; le prestazioni scolastiche (libri, borse di studio, ecc.); le agevolazioni per le tasse universitarie; le prestazioni del diritto allo studio universitario; i servizi socio-sanitari domiciliari; i servizi socio-sanitari diurni, residenziali, ecc.; le agevolazioni per servizi di pubblica utilità (telefono, luce, gas, ecc.); le altre prestazioni economiche assistenziali; le altre prestazioni che non rientrano in questo elenco ma che potrebbero essere comunque oggetto di agevolazioni o sgravi.

La certificazione ISEE ha validità di un anno ma può essere soggetta a modifiche in caso di variazioni dei requisiti che l'hanno determinata (per esempio, un cambiamento della composizione del nucleo familiare).

Per avere supporto nella dichiarazione ISEE è possibile rivolgersi ai CAF (centri di assistenza fiscale) e si deve ricordare che per procedere è necessario avere la residenza nel luogo in cui si vuole usufruire delle prestazioni.

¹³ Dal sito internet: http://en.wikipedia.org/wiki/Peer_support Traduzione del Servizio Centrale: Il sostegno reciproco si verifica quando le persone forniscono conoscenze, esperienze, emozioni aiuto, sociale o pratico l'uno all'altro. E comunemente si riferisce a una iniziativa che consiste in sostenitori addestrati (anche se può essere fornita dai coetanei

in moto non soltanto un processo di comunicazione strettamente informativo, ma vanno oltre e divengono una vera e propria occasione per il beneficiario di constatare i risultati conseguiti da parte di altri dando così forza all'idea di "potercela fare" ad acquisire conoscenze e abilità per realizzare le proprie aspettative.

Il progetto dovrà verificare tempestivamente l'effettiva fruizione dei servizi erogati e la qualità degli interventi effettuati per poter intervenire con azioni di miglioramento principalmente su due livelli:

- la risoluzione di problemi semplici, che si esplica con l'erogazione immediata, o comunque tempestiva, di risposte a bisogni puntuali (per es. mediazione linguistica e interculturale);
- la promozione e l'avvio di formali collaborazioni con enti pubblici o privati per rafforzare i servizi del territorio in risposta a bisogni generalizzati dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria (per es. attivazione di procedure più snelle per l'attuazione di normative e per la fruizione di servizi, organizzazione di iniziative di formazione e di aggiornamento per gli operatori dei servizi sul territorio) oppure per la promozione di nuove attività in risposta a nuovi bisogni generalizzabili a tutta la popolazione anche di quella autoctona (per es. attività ricreative; attività di volontariato, stimolare risorse locali di solidarietà e di auto-aiuto, ecc.)

Iscrizione alla residenza anagrafica

L'iscrizione nelle liste anagrafiche della popolazione residente in un comune è un requisito essenziale per esercitare i diritti fondamentali della persona e accedere ai servizi del territorio. In virtù di questo è un presupposto necessario per avviare e proseguire qualsiasi percorso di inclusione sociale sul territorio italiano. Pertanto, conformemente a quanto disposto dall'ordinamento italiano, tutti i beneficiari dello SPRAR devono essere iscritti nelle liste anagrafiche.

Per le modalità di iscrizione si rinvia alla sezione *"Strumenti per l'orientamento e l'accompagnamento legale"* di questo stesso MANUALE, nonché per un approfondimento alle *"Linee guida sul diritto alla residenza dei richiedenti e beneficiari di protezione internazionale"*¹⁴.

Rilascio del codice fiscale

Il codice fiscale è fondamentale per l'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN), nonché per essere assunti come lavoratori dipendenti o per iniziare un'attività lavorativa autonoma. La richiesta deve essere inoltrata alla Direzione generale delle entrate del Ministero delle Finanze (con sede in ogni capoluogo di provincia), dietro presentazione di un documento di identità o, nel caso di richiedenti protezione internazionale, del permesso di soggiorno.

Iscrizione al servizio sanitario nazionale

L'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN) è un diritto/dovere per tutti i richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria, ed è un requisito necessario per accedere alle prestazioni sanitarie e ai servizi di prevenzione e cura.

Tutte le persone accolte nello SPRAR devono essere iscritte tempestivamente.

Per le modalità di iscrizione si rinvia alla sezione *"La tutela della salute e la presa in carico sanitaria"* di questo stesso MANUALE.

senza formazione), e può prendere un numero di forme come *peer mentoring*, l'ascolto o *counselling*. Il sostegno reciproco è anche usato per riferirsi a iniziative in cui i colleghi, membri di organizzazioni di auto-aiuto e gli altri si incontrano come uguali per dare ad ogni altro supporto su base reciproca.

¹⁴ Scaricabile da http://www.sprar.it/images/QuadernoSC_lineeguida.pdf

Inserimento scolastico dei minorenni

A tutti i minori stranieri, soli o accompagnati, è garantito l'accesso alle scuole di qualsiasi ordine e grado, qualunque sia il loro status giuridico e alle stesse condizioni previste per i minori italiani.

I bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni possono accedere agli asili nido, pubblici o privati, presenti sul territorio. In entrambi i casi è previsto il pagamento di una retta mensile: nel caso dei nidi pubblici tale pagamento è stabilito in base al reddito familiare. L'iscrizione agli asili nido pubblici, quasi sempre comunali, può essere effettuata attraverso la compilazione del relativo modulo di iscrizione, presso il comune o circoscrizione (nel caso di grandi città) nel quale il richiedente e il titolare di protezione internazionale ha il proprio domicilio o residenza.

I minori dai 3 ai 5 anni possono essere iscritti alla scuola per l'infanzia (ex materna) secondo quanto stabilito dalla normativa sul riordino dei cicli scolastici recentemente approvata. La scuola per l'infanzia può essere pubblica o privata e le modalità di iscrizione, nel caso di quella pubblica, sono le stesse previste per gli asilo nido.

Iscrizione scolastica

L'iscrizione può essere fatta in qualsiasi momento dell'anno, compilando la domanda predisposta dall'istituto scolastico e presentando la seguente documentazione:

- permesso di soggiorno¹⁵ (se compiuto il quattordicesimo anno di età, il permesso di soggiorno viene rilasciato direttamente all'alunno straniero, in caso contrario il minore è iscritto sul permesso di uno dei due genitori) e documenti anagrafici;
- documenti sanitari, ovvero il documento attestante le vaccinazioni obbligatorie effettuate (se nel paese di origine, tale documento deve essere tradotto);
- documenti scolastici attestanti gli studi compiuti nel proprio paese di origine; la dichiarazione del genitore o di chi ha la responsabilità del minore, attestante la classe e il tipo d'istituto frequentato. Qualora fossero redatti in una lingua straniera, è necessaria la traduzione giurata.

In ogni caso, l'eventuale posizione di irregolarità per mancanza di documenti non ha alcuna influenza sull'esercizio del diritto-dovere riconosciuto dalla normativa vigente.

I minori sono inseriti nella classe corrispondente all'età anagrafica, salvo diverse disposizioni del collegio dei docenti che può decidere, a seconda dei casi, di inserire il minore in una classe immediatamente inferiore o superiore rispetto a quella anagrafica.

Diritto-dovere all'istruzione

A partire dai 6 fino ai 18 anni, tutti i minori stranieri, soli o accompagnati, presenti sul territorio sono soggetti all'obbligo scolastico e formativo, qualunque sia il loro status giuridico. Per loro si applicano tutte le disposizioni vigenti in materia di diritto all'istruzione, di accesso ai servizi educativi e di partecipazione alla vita della comunità scolastica.

Si parla, così, di un diritto-dovere all'istruzione e formazione dei minori per un totale di dodici anni, suddivisi in due cicli di studio: primo ciclo fino ai 14 anni e secondo ciclo dai 15 ai 18.

I minori che per motivi fisici, biologici, fisiologici o anche psicologici e sociali hanno impedimenti al normale apprendimento scolastico, ossia manifestano *bisogni educativi specializzati* (BES)¹⁶,

¹⁵ In merito alla presentazione del permesso di soggiorno, si tenga sempre presente che un'eventuale indisponibilità di documenti non può incidere sull'esercizio del diritto-dovere del minore, così come riconosciuto dalla normativa vigente. In ogni caso, infatti, il minore straniero potrà e dovrà essere iscritto alle scuole di ogni ordine e grado, anche se privo del documento di soggiorno.

¹⁶ I BES riguardano gli alunni con: disabilità previste dalla legge 104/1992; con disturbi evolutivi specifici, ossia disturbi dell'apprendimento, deficit del linguaggio o della coordinazione motoria (DSA-ADHD) previsti dalla legge 170/2010; con svantaggio socio-economico, linguistico o culturale previsto dalla direttiva ministeriale del 27 dicembre 2012 e dalla circolare n. 8 del 6 marzo 2013.

possono ricevere interventi individualizzati attraverso l'adozione del piano didattico personalizzato. Il solo fatto di essere alunni con cittadinanza non italiana non implica interventi didattici personalizzati, se non quelli relativi all'apprendimento della lingua. Più frequente invece risulta l'adozione di un piano didattico personalizzato per quegli alunni neo arrivati in Italia e ultra-tredicenni ove siano chiamate in causa altre problematiche di tipo socio-psicologiche. In generale, la personalizzazione del piano didattico non è una mera questione procedurale, ma va inserita nel quadro più generale dell'offerta formativa scolastica rispetto alle tematiche dell'inclusione e del riconoscimento delle diversità e alla capacità della scuola stessa di individuare soluzioni adeguate ai diversi problemi.

Progetto di accoglienza e scuola

Il progetto di accoglienza interviene per favorire la costruzione di rapporti tra i beneficiari e le istituzioni scolastiche, nonché per supportare i percorsi di inserimento scolastico. E' necessaria difatti un'attività di orientamento su tutti gli ordini di scuola con particolare riguardo alla scuola d'infanzia in quanto, in questa fase, la frequenza scolastica può rimuovere le differenze tra i bambini provenienti da famiglie con passati migratori e quelli di famiglie autoctone, oltre a fornire le competenze necessarie per arrivare alla scuola primaria.

In questa ottica gli interventi da realizzare possono prevedere:

- il supporto al minore e alla sua famiglia nella scelta del tipo di percorso di studi da seguire;
- l'accompagnamento e il sostegno alla famiglia del minore nella gestione dei rapporti con la scuola e con gli insegnanti;
- servizi di mediazione interculturale tra genitori e corpo insegnante;
- la partecipazione alla promozione e alla realizzazione di laboratori linguistici interni alle scuole e finalizzati all'apprendimento e al perfezionamento della lingua italiana (da verificare i contenuti dei piani di offerta formativa dei differenti istituti);
- l'inserimento dei minori in corsi di supporto all'apprendimento della lingua italiana, organizzati all'esterno della scuola;
- la promozione di interventi di sostegno garantiti da personale qualificato e con competenze specifiche sulla mediazione e sull'inserimento scolastico di bambini e ragazzi stranieri;
- la promozione di occasioni di formazione e aggiornamento per il corpo insegnante;
- la promozione di eventi di informazione e sensibilizzazione;
- la promozione di corsi di apprendimento per adulti.

Resta centrale la correlazione tra il progetto di accoglienza e la scuola, anche per quanto riguarda i minori stranieri non accompagnati, mantenendo sempre in considerazione la specifica fascia d'età del minore, le sue aspettative ed esigenze, nonché il relativo progetto educativo. La condizione di "non accompagnato" richiede un'attività di monitoraggio e di collaborazione con la scuola al fine di garantire l'apprendimento e il generale benessere del minore, in relazione ai compagni di classe e al corpo docente.

Corsi di apprendimento e approfondimento della lingua italiana e iscrizione ai corsi di istruzione per gli adulti (IDA)¹⁷

La conoscenza dell'italiano rappresenta una condizione imprescindibile per entrare in relazione con il contesto sociale. Senza un'adeguata conoscenza della lingua italiana, i beneficiari avrebbero forti restrizioni nell'accesso alle informazioni, nella fruizione dei servizi, nell'espressione di bisogni e più in generale per capire, essere capiti, partecipare e sentirsi parte della comunità locale.

¹⁷ Nuova definizione per quelli che venivano chiamati educazione per gli adulti (EDA). Si veda anche nella sezione "Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo" in questo stesso MANUALE. Art. 11, comma 10 del DPR 29 ottobre 2012, n. 263 e DPR 28 marzo 2013, n. 80.

Inoltre, la conoscenza della lingua italiana è un requisito di base per l'iscrizione ai corsi di formazione o per entrare nel mondo del lavoro. L'apprendimento della lingua italiana è dunque parte del processo di integrazione e, in quanto tale, la conoscenza di base della lingua italiana per tutti i beneficiari rappresenta un obiettivo prioritario del progetto di accoglienza. Il progetto territoriale deve garantire ai beneficiari l'accesso, la fruibilità e la frequenza dei corsi di apprendimento e approfondimento della lingua italiana, senza interruzioni nel corso dell'anno, per un numero **minimo di dieci ore settimanali**. Va inoltre stimolata, laddove manchi, una forte motivazione all'apprendimento dell'italiano. La motivazione difatti è un elemento rilevante per imparare una lingua straniera in età adulta e lo è ancora di più per quei beneficiari che non hanno avuto un percorso di studi pregresso nel proprio paese d'origine. Per questo è necessario, come primo passo, una "presa di coscienza" del beneficiario dell'opportunità e della necessità di comprendere e parlare in italiano. La decisione di imparare l'italiano dettata da spinta motivazionale forte può essere determinante per il successo del percorso di apprendimento.

Il progetto dovrà altresì attrezzarsi per un effettivo monitoraggio circa il percorso di apprendimento dell'italiano dei beneficiari. Dovrà dunque essere elaborato uno strumento per valutare le competenze di italiano acquisite, predisponendo anche un libretto delle competenze linguistiche e del percorso di apprendimento di ciascun beneficiario, dove registrare le frequenze e il livello di apprendimento conseguito.

Un'altra attività rilevante del progetto riguarda la mappatura dei corsi di italiano offerti dal territorio. La frequenza ai corsi di lingua italiana, oltre a consentire ai beneficiari una maggiore possibilità di scelta, favorisce il processo di autonomia e contribuisce a sviluppare la rete personale di contatti e di punti di riferimento sul territorio.

Tuttavia, nei casi in cui l'offerta esterna di corsi di lingua risulti inadeguata in termini di continuità o per la carenza di livelli diversi di corsi, il progetto d'accoglienza è tenuto a attrezzarsi con corsi al proprio interno. In tal caso dovrà necessariamente prevedere classi non superiori alle 15 persone, l'adeguamento dell'insegnamento ai livelli e una verifica dell'apprendimento.

L'erogazione dei servizi di formazione linguistico-sociale è generalmente molto variegata sia in termini di soggetti che vi operano (CPIA - centri provinciali per l'istruzione degli adulti¹⁸, terzo settore, istituti scolastici, ecc.), sia per le modalità e per gli utenti coinvolti.

I CPIA, in partenariato con associazioni locali, offrono corsi finalizzati al conseguimento del titolo attestante il raggiungimento del livello A2¹⁹ di conoscenza della lingua italiana, nel quadro comune europeo di riferimento per le lingue, elaborato dal Consiglio d'Europa. Per garantire la varietà dell'offerta formativa, i CPIA tendono a dialogare con gli attori territoriali e, in questa ottica, sono da considerare come interlocutori privilegiati per una progettazione comune. Questo comporta la possibilità di costruire percorsi di formazione *ad hoc* che possano tenere conto dei bisogni rilevati in seno ai singoli progetti territoriali, anche per la specifica condizione di persone in accoglienza portatrici di vulnerabilità.

I CPIA, oltre ai percorsi di alfabetizzazione e di apprendimento della lingua italiana, offrono anche percorsi di istruzione di primo livello (conseguimento ex licenza media) e percorsi di istruzione di secondo livello (ex scuola superiore)²⁰ al fine di garantire il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

I corsi di istruzione per gli adulti (IDA) offrono l'opportunità per i beneficiari di ottenere una certificazione del percorso formativo svolto. Tale certificazione ha valore di credito formativo per successivi percorsi di istruzione e formazione e viene rilasciata per legge in tutti i CPIA.

¹⁸ Una nuova definizione e riorganizzazione per quelli che venivano definiti CTP, centri territoriali permanenti. Vedi anche <http://www.istruzione.it/urp/cpia.shtml>

¹⁹ L'attestato di conoscenza di base della lingua italiana (livello A2) è uno dei requisiti necessari per la richiesta del permesso di lungo-soggiornanti. Il test non è obbligatorio se si è titolari di protezione internazionale, oppure si ha un titolo di studio conseguito in Italia.

Per approfondimenti: <http://www.integrazionemigranti.gov.it/servizi/educazioneapprendimento/Pagine/default.aspx>.

²⁰ I percorsi di secondo livello saranno realizzati dalle istituzioni scolastiche di secondo grado presso le quali funzionano i percorsi di istruzione tecnica, professionale e artistica.

L'iscrizione ai corsi IDA è generalmente gratuita (o a quote accessibili) e può essere effettuata in qualsiasi momento dell'anno. All'atto dell'iscrizione viene fatto un colloquio di inserimento con una conseguenziale predisposizione di un programma di apprendimento individualizzato.

Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo

Qualsiasi intervento avente come obiettivo l'inserimento lavorativo del beneficiario non può prescindere dalla sua conoscenza del mercato del lavoro italiano e di come accedere alle informazioni e alle opportunità presenti nel territorio.

Il progetto dovrà dunque fornire ai beneficiari un quadro generale sulle tematiche in materia di lavoro relativamente ai diritti/tutele e doveri dei lavoratori, alle tipologie contrattuali, alle normative specifiche di inserimento lavorativo delle persone con disabilità, al lavoro autonomo, ai tirocini formativi, alle borse lavoro, al lavoro interinale, ecc. Sarà altresì utile promuovere anche la conoscenza dei principali enti a tutela degli interessi dei lavoratori - quali i patronati sindacali. Un approfondimento ulteriore potrà vertere sulla questione di genere, soprattutto in presenza di nuclei familiari, con l'obiettivo di favorire il confronto sulle reciproche rappresentazioni della famiglia in considerazione dei vincoli e ostacoli legati all'idea tradizionale dei ruoli di genere che possono a volte rappresentare un ostacolo all'inserimento lavorativo per le donne.

Tenendo presente i bisogni e le aspettative dei beneficiari, il progetto deve fornire anche una panoramica delle figure professionali maggiormente offerte dal mercato del lavoro locale e informazioni circa le offerte di corsi di formazione, di opportunità di tirocinio e di borse lavoro presenti nel territorio. Altrettanto importante sarà preparare i beneficiari sulle modalità di ricerca di lavoro attraverso i principali canali quali i giornali specializzati, i siti internet, le agenzie/sportelli per l'impiego, oltre che attraverso le auto-candidature presso i singoli datori di lavoro precedentemente selezionati.

A livello macro l'ente locale dovrà favorire la diffusione di una cultura non discriminatoria nei confronti dei migranti e attivare una riflessione e sensibilizzazione degli attori sociali volta ad abbattere il lavoro irregolare e a favorire programmi e misure per l'inserimento regolare nel mercato del lavoro dei migranti.

Per un dettaglio sugli interventi e sugli strumenti specifici di intervento si rimanda alla sezione del presente MANUALE "*Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo*".

Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo

La precarietà abitativa è uno dei fattori che incide maggiormente sui processi di esclusione sociale, impedendo la stabilizzazione della persona e costringendola in una condizione di incertezza continuativa.

La ricerca di una sistemazione abitativa, la più possibile durevole e autonoma, rappresenta un aspetto fondamentale nel percorso verso la (ri)conquista dell'autonomia e dell'integrazione.

Come si riscontra nel quotidiano, permane una reale difficoltà da parte dei rifugiati a reperire alloggi autonomi e adeguati. Ciò è dovuto a fattori differenti, alcuni incidenti in modo specifico sui rifugiati in quanto migranti, altri relative in generale alle fasce sociali maggiormente deboli, siano esse rappresentate da cittadini italiani o stranieri.

Si possono evidenziare, dunque, atteggiamenti pregiudizievole da parte dei proprietari di immobili o delle stesse agenzie di immobiliari. D'altra parte ci si deve confrontare con il crescente costo delle abitazioni, i cui prezzi sono spesso inaccessibili ai redditi più bassi.

Di conseguenza diventa fondamentale l'azione di promozione e, dove occorre, di mediazione per facilitare l'accesso dei beneficiari al mercato immobiliare.

Gli operatori dei progetti territoriali di accoglienza hanno a disposizione alcuni strumenti utili che facilitano l'inserimento abitativo autonomo.

In ogni caso è essenziale ricordare che, così come per l'inserimento lavorativo, la ricerca di abitazione necessita di un percorso personalizzato, costruito secondo le esigenze, le caratteristiche e la storia della singola persona e del nucleo familiare.

In tale percorso è possibile prevedere anche interventi temporanei, in attesa di soluzioni maggiormente stabili e durature. L'eventuale temporaneità delle misure proposte deve essere chiara, esplicitata al diretto interessato e contestualizzata in un percorso più ampio, anche perché spesso le soluzioni provvisorie sono al di sotto delle aspettative del titolare di protezione internazionale.

Per un dettaglio sugli interventi e sugli strumenti specifici di intervento si rimanda alla sezione del presente MANUALE *“Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo”*.

Costruzione di reti territoriali

Per chiunque lavori nell'ambito dei servizi alla persona, operare in modo integrato col territorio è fondamentale, nonché inevitabile, in quanto consente di superare i limiti delle singole competenze professionali all'interno delle équipe di progetto, favorisce un approccio alla multidisciplinarietà dell'intervento, e facilita una migliore comprensione della complessità dei bisogni della persona e la sua interrelazione con il contesto sociale.

Per supportare gli interventi orientati all'inclusione sociale dei beneficiari sul territorio diventa pertanto fondamentale attivare e consolidare il lavoro di rete con gli attori locali che, a vario titolo, possono essere interlocutori per i percorsi di accoglienza e di inclusione sociale. Ciascun soggetto sarà chiamato a essere “parte attiva” del progetto di accoglienza in relazione alla propria competenza specifica, in direzione della realizzazione di percorsi di accoglienza e inclusione che vedano garantiti tutti i diritti previsti dall'ordinamento vigente nonché le opportunità offerte dalla permanenza in un progetto SPRAR.

Accanto a un'attività costante di mappatura degli attori e delle realtà locali, le iniziative che gli operatori possono mettere in atto in tale direzione possono consistere in:

- promuovere sul territorio il progetto di accoglienza, presentandolo (anche con brochure, video, pieghevoli informativi, ecc.) agli interlocutori privilegiati, quali le scuole, i servizi pubblici e privati per l'impiego (centri per l'impiego e agenzie per il lavoro), le associazioni di categoria e i sindacati, le agenzie immobiliari, le associazioni di volontariato e di promozione sociale, i centri sportivi ecc;
- promuovere la realizzazione di iniziative di sensibilizzazione e di informazione sul progetto e sulla presenza dei richiedenti e titolari di protezione internazionale: partecipazione ad eventi pubblici con stand o altre iniziative, realizzazione di incontri nelle scuole, adesione a manifestazioni culturali e sportive, con il coinvolgimento attivo, laddove possibile, dei beneficiari del progetto;
- costruire canali di collegamento e occasioni di collaborazione e partenariato tra i vari attori locali e tra questi e altri attori nazionali;
- offrire agli attori istituzionali il supporto per realizzare azioni di sistema sul territorio relativamente all'accoglienza e all'inclusione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale, anche attraverso la progettazione e l'accesso alle fonti di finanziamento europee, nazionali e regionali;
- supportare gli attori istituzionali nella programmazione di interventi interdisciplinari, anche nell'ottica dell'ottimizzazione delle risorse disponibili. In proposito il modello può venire dallo stesso ente locale titolare del progetto di accoglienza, il quale può attuare o sperimentare strategie di intervento interassessoriali;
- diffondere le buone pratiche in materia di attività, strategie e politiche dell'inclusione.

Per la realizzazione di tali azioni appare indicato l'utilizzo di strumenti che possano rendere maggiormente strutturali le dinamiche di collaborazione all'interno della rete, come la stesura di protocolli d'intesa, accordi, convenzioni, documenti programmatici, piattaforme di intervento, ecc.

La possibilità di accesso e di utilizzo della rete da parte dei diversi attori è legata certamente alla comunicazione e allo scambio di strategie tra operatori degli enti a vario titolo coinvolti mediante incontri periodici e iniziative in comune; tale comunicazione potrà essere supportata efficacemente anche dall'utilizzo di strumenti informatici quali *mailing list* e gruppi di discussione *on line* per facilitare lo scambio tempestivo di informazioni tra soggetti della rete.

Obiettivo finale di tale attività di costruzione e manutenzione della rete sarà quello di coinvolgere stabilmente tutti i soggetti individuati come fondamentali nel percorso di accoglienza dei beneficiari, affinché vi sia garanzia di continuità e sostenibilità della risposta ai diritti e ai bisogni dei richiedenti e titolari di protezione sul territorio e, parallelamente, si realizzi uno sviluppo di competenze e risorse a beneficio dell'intera comunità "accogliente".

Attività socio-culturali e sportive

L'auspicabile inserimento socio-economico dei beneficiari del progetto non può prescindere da una nozione più ampia di inclusione sociale che accresca il senso di appartenenza alla comunità da parte dei beneficiari e insieme garantisca la coesione necessaria alla positiva convivenza nel tessuto sociale cittadino. In tale direzione, accanto alle attività di orientamento e accompagnamento ai servizi descritte in precedenza, assumono particolare rilevanza le **attività di animazione socio-culturale e educative** realizzate nell'ambito dei progetti, anche in collaborazione con le realtà territoriali impegnate in tale ambito. Obiettivo di tali interventi sarà quello di:

- valorizzare abilità, competenze e aspirazioni dei beneficiari, anche in ambito non strettamente lavorativo;
- prevenire l'insorgere di fenomeni di esclusione sociale ed emarginazione, favorendo un positivo inserimento sociale delle persone nella comunità locale;
- intervenire sui casi di rifiuto e isolamento, impiegando anche modalità espressive alternative;
- valorizzare il dialogo interculturale all'interno e all'esterno del progetto di accoglienza;
- promuovere la partecipazione attiva alla vita della comunità nonché la fruizione, il rispetto e la valorizzazione dei beni comuni in un'ottica di reciprocità e condivisione con le popolazioni locali.

Nella realizzazione di queste iniziative i progetti territoriali possono avere il valore aggiunto dato:

- dalla partecipazione attiva dei beneficiari del progetto stesso (anche in previsione di eventi interamente auto-organizzati);
- dal coinvolgimento di più assessorati dell'ente locale (in base alla tipologia delle iniziative).

Attraverso tali interventi si faciliterà altresì la conoscenza del progetto di accoglienza, della condizione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e più in generale del diritto di asilo in Italia.

Le attività da realizzare o promuovere possono essere tante e di vario carattere (ricreativo, culturale, sportivo, sociale) e altrettante le realtà con cui avviare una collaborazione in tale direzione (enti pubblici, scuole, comunità di cittadini stranieri, associazioni e altre realtà del terzo settore, enti religiosi, ecc.). Di seguito un elenco di possibili suggerimenti:

- laboratori finalizzati all'acquisizione di tecniche espressive, anche con finalità terapeutiche di recupero delle risorse individuali, di facilitazione delle dinamiche di gruppo, di promozione del confronto e del rispetto delle differenze (laboratori artistici, di fotografia, di teatro, di musica, ecc.). I prodotti, materiali o immateriali (es. una performance), dei laboratori potranno essere presentati nel corso di iniziative pubbliche con il coinvolgimento dei beneficiari;
- attività di conoscenza e tutela del patrimonio storico, artistico e ambientale del territorio: consentono di accompagnare i beneficiari alla conoscenza del territorio ospitante non

soltanto in qualità di visitatori ma offrendo loro anche la possibilità di prendersene cura in prima persona in qualità di custodi, manutentori, accompagnatori di percorsi turistici, o tramite iniziative di ripristino dell'ambiente naturale, anche in collaborazione con le organizzazioni impegnate in tale ambito;

- incontri nelle scuole, seminari e convegni, realizzazione di video e campagne pubblicitarie: tali iniziative pubbliche sui temi della protezione internazionale, dell'accoglienza dei migranti forzati e della conoscenza dei contesti di origine (attualità e focus sui Paesi), oltre a rappresentare un'opportunità di visibilità per il progetto, possono contribuire alla diffusione di una maggiore consapevolezza su tali argomenti e quindi favorire il superamento di pregiudizi e stereotipi;
- manifestazioni sportive, eventi musicali, culturali e gastronomici con pietanze tipiche dei paesi dei beneficiari, realizzati anche rendendo accessibile, laddove possibile, la struttura di accoglienza alla popolazione locale: si tratta di iniziative di carattere aggregativo finalizzate al più ampio coinvolgimento della cittadinanza che consentono ai beneficiari, se opportunamente coinvolti, di mostrare alcune tra le proprie abilità mettendole in comune con la popolazione locale.

Per dare visibilità al progetto di accoglienza, ma anche per consentire ai beneficiari di riprendere la possibilità di narrare e raccontare, nonché per offrire opportunità di collaborazione con altre realtà del territorio, si può anche prevedere la realizzazione di un giornale.

In tale caso non si deve pensare a un coinvolgimento unicamente mirato alla scrittura: la ricerca e scelta delle foto, i contatti per le interviste, le proposte sui contenuti, il lavoro di tipografia, la grafica, il disegno sono tutti ambiti che consentono partecipazione, valorizzazione di attitudini e competenze, nonché l'acquisizione di nuove capacità. Attraverso strumenti informatici a oggi facilmente accessibili tale esperienza può essere trasposta sul web con la creazione di un giornale on line o un blog, che consente una diffusione più ampia dei contenuti proposti.

Ancora, grazie alle possibilità messe a disposizione dal web e sulla scia delle esperienze avviate in tale direzione in alcuni territori, il progetto può farsi animatore di una web radio che, oltre a veicolare i contenuti propri del progetto, consenta ai beneficiari di esprimersi attraverso un linguaggio universale al di sopra delle barriere linguistiche e culturali come quello musicale.

Il Servizio Centrale effettua una raccolta sistematica del materiale prodotto dai progetti territoriali (raccolte di storie e di esperienze, quaderni e guide interculturali, video, spot radiofonici, campagne e mostre, ecc.), mettendolo a disposizione della rete con la finalità di diffondere le esperienze realizzate.

Per approfondimenti:

Cittalia, *I volti dell'integrazione. Il ruolo delle comunità locali, dei cittadini e dei mass media nei processi di inclusione sociale in Italia*, 2010 (su www.serviziocentrale.it)

S. Curci – A. Nanni, *Buone pratiche per fare iterultura*, EMI 2005

Fondazione Centro Astalli/JRS, *Nei panni dei rifugiati. Percorso a schede per fare iterultura*, 2002

Principale normativa di riferimento

Legge n.328/2000, legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali

In materia di istruzione scolastica

Art. 45 DPR n.394/1999 (istruzione scolastica per minori stranieri)

Legge n.53/2003 (riforma della scuola e dei cicli scolastici)

D.Lgs n.59/2004 (diritto-dovere all'istruzione; riforma scolastica; gradi e cicli)

Art. 1, comma 6 D.Lgs n. 76/2005 (obbligo formativo per minori stranieri)

Ministero della Pubblica Istruzione, 16 febbraio 2006 *“Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri”*

Legge 30 ottobre 2008, n. 169, Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 1 settembre 2008, n. 137, recante disposizioni urgenti in materia di istruzione e università

Legge 13 luglio 2015, n. 107

In materia di educazione degli adulti

Direttiva del Ministero dell'istruzione n. 22/2001

Direttiva del Ministero della pubblica istruzione del 25 ottobre 2007, *autonomia dei centri provinciali per l'istruzione degli adulti (di cui al DPR n. 275/1999)*

DPR 29 ottobre 2012, n. 263

DPR 28 marzo 2013, n. 80

STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO ABITATIVO

INDICAZIONI METODOLOGICHE GENERALI – SOLUZIONI ABITATIVE INTERMEDIE – ACCESSO AL MERCATO PRIVATO DEGLI ALLOGGI – ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA – CONTRIBUTI ALLOGGIO – CONTRIBUTI PER ACQUISTO DI ARREDI – CONTRIBUTO STRAORDINARIO PER L'USCITA

Indicazioni metodologiche generali

L'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento abitativo hanno inizio dal momento in cui il beneficiario entra nel progetto di accoglienza. Partendo dal confronto con le abitudini e delle tradizioni del proprio Paese di origine, il progetto dovrà informare i beneficiari in merito alle principali regole abitative di condominio, all'utilizzo responsabile dei consumi energetici e di acqua e gas, alla raccolta differenziata dei rifiuti, alle “regole” di buon vicinato, ecc.

Inoltre il progetto SPRAR dovrà interloquire con le agenzie immobiliari, i servizi comunali, gli organismi del settore, i proprietari privati e le loro associazioni presentando il progetto di accoglienza nel suo complesso e le caratteristiche delle persone accolte. E' possibile predisporre una brochure illustrativa di presentazione, che può essere inviata o consegnata personalmente in occasione di incontri diretti. L'ente locale può anche promuovere delle occasioni di presentazione pubblica dello SPRAR rivolte nello specifico proprio a tutti quegli interlocutori del territorio, sopra menzionati.

Allo stesso tempo i beneficiari devono essere informati sul funzionamento e sulle opportunità del mercato abitativo, quali:

- le diverse tipologie contrattuali;
- la possibilità di accedere a micro-prestiti per l'accesso alla locazione (anticipo/deposito cauzionale);
- le pratiche burocratiche;
- gli *standard* minimi di abitabilità (impianti elettrici, arredamento, ecc.);
- le utenze (voluta utenze e subentro), spese condominiali ecc.

Soluzioni abitative intermedie

Il passaggio diretto dal centro di accoglienza a un alloggio autonomo non sempre è immediato, né automatico, ma può richiedere il ricorso a soluzioni abitative “intermedie” e temporanee.

Tra queste si ricordano:

- gli alloggi sociali collettivi o privati a pagamento secondo quote calmierate;
- gli appartamenti in condivisione con altri inquilini;
- le strutture residenziali per la formazione professionale;
- qualsiasi altra soluzione abitativa temporanea, ma comunque adeguata e individuata nel contesto locale (per esempio, la sola camera in affitto; la sistemazione presso privati dove si svolge un lavoro di assistenza familiare; ecc.).

Accesso al mercato privato degli alloggi

Per facilitare l'accesso al mercato privato della casa è opportuno che il progetto SPRAR intervenga con azioni di promozione, supporto e di eventuale mediazione tra beneficiario e locatore nella negoziazione dei contratti di affitto. Azioni del genere si concretizzano in:

- monitoraggio delle offerte di locazione, attraverso anche i giornali specializzati e di annunci locali;

- eventuali accordi con agenzie immobiliari (con cui avviare un rapporto a partire da iniziali visite in cui presentare il progetto territoriale, lo SPRAR, le peculiarità della protezione internazionale);
- servizi di accompagnamento nei rapporti con agenzie e proprietari di immobili;
- promozione di incontri con associazioni di inquilini o agenzie per la casa o esperti locali sull'abitazione per illustrare i diritti e i doveri dei locatari.

Il progetto territoriale di accoglienza può, inoltre, avvalersi dell'operato di altri servizi del territorio, pubblici o privati, di intermediazione immobiliare e di sostegno alla ricerca di soluzioni abitative: agenzie per la casa; agenzie immobiliari; enti di terzo settore con progetti specifici; sportelli informativi gestiti dai sindacati degli inquilini; ecc.

Supporti di edilizia residenziale pubblica

Si tratta di alloggi popolari, nonché di contributi all'affitto, destinati alle fasce più deboli della popolazione e assegnati dai comuni ogni anno in base a una graduatoria. La domanda per l'assegnazione di una "casa popolare" (e, quindi, per entrare in graduatoria) o di un contributo per la locazione deve essere presentata al comune di residenza su apposito modulo (distribuito direttamente presso gli uffici comunali) tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

I requisiti richiesti per accedere alla domanda sono:

- residenza anagrafica o attività lavorativa principale nel comune presso il quale si presenta domanda;
- non avere a disposizione altra abitazione adeguata alle esigenze della famiglia;
- non avere già ottenuto in precedenza contributi di edilizia residenziale pubblica agevolata;
- reddito annuo complessivo del nucleo familiare non superiore a quello indicato nella normativa vigente per l'accesso all'edilizia pubblica (solitamente il limite di reddito è direttamente indicato nel modulo per la presentazione della domanda).

Strumenti per l'inserimento abitativo, tra prassi e sperimentazioni

Gli strumenti per sostenere i percorsi di inserimento abitativo sono molteplici ed eterogenei, estremamente flessibili e adattabili ai singoli contesti territoriali e alle esigenze specifiche dei diretti interessati.

Quelli che seguono sono i più diffusi o interessanti da sperimentare.

- La ricerca di opportunità abitative, attraverso una collaborazione diretta con i servizi di intermediazione immobiliare disponibili sul territorio (come, per esempio, le agenzie immobiliari).
- La costituzione di un fondo di garanzia per la stesura dei contratti di locazione, a copertura delle caparre o delle prime mensilità.
- La prestazione di una garanzia o di intermediazione direttamente da parte dell'ente locale, con eventuale prima intestazione temporanea del contratto di locazione all'ente stesso, con il successivo subentro del locatario.
- Le nuove forme abitative sperimentali come il *co-housing*, in Italia non particolarmente diffuso, con la possibilità di costituire dei gruppi di convivenza in risposta a bisogni differenti, che troverebbero supporto nella composizione del nucleo abitativo. E' il caso di persone sole anziane autoctone, in situazioni di *co-housing* con giovani rifugiati e italiani, studenti o lavoratori precari. Il *co-housing* non può essere improvvisato e necessita di una progettazione, della selezione e del supporto al gruppo di inquilini.
- Un'altra forma di *co-housing* è il "condominio sociale", un immobile a disposizione dell'ente locale o di un ente privato, nel quale i singoli appartamenti sono locati, con canoni calmierati o sociali, a persone – come nuclei familiari o gruppi di convivenza – in condizione di precarietà economica: pensionati; studenti; giovani coppie; lavoratori con salario minimo; ecc. Così come detto sopra, anche in tal caso è necessario intervenire sotto

l'egida dell'ente locale o di un ente privato, che gestisca il condominio sociale, anche attraverso strumenti e metodologie di socializzazione, di auto-aiuto e di spazi comuni condominiali messi a disposizione della collettività dei condomini ed, eventualmente, aperti all'esterno per iniziative solidali e culturali.

- La sperimentazione di forme di "portierato sociale", con la messa a disposizione di un appartamento per comunità di coabitazione (prioritariamente giovani adulti, migranti e autoctoni) che, a fronte di una riduzione del canone di locazione, dedicano settimanalmente e in maniera volontaria alcune ore per servizi al condominio e ai suoi abitanti: mediazione di eventuali conflitti tra condomini; l'accompagnamento ai servizi sociali o sanitari nel caso di presenza di situazioni di fragilità; piccoli servizi in situazioni di difficoltà (commissioni esterne per chi impossibilitato a muoversi o non autosufficiente; *baby sitting* di emergenza; custodia delle chiavi nei periodi di assenza, ecc.); animazione di spazi comuni. Oltre a una necessaria progettazione e selezione della comunità di coabitazione, è altresì necessario prevedere un'adeguata formazione di base per il nucleo del portierato sociale, nonché un adeguato servizio di supporto e di accompagnamento.
- L'auto-costruzione e l'auto-ristrutturazione prevedono il diretto coinvolgimento delle persone che abiteranno la casa e che ne saranno rispettivamente proprietari o locatari a canoni ridotti o calmierati. Entrambe le formule richiedono un importante lavoro di progettazione e di organizzazione, nonché il coinvolgimento di soggetti che abbiano dei rudimenti di base di edilizia, manualità e dimestichezza con gli strumenti di lavoro.

Gli strumenti sopraindicati risultano immediatamente utilizzabili per rispondere al disagio abitativo di tutte le fasce deboli della comunità cittadina, autoctone e migranti. Con questo approccio gli interventi SPRAR possono diventare propulsivi per un rafforzamento dei servizi territoriali per tutta la cittadinanza.

Contributi alloggio

Il contributo alloggio consiste in un supporto economico concesso al beneficiario in uscita dal progetto di accoglienza, per agevolare il percorso di inserimento socio-economico-abitativo. Il contributo è destinato a coprire alcune spese, come: la caparra; i costi di agenzia; spese di registrazione del contratto; prime mensilità (anche in modo parziale); prime spese condominiali; prime spese di utenze (soprattutto per allaccio).

Per rendicontare il contributo alloggio destinato alle mensilità è necessario produrre il contratto di locazione in allegato alla eventuale dichiarazione di stabile dimora del comune e la ricevuta, firmata dal locatore, delle mensilità di affitto versate.

Per le altre spese sostenute si devono esibire le relative ricevute di pagamento.

Come sopra anticipato, tra gli strumenti a supporto dell'edilizia pubblica rientrano anche i contributi affitto. Tutte le relative informazioni possono essere richieste presso l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) del comune o presso gli uffici casa comunali o circoscrizionali.

Infatti, sulla base degli stanziamenti previsti annualmente dalla legge di stabilità sono gli stessi comuni a definire l'entità dei contributi e le modalità di erogazione, nonché a individuarne con bandi pubblici i beneficiari.

Contributo per acquisto arredi

E' un contributo destinato all'acquisto di mobili, elettrodomestici e altri oggetti destinati all'allestimento di un'abitazione da parte di titolari di protezione internazionale che accedono a un alloggio autonomo.

Ai progetti territoriali dello SPRAR è consentito rendicontare un massimo di spesa di 2.000 euro, attraverso la produzione di documenti giustificativi specifici: il contratto di locazione e le ricevute di acquisto degli arredi intestati al beneficiario del contributo.

Eventuali deroghe a tali condizioni sono consentite ma unicamente su autorizzazione del Servizio centrale e in casi eccezionalmente motivati.

Contributo straordinario per l'uscita

E' un contributo *una tantum* in supporto di beneficiari in uscita da un progetto territoriale di accoglienza e con un percorso di integrazione del quale non si conoscono o non sono facilmente individuabili i vari passaggi e dettagli.

L'importo massimo del contributo non può superare i 250 euro pro capite ed è calcolato in maniera modulare rispetto al nucleo familiare, salvo deroghe concesse dal Servizio Centrale a seguito della presentazione di una relazione, in cui siano puntualmente presentate le motivazioni della richiesta.

Ai fini della rendicontazione è sufficiente produrre una ricevuta firmata dal singolo beneficiario o dal capo famiglia nel caso di nucleo familiare, anche se è preferibile che l'accredito si tracciato con versamento su un conto corrente o su una carta prepagata.

Il contributo è solitamente utilizzato per la copertura dei costi di viaggio, di vitto e alloggio nei giorni subito successivi all'uscita dal progetto, nonché per tutte quelle spese che possono essere di supporto al processo di inserimento socio-economico.

Principale normativa di riferimento

Normativa sulla locazione: artt. 1594 e ss. del codice civile; legge n. 392/1998

Normative regionali in materia di accesso all'edilizia popolare

Art. 40, D. Lgs n. 286/1998 (accesso dei cittadini stranieri agli alloggi popolari)

Art. 11, legge n. 431/1998, disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili a uso abitativo

STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

INDICAZIONI METODOLOGICHE GENERALI – IL BILANCIO DI COMPETENZE – LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE – IL RICONOSCIMENTO DEI TITOLI DI STUDIO – RICONOSCIMENTO DEI TITOLI PROFESSIONALI – IL CURRICULUM VITAE – LA FORMAZIONE PROFESSIONALE - LA FORMAZIONE CONTINUA E LA FORMAZIONE PERMANENTE - IL TIROCINIO FORMATIVO E DI ORIENTAMENTO - LA BORSA LAVORO – I BUONI LAVORO – L'APPRENDISTATO – I SERVIZI PER L'IMPIEGO - LA RICERCA DEL LAVORO – LA PREPARAZIONE AL COLLOQUI DI LAVORO – IL LAVORO AUTONOMO

Indicazioni metodologiche generali

Prima di procedere alla presentazione dei principali strumenti a supporto dei percorsi di accompagnamento e orientamento all'inserimento lavorativo, sono fondamentali alcune indicazioni metodologiche.

Anche riguardo a questo specifico ambito d'intervento a favore del beneficiario, è fondamentale che l'équipe multidisciplinare lavori in maniera sinergica, sviluppando **azioni integrate**. Pertanto gli interventi specifici di orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo, dovranno necessariamente tenere conto e strutturarsi in base a:

- l'apprendimento della lingua italiana L2;
- l'orientamento legale;
- l'orientamento e l'accesso ai servizi del territorio;
- le misure predisposte dall'educatore professionale;
- l'emersione di situazioni di vulnerabilità (tortura e violenza subite; tratta; fragilità psicologica; ecc.) e le relative misure di supporto, presa in carico e riabilitazione;
- la generale condizione di salute, tanto fisica quanto mentale.

Questo al fine di predisporre e realizzare un progetto individualizzato, o un PEI nel caso di minore, che, nell'arco dell'accoglienza, si sviluppi rendendo complementari tutte le azioni svolte per ogni beneficiario a garanzia della sua efficienza ed efficacia. Il conseguimento dei risultati è, infatti, determinato anche da un'adeguata e specifica gestione delle modalità e dei tempi di realizzazione delle attività sopraelencate. Si rammenta, inoltre, l'importanza della condivisione attiva con il singolo beneficiario, a partire dalla chiarezza degli obiettivi fissati, anche per non incorrere in equivoci sul ruolo degli operatori e sulle aspettative in merito all'effettivo inserimento lavorativo. E' fondamentale precisare che questo specifico aspetto si conferma anche nel caso di accoglienza di minori non accompagnati che hanno il diritto di partecipare attivamente alle decisioni che li riguardano, secondo le modalità che tengano conto dell'età, del grado di maturità e delle singole capacità e attitudini²¹.

L'orientamento al lavoro, la redazione del *curriculum vitae* e il bilancio di competenze, richiedono figure professionali esperte che possono essere parte integrante dell'équipe multidisciplinare e/o figure professionali esterne all'équipe stessa ma, in tal caso, sempre integrate con il lavoro complessivo di presa in carico.

La realizzazione e il buon esito del lavoro dell'équipe di progetto riguardo alla formazione e all'accompagnamento all'integrazione lavorativa presuppongono necessariamente che il progetto sviluppi e consolidi **collaborazioni e sinergie** con i soggetti del territorio titolari e competenti in materia, come per esempio i centri per l'impiego, i centri di orientamento al lavoro (COL) o altri servizi comunali preposti all'orientamento lavorativo, i centri provinciali per l'istruzione degli

²¹ Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, artt. 5 e 12.

adulti (CPIA)²², i centri di formazione accreditati, ecc. In definitiva si tratta di interlocutori indispensabili da includere nella rete locale del progetto di accoglienza, che solo in tal modo risulterà strategica riguardo a questi ambiti. Stessa cosa dicasi per il mercato del lavoro locale, per quanto concerne la realizzazione di esperienze formative *on the job* – come i tirocini formativi e le borse lavoro – e di possibili inserimenti lavorativi veri e propri. La rete territoriale del progetto dovrà necessariamente arricchirsi delle relazioni con le realtà aziendali di varia tipologia, a partire da una mappatura e da azioni di sensibilizzazione e promozione rivolte delle stesse (anche, per esempio, con il riferimento al codice etico di cui sono dotate diverse aziende).

In riferimento a interventi e percorsi non specificamente previsti nel “MANUALE UNICO PER LA RENDICONTAZIONE DELLO SPRAR”, oppure non già previsti nel piano finanziario preventivo del progetto, si tenga conto di non escludere a priori la possibilità di realizzarli, rimandando a un confronto con il Servizio Centrale per verificare e valutare, anche secondo un’adeguata tempistica, la possibilità e le modalità per sostenere economicamente determinate azioni di avvio all’inserimento socio-lavorativo.

Si tenga conto, infine, che gli interventi di orientamento e accompagnamento all’inserimento lavorativo dipendono dalla normativa vigente, alla quale si rinvia sempre, a livello nazionale e regionale.

In particolare – oltre ai titolari di una forma di protezione – possono svolgere un’attività lavorativa:

- i *richiedenti asilo*, qualora la decisione sulla loro domanda di protezione non venga adottata entro sei mesi dalla presentazione della domanda stessa;
- i *ricorrenti*²³ nell’ipotesi in cui abbiano diritto a permanere regolarmente nel territorio dello Stato con un permesso di soggiorno che consenta lo svolgimento di un’attività lavorativa.

Il bilancio di competenze

Nell’ambito delle attività di orientamento al lavoro, uno degli strumenti utilizzati è il bilancio di competenze.

Il bilancio di competenze ha come obiettivo la ricostruzione del bagaglio personale della persona in termini di competenze, abilità, capacità acquisite, esperienze maturate, interessi, attitudini e aspirazioni.

Una ricostruzione del genere presuppone tecniche e metodologie specifiche (schede pedagogiche, questionari di auto-valutazione, recupero della biografia personale, analisi delle esperienze pregresse, test e simulazioni, ecc.) e dunque l’elaborazione del “bilancio” comporta il coinvolgimento di un consulente esperto (“tutor dell’orientamento” o “psicologo del lavoro”) che sappia gestire un ciclo di incontri/colloqui con il singolo beneficiario.

Il bilancio di competenze è dunque uno strumento per individuare e descrivere anche le capacità e le competenze non certificate, e per far emergere quelle che la persona non è consapevole di possedere. Tale percorso si articola generalmente in tre fasi:

- preliminare: analisi dei bisogni e delle aspirazioni del singolo, al fine di (auto)tracciare il profilo personale e individuare gli obiettivi individuali da raggiungere;
- investigativa: analisi delle motivazioni, competenze e attitudini personali e professionali;
- conclusiva: sintesi e definizione degli elementi in grado di favorire o di ostacolare la realizzazione di un progetto di sviluppo professionale, elaborando un piano di azione per il perseguimento degli obiettivi definiti.

²² “Centri provinciali per l’istruzione degli adulti (CPIA)” è la nuova definizione, alla quale sottende una riorganizzazione, dei precedenti CTP, centri territoriali permanenti. Vedi anche <http://www.istruzione.it/urp/cpia.shtml>

²³ Decreto legislativo 28 gennaio 2008, n. 25 - Attuazione della direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di rifugiato

Un simile percorso richiede un importante impegno in termini di tempo e di scambio per l'utente, come per il consulente, presupponendo innanzitutto adeguate capacità linguistiche del diretto interessato. Sarà quindi necessario valutare di volta in volta l'opportunità dell'utilizzo di questo strumento, o se vadano invece preferite forme più snelle e flessibili di analisi delle competenze, nell'economia generale del progetto personalizzato del singolo, anche in relazione ai tempi di permanenza in accoglienza. Laddove si proceda a questa tipologia di percorso resta necessario l'impiego di figure professionali specializzate (a tal fine ci si può rivolgere anche al centro per l'impiego o ai servizi comunali preposti all'orientamento).

La certificazione delle competenze

La certificazione delle competenze è un procedimento di verifica e valutazione, mediante il quale un soggetto certificatore esterno riconosce alla persona il possesso e la qualità di determinate conoscenze, competenze e qualifiche che il diretto interessato potrà spendere nel suo percorso d'inserimento socio-economico.

Se fino a pochi anni fa, in Italia, non esisteva un sistema nazionale, né una consolidata esperienza in materia di certificazione delle competenze (solo alcune regioni avevano avviato interessanti esperienze in materia), lo scenario inizia a modificarsi.

Infatti la legge n. 92/2012 (c.d. "*riforma Fornero*") e il successivo decreto legislativo n. 13/2013 hanno previsto l'attuazione del sistema nazionale di certificazione delle competenze, la definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti acquisiti in contesti non formali e informali. E' stato dunque confermato il diritto delle persone all'apprendimento permanente. Per arrivare a certificare le competenze il sistema nazionale deve riguardare tanto gli apprendimenti formali, che quelli non formali e informali. Due sono le linee d'intervento prioritarie:

- la costituzione del repertorio nazionale dei titoli d'istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali;
- la definizione degli *standard* minimi del servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze (di processo, di attestazione, di sistema).

La definizione dei repertori codificati a livello nazionale o regionale mira all'omogeneità nel territorio nazionale, ma anche a far sì che siano referenziabili con i livelli del quadro europeo delle qualificazioni (*European Qualification Framework* – EQF), perché inoltre correlati alla definizione della programmazione delle risorse del fondo sociale europeo 2014-2020.

Quanto sopraesposto in via del tutto generale, riguarda dunque un processo in corso che vede coinvolti più ministeri (del Lavoro e della Previdenza Sociale, dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca, dello Sviluppo, ecc.) e che quindi richiede di essere progressivamente approfondito e monitorato²⁴, sia a livello nazionale che regionale.

E' importante, infatti, mantenersi costantemente aggiornati sugli sviluppi e le opportunità a livello locale, poiché la certificazione è essenzialmente di competenza delle regioni e avviene, in genere, al termine di un percorso di formazione professionale o a seguito di esperienze di lavoro o di stage e tirocinio. In tali casi le competenze sono registrate nel *libretto formativo* della persona - per il quale esistono specifiche linee guida²⁵ (in allegato *un fac simile*) - e costituiscono crediti riconoscibili e spendibili in ambito nazionale ed europeo.

Inoltre, nel prendere spunto dal *fac simile* di libretto formativo, i progetti territoriali di accoglienza possono verificare e sperimentare con i propri interlocutori locali - dopo aver controllato che nella propria regione o provincia non esistano esperienze pregresse e/o prassi consolidate - la possibilità di procedere a una certificazione, soprattutto per quanto concerne quelle competenze e capacità acquisite per via informale.

²⁴ <http://europalavoro.lavoro.gov.it/Europalavoro/Mi-formo/Apprendimento-Permanente;>
http://www.isfol.it/temi/Formazione_apprendimento/certificazione-delle-competenze;

²⁵ Per acquisire le Linee guida sul libretto formativo: <http://isfolo.isfol.it/bitstream/123456789/283/3/Allegati.doc>

Si rammenta infine che, per i progetti territoriali, anche i centri territoriali per l'educazione degli adulti sono interlocutori per la certificazione di alcune competenze, come si vedrà più avanti.

Il riconoscimento dei titoli di studio

La normativa italiana stabilisce che i titoli di studio conseguiti all'estero non hanno valore legale in Italia, pertanto i loro possessori non sono autorizzati – sul territorio italiano – a proseguire gli studi accademici, né a esercitare specifiche professioni, salvo che non si proceda al riconoscimento del titolo di studio.

Per i titolari di protezione internazionale è stabilito che lo Stato deve garantire la parità di trattamento tra i titolari di protezione internazionale e i cittadini italiani nel quadro delle vigenti procedure di riconoscimento di diplomi, certificati e altri titoli stranieri²⁶.

Si tenga, inoltre, in debito conto che il decreto legislativo n. 18/2014²⁷ prevede che le amministrazioni italiane individuino sistemi di valutazione, convalida e accreditamento, anche in assenza di certificazione da parte dello Stato in cui il titolo è stato conseguito. È necessario, pertanto, prestare attenzione all'evoluzione dell'attuazione di tale disposizione.

Per i **titoli di studio accademici** conseguiti all'estero è possibile richiederne il riconoscimento al fine di proseguire gli studi o ottenere l'equipollenza accademica. La domanda con allegata documentazione va presentata allo sportello della segreteria dell'Università scelta.

Le autorità accademiche possono dichiarare l'equivalenza (equipollenza totale), a tutti gli effetti, del titolo accademico estero con quello corrispondente italiano, oppure riconoscere alcuni esami (equipollenza parziale) corrispondenti a quelli italiani, con la conseguente necessità per l'interessato di iscriversi ad un anno intermedio della facoltà italiana per completare il corso di laurea.

Per i **titoli finali conseguiti in scuole corrispondenti alle scuole secondarie di primo e secondo grado** (ex scuole medie e scuole superiori), è possibile chiederne il riconoscimento presentando la domanda, con allegata documentazione, all'ufficio scolastico provinciale. La valutazione della domanda si concluderà con un riconoscimento della piena corrispondenza del titolo con un titolo italiano (equipollenza totale) oppure con la richiesta di superamento di prove integrative²⁸.

Il riconoscimento delle qualifiche professionali

Per quanto riguarda i **titoli professionali** conseguiti in Paesi non appartenenti all'Unione Europea (per l'esercizio della corrispondente professione in Italia) è possibile richiederne il riconoscimento, attraverso la presentazione di una domanda con allegata documentazione al Ministero competente (Salute, Giustizia, Sviluppo Economico, ecc.).

Per quelle professioni il cui esercizio è sottoposto all'iscrizione in un albo nazionale, si consiglia di prendere contatti direttamente con il corrispettivo "consiglio dell'ordine" locale (degli avvocati, architetti, ingegneri, ecc.).

Per l'iscrizione all'albo dei rappresentanti del commercio o dell'impiego nel settore privato, sono gli stessi uffici di riferimento che curano i relativi adempimenti, atti a verificare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo (per esempio, nel caso di iscrizione al REC – registro esercenti commercio).

²⁶ Decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 18 - Recepimento della Direttiva 2011/95/UE: "ai titolari dello status di rifugiato o di protezione sussidiaria si applicano le disposizioni concernenti il riconoscimento di diplomi, certificati ed altri titoli stranieri per i cittadini italiani" (art. 26, comma 3).

²⁷ Decreto di cui alla nota precedente, art. 26, comma 3 bis.

²⁸ Per un approfondimento, si consiglia consultare il volume *Quando il medico parla arabo – il riconoscimento delle qualifiche dei titolari di protezione internazionale* e il vademecum *Il riconoscimento dei titoli di studio dei titolari di protezione internazionale*, realizzati dall'Associazione Parsec nell'ambito del Fondo Europeo per i Rifugiati (FER) PA 2009 e di visitare il sito <http://qualifyme.it> realizzato dall'associazione Parsec e dall'associazione A pieno titolo con i fondi dell'8 per mille della Chiesa Valdese.

Il curriculum vitae

Il *curriculum vitae* (CV) consente di presentare nel suo insieme le esperienze formative e lavorative della persona. E' possibile far emergere, oltre alle conoscenze e competenze professionali, anche gli interessi, le capacità e le attitudini riguardanti altri ambiti d'interesse della persona, così fornendo un quadro più completo. "Carta d'identità" del lavoratore e della lavoratrice, nonché strumento fondamentale di auto-promozione, il CV è dunque finalizzato a suscitare l'interesse del potenziale datore di lavoro.

Sebbene sia differente dal bilancio di competenze, il *curriculum vitae* – se costruito con attenzione e con l'ausilio di professionalità adeguate – contribuisce all'attività complessiva di orientamento al lavoro in una logica di **empowerment**, aiutando la persona a focalizzare meglio se stesso rispetto agli obiettivi fissati, oltre a dotarsi di un importante strumento di presentazione e contatto con possibili datori di lavoro. Per tali ragioni è fondamentale che il CV sia redatto con una partecipazione attiva del beneficiario, affinché ne sia reale possessore. Infatti, è anche alla base del supporto da fornire al beneficiario riguardo allo sviluppo della capacità di svolgere autonomamente una ricerca attiva del lavoro.

Per tale motivo l'avvio della redazione del curriculum deve avvenire il prima possibile, già al momento della individuazione degli obiettivi nell'ambito della formazione e dell'inserimento lavorativo, in sede di definizione del progetto personalizzato del singolo beneficiario.

Un buon CV deve quindi essere:

- ben organizzato e facile da leggere per individuarne i contenuti chiave;
- professionale (serio, corretto e presentato come un documento ufficiale);
- sintetico, con informazioni puntuali e salienti ai fini della selezione;
- mirato riguardo ai requisiti della professione e dell'azienda;
- esauriente perché completo di tutte le indicazioni utili per la selezione.

E' bene utilizzare il modello europeo di *curriculum vitae* e di tenerlo aggiornato. Tale format è suddiviso in cinque sezioni:

- Informazioni personali (dati anagrafici).
- Istruzione e formazione. Vanno indicati i titoli di studio, dal più recente al più remoto, conseguiti in Italia e/o all'estero. Indicare sempre i titoli, anche se non si è ottenuto il riconoscimento. Inoltre se un'equipollenza con i corsi di studio italiani non risulta immediata alla lettura, si consiglia di specificarla. Segue l'indicazione della formazione professionale. Anche in tale caso si devono elencare le esperienze dalla più recente alla più remota.
- Esperienza lavorativa. Vanno indicate tutte le esperienze lavorative, dalla più recente alla più remota, compresi stage e tirocini non retribuiti, in Italia e/o all'estero. Per ogni singola esperienza è necessario indicare il periodo di svolgimento, il ruolo ricoperto e, soprattutto, le mansioni svolte. Rispetto a queste ultime si raccomanda sinteticità ma, al tempo stesso, puntualità di descrizione.
- Capacità e competenze personali. Questo è lo spazio da redigere al termine di uno o più colloqui allo scopo di individuare i *saperi della persona*: il sapere (acquisito fuori dai contesti formativi istituzionali), il saper essere e il saper fare. L'obiettivo è riuscire a specificare capacità e competenze nell'ambito della sfera relazionale, organizzativa e tecnica. In questa ottica, tale sezione diventa il centro del CV soprattutto per le persone con bassa scolarizzazione che hanno acquisito competenze attraverso percorsi informali (si pensa, per esempio, alle donne che non hanno studiato, né svolto professioni, ma che hanno sviluppate spiccate capacità nella gestione di gruppi numerosi di bambini, nella cura delle persone anziane, nel lavoro agricolo, nella tessitura, ecc.). Questa è la sezione in cui specificare le lingue conosciute, solitamente valore aggiunto nei background delle persone.
- Ulteriori informazioni. Può essere definita una sezione *jolly* in cui riportare tutte quelle informazioni che possano contribuire a fornire un quadro più completo della persona,

andando a inserire notizie che non possono essere incasellate nelle altre sezioni. Si pensi, per esempio, alle esperienze di volontariato o in associazioni (giovanili, studentesche, culturali, ecc.), agli interessi più vari (lettura, sport, cucina, ecc.), alle conoscenze acquisite per tradizione familiare o locale e non inseribili nelle altre sezioni (per esempio, le medicine tradizionali, la narrazione orale, la previsione meteorologica, ecc.).

Al CV è possibile allegare, in fotocopia, documenti comprovanti le informazioni contenute nello stesso *curriculum*. In realtà, solitamente, i potenziali datori di lavoro preferiscono leggere CV sintetici ma descrittivi, senza doversi orientare tra gli allegati. In ogni caso è possibile esibire tali documenti in occasione del colloquio di lavoro.

La formazione professionale

La formazione professionale riguarda i percorsi finalizzati all'acquisizione o all'aggiornamento di competenze teorico-pratiche per lo svolgimento di determinati ruoli professionali. Prevede la realizzazione di corsi rivolti al primo inserimento, alla qualificazione, alla riqualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento e al perfezionamento dei lavoratori.

Nell'ambito della formazione professionale si possono distinguere: corsi co-finanziati dal Fondo Sociale Europeo (FSE); corsi attivati dal sistema nazionale di formazione continua; corsi residenziali (con vitto e alloggio inclusi); corsi finalizzati all'espletamento dell'obbligo formativo; ecc. La formazione professionale, infatti, è solitamente supportata da finanziamenti che possono essere europei, regionali o territoriali.

L'ordinamento italiano riconosce ai richiedenti protezione internazionale la possibilità di seguire corsi di formazione professionale che, eventualmente, possono anche essere realizzati dall'ente locale titolare del progetto di accoglienza.

Come indicato in premessa rispetto alla rete locale, ogni progetto territoriale SPRAR deve avviare e consolidare un rapporto continuo con gli enti di formazione presenti sul territorio per verificare l'offerta formativa e prevedere accordi che accompagnino e/o facilitino l'accesso dei beneficiari ai corsi programmati o da programmare.

E' presumibile che tali rapporti di collaborazione non si possano realizzare con tutti gli enti interessati, ma per garantire al progetto la più ampia informazione possibile riguardo alle opportunità formative è utile fornirsi anche di una mappatura dei siti degli enti, monitorarli, iscriversi alle loro eventuali *newsletter*, ecc. Unitamente a ciò è fondamentale essere aggiornati sulla normativa della propria regione in materia, poiché fissa requisiti d'accesso, vincoli di varia tipologia, *output* in termini di certificazione, ecc.

In ragione di ciò sarebbe opportuno stabilire rapporti strutturati attraverso accordi formali, o anche informali, con le istituzioni territoriali preposte alla formazione, come la regione.

Tali accordi, laddove l'offerta formativa non dovesse rispondere sufficientemente alle esigenze dei beneficiari SPRAR, possono veicolare un ruolo propositivo dell'ente locale titolare del progetto di accoglienza, o di più enti locali in vario modo associati a tal fine, per proporre una progettazione maggiormente confacente alla realizzazione d'interventi formativi in favore dei migranti forzati. Esperienze positive hanno anche dimostrato che simili azioni di co-progettazione hanno maggiori possibilità di realizzazione e successo quando sono rivolte contestualmente a più fasce deboli della popolazione, autoctona e migrante, con difficoltà di accesso al mondo del lavoro (per esempio i cosiddetti "giovani NEET"²⁹).

Si riconferma dunque la rilevanza strategica della rete locale finalizzata a questa tipologia d'intervento a favore dei beneficiari. Fondamentali i rapporti formali e informali con gli *stakeholder* istituzionali e non, per conseguire risultati essenziali alla base dell'obiettivo generale dello SPRAR.

²⁹ NEET è l'acronimo di "not (engaged) in education, employment or training", giovani tra i 15 e i 29 anni che non studiano, non lavorano, né seguono corsi di formazione professionale, stage o altro.

L'IDA

L'istruzione degli adulti – IDA (legge n. 296/2006), cioè la ex EDA a tutti nota, è l'insieme delle opportunità formative, formali e non, rivolte ai cittadini italiani e stranieri dai 16 anni in poi, con o senza titoli di studio, per l'acquisizione di competenze personali di base in diversi ambiti e per l'arricchimento del patrimonio culturale. L'IDA quindi favorisce:

- il rientro nel sistema formale dell'istruzione e della formazione professionale;
- la diffusione e l'estensione delle conoscenze;
- l'acquisizione di specifiche competenze connesse al lavoro e alla vita sociale.

L'attuazione della legge n. 296/2006 ha provveduto a riorganizzare gli interventi rivolti all'educazione degli adulti, compresi i corsi serali.

Sono stati riorganizzati i centri territoriali permanenti (CTP) che, unitamente ai corsi serali presso gli istituti di istruzione secondaria di secondo grado, formano una struttura denominata "CPIA - centri provinciali per l'istruzione degli adulti"³⁰.

Lo scopo è consentire a tutti di poter conseguire dei titoli di studio di primo e di secondo livello, attraverso i *"patti formativi individuali capaci di valorizzare le competenze già acquisite e di conciliare i tempi del lavoro e della famiglia"*. Infatti, con ogni iscritto i CPIA sono tenuti a concordare, in via preventiva, il percorso d'istruzione e formazione più appropriato, nonché i relativi tempi e modalità di frequenza. Presso i CPIA si possono quindi frequentare a titolo gratuito o con una partecipazione economica bassa:

- corsi previsti dall'ordinamento scolastico per conseguire il relativo titolo di studio (soprattutto la licenza media);
- corsi per rispondere a un'ampia gamma (variabile da centro a centro) di bisogni conoscitivi e disciplinari (per esempio informatica, lingue straniere, musica, ecc.);
- corsi per l'integrazione linguistica e sociale dei cittadini stranieri (come l'apprendimento della lingua italiana L2).

Al termine dei corsi presso i CPIA è previsto il rilascio di titoli, certificazioni o attestazioni di crediti:

- titolo di studio conclusivo del primo ciclo di istruzione (primo livello);
- certificazione delle competenze connesse all'obbligo di istruzione (primo livello);
- riconoscimento formale dei percorsi di alfabetizzazione e di apprendimento della lingua italiana L2 (non inferiore al livello A2 del quadro comune europeo).

Il rilascio dei diplomi conclusivi del secondo livello di istruzione tecnica, professionale e artistica, resta in capo alle istituzioni scolastiche sede dei corsi serali. Il nuovo assetto organizzativo e didattico dei centri viene attuato con gradualità attraverso 'progetti assistiti' (o sperimentazioni) a livello nazionale.

Con i CPIA è possibile costruire una progettazione comune per andare incontro ai bisogni rilevati dal singolo progetto territoriale di accoglienza. Ciò comporta anche l'opportunità di programmare percorsi formativi *ad hoc*, per rispettare i tempi di vita e/o altre particolari esigenze dei beneficiari. Per esempio, nel caso di donne capo-famiglia di nuclei monoparentali, di persone portatrici di vulnerabilità che impediscono gli spostamenti, di richiedenti o titolari di protezione internazionale che hanno occupazioni durante le ore diurne, ecc. Si rammenta inoltre che, alla luce delle disposizioni della legge n. 57/2014, cosiddetta "legge Delrio", è opportuno monitorare la strutturazione in divenire delle organizzazioni su base provinciale.

Quanto descritto conferma il consolidato ruolo strategico dei centri territoriali permanenti per le progettualità dello SPRAR, soprattutto riguardo all'importanza di inserire i beneficiari di ogni categoria in percorsi qualificati di apprendimento della lingua italiana L2 erogati dal sistema scolastico pubblico, determinando dunque importanti risultati anche in termini di integrazione, così come per il conseguimento della licenza media.

³⁰ Decreto ministeriale 25 ottobre 2007.

Il tirocinio formativo e di orientamento

Il tirocinio formativo e di orientamento è finalizzato ad agevolare le scelte professionali attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro. **Non si configura in alcun caso come rapporto di lavoro**, ma è un'esperienza formativa, sebbene realizzata in azienda, e per questo motivo vi possono accedere anche i richiedenti protezione internazionale.

E' opportuno ricordare che la legge n. 92/2012 (c.d. "riforma Fornero") è intervenuta in materia, determinando la produzione di specifiche linee guida³¹, anche se il tirocinio è rimasto immutato nella sua configurazione generale e nei principi ispiratori.

Il tirocinio si configura come rapporto trilaterale tra un ente promotore, l'azienda presso la quale si svolge il tirocinio e, ovviamente, il tirocinante. Deve attivarsi necessariamente in conformità a apposite convenzioni stipulate tra l'ente promotore e l'azienda ospitante - i cui format sono generalmente forniti dai siti istituzionali delle regioni o dai centri per l'impiego - alle quali viene allegato un progetto formativo.

Tra i diversi soggetti individuati dalla normativa quali enti promotori, si evidenziano le cooperative sociali e i centri per l'impiego, ai quali è comunque opportuno riferirsi in quanto preposti a fornire informazioni e servizi in materia.

Tra i compiti dell'ente promotore ricordiamo che deve:

- nominare un tutor per verificare la correttezza delle modalità di realizzazione del tirocinio;
- provvedere alla copertura assicurativa INAIL e a quella per la responsabilità civile verso terzi.

Altro aspetto importante è la previsione dell'erogazione di un'indennità a favore del tirocinante che non può in alcun modo configurarsi come forma di retribuzione. La durata del tirocinio varia invece in ragione della tipologia di utenza per cui viene attivato.

Il tirocinio formativo e di orientamento può essere attivato anche per le persone di minore età che abbiano compiuto 16 anni e assolto all'obbligo scolastico, risultando così uno degli strumenti più diffusi ed efficaci per stabilire un proficuo scambio anche tra i beneficiari minorenni e il mondo del lavoro.

Di frequente ha posto le basi per una reciproca conoscenza, che hanno permesso l'ulteriore sviluppo e la trasformazione del rapporto tra tirocinante e l'azienda in un vero e proprio rapporto di lavoro, attraverso il contratto di apprendistato per i minorenni, o attraverso altre tipologie di contratto per i beneficiari adulti.

Le attività svolte nel corso dei tirocini possono essere certificate dagli enti promotori e hanno valore di credito formativo, essendo così riportabili nel libretto formativo del tirocinante.

Il tirocinio estivo

Durante le vacanze estive gli adolescenti di età compresa tra i 15 e i 18 anni e i giovani tra i 18 e i 25 anni compiuti, regolarmente iscritti a un ciclo di studi presso gli istituti scolastici di ogni ordine e grado e l'università, possono svolgere un periodo di tirocinio estivo d'orientamento.

Il tirocinio estivo ha lo scopo di permettere agli studenti di orientarsi meglio nel mondo del lavoro, consentendo inoltre di acquisire competenze spendibili nel mercato del lavoro.

Il tirocinio estivo ha una durata non superiore a tre mesi e si svolge nel periodo compreso tra la fine dell'anno scolastico o accademico e l'inizio di quello successivo. In caso di pluralità di tirocini, la durata massima complessiva non può superare i tre mesi. L'azienda interessata a ospitare tirocinanti non incontra limiti numerici per legge, salvo diversa previsione dei contratti collettivi.

L'azienda che ospita il tirocinante, pur non essendo obbligata, può erogare al tirocinante un sussidio economico non superiore a 600 euro.

³¹ Le Linee-guida in materia di tirocini sono state emanate in sede di Conferenza permanente Stato-Regioni in data 24 gennaio 2013: <http://www.funzionepubblica.gov.it/31110.aspx>. E' opportuno verificare anche l'impatto sulla materia della Riforma del lavoro Jobs Act 2014-2015.

I soggetti promotori dei tirocini sono quelli già elencati per i tirocini formativi, inoltre:

- le imprese devono stipulare apposita convenzione con i soggetti promotori;
- deve essere elaborato un progetto formativo e di orientamento nel quale indicare obiettivi e modalità di svolgimento del tirocinio;
- il tirocinante deve essere assicurato contro gli infortuni sul lavoro presso l'INAIL;
- le attività svolte durante il tirocinio possono avere valore di credito formativo.

Si rammenta, infine, che anche con riguardo ai tirocini estivi, i progetti territoriali dovranno riferirsi innanzitutto alla normativa regionale. Tuttavia, ove non esplicitamente previsti, i tirocini estivi saranno attivati secondo le disposizioni in materia di tirocini formativi e di orientamento, così come illustrato nel precedente paragrafo.

La borsa lavoro

La borsa lavoro è uno strumento di transizione che può agevolare l'ingresso nel mercato lavorativo attraverso un'esperienza di formazione in azienda, con caratteristiche molto simili al tirocinio formativo. Viene, infatti, offerta – soprattutto ai giovani, anche di minore età – la possibilità di acquisire esperienze professionali mediante l'inserimento temporaneo in impresa, al quale potrà seguire l'instaurazione di un rapporto di lavoro.

Sebbene la normativa non risulti stringente e puntuale come per il tirocinio, è importante ribadire l'opportunità di stipulare accordi scritti a tutela del borsista, di procedere alla copertura assicurativa e di rispettare per i minorenni il vincolo dell'assolvimento dell'obbligo scolastico e dei 16 anni compiuti.

I buoni lavoro

I buoni lavoro (o *voucher*) rappresentano un sistema di pagamento del lavoro occasionale accessorio, vale a dire di prestazioni di lavoro svolte in modo saltuario al di fuori di un normale contratto di lavoro. In generale i *voucher* permettono di pagare il singolo lavoratore per ora lavorata, senza bisogno di stipulare alcun contratto. Il ricorso ai buoni lavoro è quindi limitato al rapporto diretto tra prestatore e utilizzatore finale.

Il valore nominale di un buono è di dieci euro e comprende la contribuzione in favore della gestione separata dell'INPS, l'assicurazione INAIL e un compenso all'INPS per la gestione del servizio. Quindi il valore netto per il prestatore (lavoratore) è di 7,50 euro e possono essere acquistati presso gli uffici INPS, gli uffici postali, tabaccai e banche abilitate.

Possono svolgere prestazioni di lavoro occasionale discontinuo accessorio e quindi essere retribuiti con i buoni lavoro INPS:

- gli studenti nei periodi di vacanza e nei weekend;
- i percettori di prestazioni integrative del salario o sostegno al reddito;
- i lavoratori in part-time;
- gli inoccupati e i disoccupati.

I beneficiari SPRAR possono svolgere lavoro occasionale accessorio se hanno un permesso di soggiorno che consente attività lavorativa, compreso quello per studio per i minori stranieri non accompagnati.

Possono, invece, usufruire di prestazioni di lavoro occasionale discontinuo accessorio e quindi pagare i lavoratori con i buoni lavoro INPS:

- le famiglie (per esempio *voucher maternità* per baby sitter o asilo nido);
- enti senza fini di lucro;
- soggetti non imprenditori;
- imprese familiari;
- imprenditori agricoli;
- imprenditori operanti in tutti i settori, committenti pubblici tra i quali i comuni.

Questa tipologia di prestazione di lavoro offre indubbi vantaggi: il committente (datore di lavoro) può beneficiare di prestazioni nel rispetto delle norme, con copertura assicurativa INAIL e con una procedura amministrativa semplificata, poiché non deve:

- stipulare alcun tipo di contratto;
- effettuare la comunicazione anticipata on-line al centro per l'impiego;
- inserire alcuna documentazione ulteriore.

Il prestatore (lavoratore) può integrare le sue entrate attraverso le prestazioni occasionali, il cui compenso è esente da ogni imposizione fiscale e non incide sullo stato di disoccupato o inoccupato. Inoltre il compenso dei buoni lavoro dà diritto all'accantonamento previdenziale presso l'INPS e alla copertura assicurativa presso l'INAIL.

Possono svolgere lavoro occasionale accessorio anche i giovani con meno di 25 anni di età, regolarmente iscritti ad un ciclo di studi presso l'università o un istituto scolastico di ogni ordine e grado.

I giovani, se minorenni, devono comunque aver compiuto 16 anni³² e devono possedere autorizzazione alla prestazione di lavoro occasionale da parte del genitore o di chi esercita la patria potestà, quindi, per i minori stranieri non accompagnati, quella del tutore.

I minori sono però sottoposti a restrizioni temporali, possono cioè accedere al lavoro occasionale accessorio per attività rese nell'ambito di qualsiasi settore produttivo esclusivamente il sabato e la domenica, oltre che nei periodi di vacanza.

I "periodi di vacanza" si riferiscono a:

- "vacanze natalizie" il periodo che va dal 1° dicembre al 10 gennaio;
- "vacanze pasquali" il periodo che va dalla domenica delle palme al martedì successivo il lunedì dell'angelo;
- "vacanze estive" i giorni compresi dal 1° giugno al 30 settembre.

Il sistema dei *voucher* presenta, inoltre, importanti aspetti di dettaglio, come i limiti economici di compenso totale percepibile in un anno solare dal singolo lavoratore in base a vari criteri. Si raccomanda pertanto di mantenersi informati, anche in ragione dei frequenti interventi normativi in materia³³.

L'apprendistato

Diversamente dall'ambito della formazione, anche *on the job* (come nel caso dei tirocini e delle borse lavoro), l'apprendistato è un vero e proprio contratto di lavoro finalizzato alla formazione e all'occupazione delle persone più giovani³⁴.

Il contratto di apprendistato consente all'azienda di assumere e formare le nuove professionalità a condizioni vantaggiose e, dall'altra parte, obbliga il datore di lavoro a garantire - oltre alla retribuzione - una formazione professionale all'apprendista. Questo in termini generali, poiché le tutele per l'apprendista e molti altri aspetti di dettaglio variano in ragione della tipologia di apprendistato attivato. Ve ne sono tre:

- apprendistato per la qualifica e per il diploma professionale per giovani di età compresa fra i 15 e i 25 anni, che consente di completare l'obbligo di istruzione e di assolvere il diritto-dovere di istruzione e formazione fino a 18 anni di età. Questa tipologia risulta utile nello specifico per l'inserimento lavorativo dei minori, perché possono essere assunti in tutti i

³² Si precisa che la norma fa espresso riferimento all'iscrizione scolastica e non all'assolvimento dell'obbligo scolastico.

³³ Dal 2012 a oggi sono infatti intervenute anche riguardo ai *voucher* due riforme del lavoro: prima la cosiddetta "riforma Fornero" e successivamente il c.d. "jobs act", composto da diversi provvedimenti normativi (D.L. n. 34/2014; L. n. 183/2014; D.lgs. n. 22/2015; D.lgs. n. 22/2015). Tutte le informazioni dettagliate riguardanti i buoni lavoro possono essere reperite sul sito dell'INPS, ente responsabile della gestione dei *voucher* <http://www.inps.it/portale/default.aspx?itemdir=7512>.

Si consiglia, inoltre, di visitare la pagina facebook della stessa INPS che offre un buon servizio informativo con la possibilità di porre quesiti <https://www.facebook.com/pages/Voucher-INPS-buoni-lavoro-occasionale/143290345806935?fref=ts>

³⁴ Art.1, comma 1 del decreto legislativo n. 167 del 14 settembre 2011 (Testo unico dell'apprendistato).

settori di attività, anche per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione, le persone minori che abbiano compiuto 15 anni³⁵.

- apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere per giovani di età compresa fra i 18 (o 17) e i 29 anni, per acquisire una qualificazione professionale, come prevista dai contratti collettivi di lavoro e maturare competenze di base trasversali, oltre che tecnico-professionali;
- apprendistato di alta formazione e di ricerca per giovani di età compresa tra i 18 (o 17) e i 29 anni, per inserirsi in un'impresa e contemporaneamente conseguire diverse finalità, tra le quali: un titolo universitario o di alta formazione.

Al di là delle specifiche di ogni tipologia, si rammentano alcuni elementi essenziali:

- se nessuna delle due parti esercita la facoltà di recesso al termine del periodo di formazione, il rapporto prosegue per tacito consenso come ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato;
- la durata del contratto è determinata in considerazione della qualifica o del diploma da conseguire;
- il relativo catalogo formativo afferisce alle regioni.

Così come già sopra indicato in merito ai tirocini formativi e ai *voucher*, si ribadisce la raccomandazione di informarsi dettagliatamente riguardo alle condizioni di attivazione, a partire dal centro per l'impiego e dai siti istituzionali preposti. Infatti, a oggi, è a buon punto il recepimento da parte delle regioni della normativa in materia di apprendistato, che tuttavia deve essere verificata a livello regionale³⁶.

I servizi per l'impiego

Ogni progetto territoriale SPRAR necessita, come accennato all'inizio di questa sezione, di un rapporto di scambio e collaborazione quanto più efficiente ed efficace possibile con i servizi per l'impiego presenti sul territorio. Questo può avere molteplici connotati a livello locale: da uno scambio d'informazioni a un partenariato più forte e stabile, fino a una programmazione comune degli interventi.

I servizi per l'impiego sono:

- soggetti pubblici, come i centri per l'impiego;
- soggetti privati, come le agenzie per il lavoro;
- altri operatori autorizzati che operano in un regime di competizione e concorrenza.

I centri per l'impiego sono servizi pubblici, gratuiti, dislocati a livello provinciale e finalizzati a favorire l'inserimento dei disoccupati. Hanno sostituito i vecchi "uffici di collocamento" dei quali, però, non hanno la funzione amministrativa, pur mantenendo competenze esclusive come la certificazione dello stato di disoccupazione³⁷.

Nel confronto con il centro per l'impiego, il progetto territoriale può promuovere e co-progettare servizi innovativi, anche non necessariamente rivolti in modo esclusivo ai beneficiari dello SPRAR, ma estendibili alle altre fasce della popolazione, migrante e autoctona.. La stipula di protocolli di intesa o di accordi operativi rappresenta, inoltre, uno strumento importanti per favorire l'accesso dei

³⁵ T.U. n. 167/2011, art. 3, comma 1

³⁶ Anche per quanto attiene l'apprendistato la legge n. 92/ 2012 (la cosiddetta "riforma Fornero") aveva introdotto diverse novità. Altrettanto per il c.d. "*jobs act*". Il sito istituzionale che si consiglia di consultare è quello del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali www.nuovoapprendistato.gov.it

³⁷ Lo stato di disoccupazione viene riconosciuto soltanto a coloro che dichiarino al Centro per l'impiego l'immediata disponibilità al lavoro. Si rammenta inoltre che alla luce delle disposizioni della L. 57/2014, cosiddetta Legge Del Rio, è opportuno monitorare la strutturazione in divenire delle organizzazioni su base provinciale.

migranti forzati ai servizi messi a disposizione dai centri per l'impiego, nonché per supportare i percorsi di inserimento lavorativo.

E' necessario che i beneficiari stabiliscano contatti diretti con il centro per l'impiego territorialmente competente, affinché sviluppino anche una capacità autonoma d'interlocuzione con questi uffici.

Le agenzie per il lavoro sono enti privati che concorrono ad aumentare l'offerta dei servizi per l'impiego, operando in regime di concorrenza con i servizi pubblici. Sono autorizzate dallo Stato e accreditate dalle regioni.

Le agenzie possono essere:

- di *somministrazione di lavoro*. Sostituiscono le agenzie interinali e sono abilitate alla somministrazione di manodopera. Possono essere generaliste o specialistiche. Il personale viene assunto dall'agenzia che lo mette a disposizione dei datori di lavoro;
- di *intermediazione*. Offrono attività di mediazione tra domanda e offerta, attraverso la raccolta dei CV dei potenziali lavoratori. Possono, inoltre, procedere alla preselezione del personale, all'incontro tra domanda e offerta delle opportunità di lavoro;
- di *ricerca e selezione del personale*. Sono le cosiddette agenzie di "cacciatori di teste" e sono finalizzate alla individuazione del personale in base a richieste specifiche da parte delle aziende;
- di *supporto alla ricollocazione* professionale. Intervengono su richiesta specifica di committenti nella ricollocazione al lavoro di gruppi di lavoratori, anche in accordo con i sindacati.

Le attività di intermediazione possono essere svolte anche da altri soggetti che possono essere autorizzati:

- per legge come le università o le fondazioni universitarie;
- per requisiti agevolati come i comuni, le camere di commercio, le scuole secondarie superiori, le associazioni datoriali, ecc.

Anche riguardo a questi altri interlocutori del territorio è fondamentale – dopo una prima fase di accompagnamento - far stabilire contatti diretti ai beneficiari del progetto, affinché sviluppino una capacità autonoma d'interlocuzione con questi uffici.

La ricerca del lavoro

Nell'ambito delle attività di orientamento rivolte ai beneficiari, è fondamentale fornire informazioni sulla ricerca del lavoro. Accompagnando la persona alla predisposizione del suo CV è, infatti, importante completare il supporto necessario, aiutandola nella conoscenza e comprensione della ricerca del lavoro: i suoi passaggi fondamentali e gli strumenti più strategici.

Sono due i tipi di ricerca del lavoro:

- la ricerca attiva (più attenta e accurata) tramite selezione dei datori di lavoro e auto candidatura;
- la ricerca passiva, con la quale si cerca lavoro tramite annunci o inserzioni.

Gli strumenti più diffusi per la ricerca del lavoro sono:

- la definizione, l'aggiornamento e l'invio del *curriculum vitae*;
- la redazione di una lettera motivazionale e di accompagnamento al CV, da aggiornare e da personalizzare in base al datore di lavoro destinatario;
- la selezione di potenziali datori di lavoro con la composizione di una *mailing list* e di una mappatura degli stessi;
- la selezione di annunci di lavoro, attraverso le testate e i siti specializzati;
- incontri con associazioni sindacali per un'informazione di base sulle regole che disciplinano i rapporti di lavoro.

In considerazione delle opportunità ormai presenti on-line, è indispensabile supportare la persona rispetto all'utilizzo del web a tale scopo, magari attraverso la navigazione assistita di siti tematici, *social network*, blog, fiere virtuali, ecc.

Questo pacchetto deve essere completato³⁸ – come già visto - con i servizi per l'impiego che hanno sia siti web, sia sportelli cui rivolgersi (centro per l'impiego, la borsa continua nazionale del lavoro, agenzie di lavoro).

Inoltre è importante includere anche la rete di conoscenze dirette, quindi un eventuale patrimonio relazionale che potrebbe diventare determinante nei percorsi di inserimento lavorativo. A tal fine è necessario prevedere la promozione presso potenziali datori di lavoro (aziende; imprese, anche individuali; professionisti; associazioni di categoria) degli interventi SPRAR e della conoscenza delle caratteristiche delle persone accolte. E' possibile predisporre una brochure illustrativa di presentazione, che può essere inviata o consegnata personalmente in occasione di incontri diretti. L'ente locale può anche promuovere delle occasioni di presentazione pubblica dello SPRAR rivolte nello specifico proprio agli interlocutori del territorio (dai servizi per l'impiego, fino ai potenziali datori di lavoro).

La preparazione al colloquio di lavoro

In vista di un colloquio di lavoro è essenziale che la persona candidata possa prepararsi per questo incontro. La preparazione può essere incentrata su diversi aspetti del colloquio: le aspettative del candidato, un'analisi condivisa del settore e di quanto si sa o è possibile sapere dell'azienda in questione, le possibili domande che possono essere fatte dal selezionatore del personale (domande personali, sulle esperienze di lavoro e di formazione, sul CV presentato, sul lavoro proposto).

Così come, se ci sono aspetti poco chiari nell'offerta lavorativa, tale colloquio diventa la sede principale in cui porre delle domande al potenziale datore di lavoro. E' importante anche in tal caso che l'équipe di progetto garantisca un supporto finalizzato all'*empowerment* della persona, affinché si contribuisca a far sentire il beneficiario, nel corso del colloquio, parte attiva e consapevole dei propri diritti/doveri.

Deve inoltre predisporre il materiale da portare con sé: il CV inviato ed eventuale documentazione da allegare.

E' ugualmente importante fornire alcune norme comportamentali: presentarsi al colloquio puntuale e, quindi, informarsi per tempo su dove si trova la sede, come ci si arriva e in quanto tempo; consigliare di adottare un abbigliamento sobrio e ordinato. Si rammenta, infine, di aiutare la persona a interagire anche attraverso la capacità di ascolto. Per tutto quanto esposto, possono essere particolarmente efficaci simulazioni del colloquio (tecnica di frequente utilizzata per la preparazione all'audizione in commissione territoriale).

E' possibile anche prevedere l'organizzazione di momenti di incontro collettivi con esperti (responsabili delle risorse umane; psicologi del lavoro; personale dei servizi per l'impiego), come veri e proprie occasioni di formazione specifica sul tema.

Il lavoro autonomo

La possibilità di intraprendere percorsi di autoimpiego o autoimpresa è un'opportunità riservata ai titolari di protezione internazionale e umanitaria.

Il supporto per la realizzazione d'iniziative di lavoro autonomo richiede una particolare attenzione da parte del progetto territoriale. Infatti, a differenza di quanto succede per l'orientamento e l'avvio al lavoro subordinato, nel caso di lavoro autonomo è caldamente consigliato rivolgersi a personale ed enti qualificati, in grado di garantire assoluta precisione riguardo a informazioni, orientamento e accompagnamento per l'attivazione di un percorso di lavoro autonomo.

³⁸ http://www.unisi.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/guida_lavoro.pdf

I principali servizi competenti cui rivolgersi a livello locale – come sempre strategici ed essenziali all’implementazione e realizzazione di queste attività progettuali - possono essere di varia natura: camere di commercio; incubatori d’impresa; associazioni di categoria; sportelli e agenzie specializzate.

Non è, tuttavia, impossibile contribuire a riguardo come équipe di progetto, sostenendo il beneficiario per gli aspetti informativi generali e con l’accompagnamento durante i diversi passaggi della creazione di impresa. Infatti, le fasi da seguire sono molteplici, complesse e articolate:

- studio e analisi della fattibilità;
- programmazione e pianificazione (studio del territorio; analisi della potenziale clientela; stima del budget preventivo; previsione almeno triennale dei bilanci; piano degli investimenti e dei finanziamenti; piano degli interventi; analisi dei rischi e delle possibili soluzioni; individuazione della forma giuridica più indicata; ecc.);
- ricerca dei finanziamenti;
- iter burocratici da seguire (apertura della partita IVA; iscrizione alla camera di commercio; ecc);
- start up dell’impresa;
- accompagnamento successivo all’avvio.

Riuscire a mappare e monitorare anche in questo caso i siti internet dedicati, è sicuramente strategico soprattutto con riguardo alle diverse forme di sostegno economico previste: a fondo perduto, prestiti d’onore, microcredito, ecc.

Si rammenta inoltre l’importanza di confrontarsi con il Servizio Centrale per verificare la possibilità di sostenere, attraverso il budget progettuale, lo *start up* d’impresa o altri aspetti dell’avvio al lavoro autonomo del/i beneficiario/i, come, per esempio, la necessità di costituirsi in forma societaria per i relativi costi che comporta.

Principale normativa di riferimento

Artt. 48 e 49, DPR n. 394/1999 (*riconoscimento dei titoli di studio*)

Art. 2, D.Lgs n. 276/2003 (*definizione del libretto formativo del cittadino*)

Decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251

Direttiva comunitaria 2011/CE/95 del 13 dicembre 2011 recepita con decreto legislativo n. 18 del 21 febbraio 2014

Direttiva comunitaria 2013/33/UE del 26 giugno 2013

Legge 6 agosto 2013, n.97 (c.d. legge comunitaria 2013) - Ha modificato il D.LGS. n.165/2001 (Testo unico sul pubblico impiego), estendendo l'accesso al pubblico impiego anche ad alcuni cittadini stranieri non comunitari regolarmente soggiornanti, tra questi i titolari di protezione internazionale

Leggi regionali in materia di formazione professionale e certificazione delle competenze

In materia di formazione professionale e istruzione

Legge n. 845/1978 (*legge quadro in materia di formazione professionale*)

Legge n.196/1997 (*norme in materia di promozione dell’occupazione – In particolare art. 17*)

Legge n.144/1998 (*introduzione dell’obbligo formativo*)

Legge n. 53/2003 (*delega al Governo per la definizione delle norme generali sull’istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale*).

In materia di tirocini formativi e di orientamento

Legge n. 196/1997 (*norme in materia di promozione dell’occupazione*)

Decreto Ministeriale del Ministero del lavoro n. 142/1998 (*regolamento recante norme di attuazione dei principi e dei criteri di cui all'art. 18 della legge n.196/1997, sui tirocini formativi e di orientamento*)

Legge n. 92/2012 (*norme sui tirocini formativi e di orientamento e delega alla Conferenza unificata riguardo alla definizione delle Linee guida*)

In materia di borse lavoro

Art. 26, legge n. 96/1997 (*norme in materia di promozione dell'occupazione*)

Decreto legislativo n. 280/1997

D.lgs n. 251/2007 (*attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta*) - Art. 25 – Accesso all'occupazione

In materia di buoni lavoro

Legge delega n. 30/2003 (*ha introdotto per la prima volta le prestazioni occasionali di tipo accessorio - art. 4 c. 1 lettera d*)

D.Lgs n. 276/2003 (*artt. 70-73*)

Legge n. 191/2009 (*Finanziaria 2010*);

Legge n. 92/2012 (*integrale sostituzione dell'articolo 70 e parziale modificazione dell'articolo 72 del decreto legislativo n. 276/2003*)

Riforma del Lavoro - Jobs Act 2014-2015 (V. sotto)

In materia di apprendistato

Legge 28 giugno 2012, n. 92 - Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita

D.lgs 14 settembre 2014, n 167 - Testo Unico dell'apprendistato (*abroga le precedenti leggi in materia*)

In materia di lavoro autonomo e microcredito

D.L. 185/2000 – Titolo I e II

Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n.176/2014

c.d. Jobs Act, riforma del diritto del lavoro 2014/2015

D.L. n. 34/2014

Legge n. 183/2014

D.lgs. n. 22/2015

D.lgs. n. 22/2015

Per approfondimenti:

M. Catarci, L'integrazione dei rifugiati, Formazione e inclusione nelle rappresentazioni degli operatori sociali, Franco Angeli 2011

M. Catarci, Spirtuni e inturciniti. Esiti dei workshop di riflessione sul tema dell'integrazione sociale dei richiedenti e titolari di protezione internazionale, 2010 (su www.serviziocentrale.it)

RE-LAB: start-up your business, Manuali di formazione per l'orientamento all'imprenditorialità, la valutazione e lo sviluppo di un'idea di impresa (progetto FER AP 2011-2012 - Azione 6 su www.serviziocentrale.it)

Ambrosini M., Marchetti C. (a cura di), *Cittadini possibili. Un nuovo approccio all'accoglienza e all'integrazione dei rifugiati*, Franco Angeli 2008.

LA TUTELA DELLA SALUTE E LA PRESA IN CARICO SANITARIA

IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO DI ASSISTENZA SANITARIA E LA PRESA IN CARICO - PROGETTO DI ACCOGLIENZA E TERRITORIO – PRESUPPOSTI DELLA PRESA IN CARICO – ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - ESENZIONE TICKET E ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE – INVALIDITÀ – ASSISTENZA PROTESICA - TUTELA DELLA MATERNITÀ E INTERRUZIONE VOLONTARIA DI GRAVIDANZA - LA PRESA IN CARICO SANITARIA DI PERSONE CON VULNERABILITÀ PSICOLOGICA E PSICHIATRICA O CON DISAGIO MENTALE - LA PRESA IN CARICO DI DONNE E/O MINORI CON MUTILAZIONI GENITALI FEMMINILI E I TRATTAMENTI NECESSARI - LA PRESA IN CARICO DI PERSONE CON MALATTIE INFETTIVE - LA PRESA IN CARICO DI PERSONE HIV POSITIVE IN UN CONTESTO COMUNITARIO -

Il progetto personalizzato di assistenza sanitaria

L'accesso al servizio sanitario e l'effettivo esercizio del diritto alla salute rappresentano una fase fondamentale del percorso di accoglienza integrata dei migranti forzati nei progetti SPRAR.

E' necessario che l'équipe multi-disciplinare, avvalendosi del supporto dei servizi locali, garantisca la presa in carico sanitaria all'interno del progetto personalizzato di accoglienza.

All'interno dell'équipe è importante individuare uno o più referenti per gli aspetti sanitari di ogni beneficiario, che diventino il punto di riferimento della strategia condivisa per la presa in carico sanitaria, in modo da collezionare le necessarie indicazioni emergenti dai colloqui individuali che il singolo beneficiario conduce con i differenti operatori (anche per esempio per gli interventi di orientamento legale). La figura di un **referente per la salute** consente di acquisire e quindi progressivamente di percepire, comprendere, interpretare e valutare nel modo più adeguato possibile i reali bisogni di carattere sanitario ed essere in grado di sostenere e accompagnare l'utente in un percorso di tutela della salute *ad hoc*.

Pertanto, è importante che il referente per la salute approfondisca progressivamente la conoscenza degli ospiti in accoglienza nel progetto territoriale, supportando l'intera équipe nella individuazione delle risposte relative soprattutto alle richieste di tipo più complesso, nonché:

- approfondendo la normativa regionale in ambito sanitario;
- definendo una mappatura dei servizi socio-sanitari del territorio, rispetto ai soggetti beneficiari e alla tipologia di cure necessarie.

Il progetto di accoglienza deve predisporre all'interno del **fascicolo** di ciascun beneficiario una sezione dedicata all'area sanitaria, da tenere costantemente aggiornata al fine di garantire la tracciabilità degli interventi sanitari effettuati, anche in un momento successivo alle dimissioni dal progetto SPRAR.

In generale, una corretta lettura della realtà territoriale dal punto di vista socio-sanitario consente un'individuazione dei servizi maggiormente fruibili ai beneficiari. In particolare, anche attraverso la locale carta dei servizi, ovvero lo schema di riferimento emanato dal Ministero della Sanità e al quale si sono dovute uniformare tutte le aziende sanitarie locali (ASL), l'operatore ha modo di costruirsi una sorta di *scheda di rilevazione* da poter poi utilizzare nell'accompagnamento del singolo.

Tra le strutture da individuare:

- sportelli del servizio sanitario nazionale (SSN);
- un medico di medicina generale (MMG, ovvero il medico di base) e un pediatra di libera scelta (PLS, obbligatorio per i minori dai 0 ai 6 anni);
- consultorio familiare;
- ambulatorio pediatrico;
- centro vaccinale;
- poliambulatorio specialistico;
- DSM (si occupa solo di persone di età superiore ai 18 anni);
- ospedale;
- eventuali centri specialistici;

- prestazioni di assistenza sanitaria garantite dal SSN a titolo gratuito o con partecipazione di spesa, previste dalla normativa (i cosiddetti livelli essenziali di assistenza³⁹ - LEA, tra i quali l'assistenza distrettuale e l'eventuale assistenza ospedaliera).

Rispetto a questa tipologia di prestazioni, occorre fare riferimento agli accordi Stato-Regioni, dato che ogni regione ha facoltà di definire specifiche condizioni di derogabilità delle prestazioni, con particolare riferimento a quelle totalmente o parzialmente escluse dai livelli essenziali di assistenza (LEA), oltre al fatto che le stesse regioni possono individuare prestazioni ed eventuali servizi aggiuntivi a favore dei propri residenti.

All'interno dell'assistenza distrettuale rientra anche (oltre a quella di base, farmaceutica, integrativa, specialistica e protesica) l'assistenza territoriale, in questo caso di particolare pertinenza con la tipologia di beneficiari accolti. Tale assistenza prevede diversi livelli: dal semplice sostegno psico-sociale e di cura della persona, agli interventi di natura più prettamente sanitaria in quanto rivolti a persone che richiedono prestazioni infermieristiche, riabilitative, mediche o specialistiche per passare, in caso di situazioni più complesse, a forme di assistenza domiciliare integrata.

Il **mediatore linguistico-culturale** sarà la figura chiave tanto nella relazione multidisciplinare dell'ospite con i servizi socio-sanitari, quanto negli eventuali processi di cura e di certificazione di violenze, tortura o altre forme gravi di violenza fisica, psicologica o sessuale.

E' importante delineare un percorso personalizzato il più possibile armonico, definendone obiettivi, contenuti e modalità da verificare lungo tutto il periodo di accoglienza.

A tal fine, una programmazione dei colloqui con la persona interessata, coerentemente con una **presa in carico olistica**, appaiono in questo contesto quanto mai necessari per poter seguire e verificare *in itinere* l'adeguatezza dell'intervento scelto ed eventualmente poter disporre della tempistica necessaria a eventuali variazioni congrue con il piano individualizzato di assistenza, oltre che con il percorso tracciato per l'integrazione e tutela del singolo beneficiario in accoglienza.

Nel caso di disabilità anche temporanee, alla luce di una potenziale perdita di autonomia funzionale e con differenti tipologie di disabilità, è importante che il progetto SPRAR valuti le seguenti azioni:

- mettersi a disposizione dei servizi socio-sanitari, anche al fine di facilitare l'emersione precoce di bisogni sanitari;
- valorizzare il team multidisciplinare per una lettura complessiva delle caratteristiche del beneficiario a supporto di eventuali diagnosi di patologie;
- sostenere e favorire i sistemi di assistenza domiciliare.

Per i beneficiari con disabilità è necessaria una particolare attenzione nel favorire sistemi integrati, pluridisciplinari, accessibili, centrati sulla persona e sul rispetto delle sue scelte.

Progetto di accoglienza e territorio

Per rendere maggiormente accessibili i servizi sanitari locali e rimuovere eventuali ostacoli di natura burocratica, linguistica e sociale, i progetti territoriali di accoglienza devono avviare forme di **dialogo e di collaborazione con le ASL** per:

- costruire o rinforzare rapporti tra progetto e servizi;
- promuovere la stipula di protocolli d'intesa operativi tra progetto di accoglienza e ASL;
- promuovere la presenza di mediatori linguistico-culturali;
- promuovere occasioni di formazione e aggiornamento, anche per rafforzare le competenze degli operatori dei servizi socio-sanitari in materia di supporto alle vittime di tortura e di presa in carico di persone che abbiano subito violenza estrema;

³⁹ All'interno delle tre macro-aree (quali: Assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro; Assistenza distrettuale; Assistenza ospedaliera) è inclusa l'assistenza specifica rivolta a particolari categorie, ovvero erogata in condizioni particolari, tra queste: invalidi, soggetti affetti da malattie rare, dializzati, diabetici e soggetti affetti dal Morbo di Hansen.

- promuovere occasioni di formazione e aggiornamento per le competenze necessarie in materia di presa in carico di beneficiari con vulnerabilità psicologica o psichiatrica;
- promuovere occasioni di formazione e/o aggiornamento per le competenze necessarie in materia di supporto di donne con mutilazioni genitali femminili (MGF), sia per gli operatori dei servizi socio-sanitari sia per l'operatore preposto al diritto alla salute delle beneficiarie;
- promuovere occasioni di formazione e/o aggiornamento per rafforzare le competenze sia dell'operatore del progetto preposto al supporto e all'accompagnamento sanitario che di tutta l'équipe.

Inoltre, al fine di eliminare elementi di contesto ritraumatizzanti, quale ostacolo al reale esercizio del diritto alla salute, è necessaria la promozione di reti territoriali resilienti, in cui trovino spazio enti locali, enti gestori SPRAR, enti del privato sociale, aziende sanitarie e regioni, in grado di promuovere a vari livelli la tutela del diritto alla salute.

Iscrizione al servizio sanitario nazionale

L'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN) – diritto/dovere per ogni richiedente/titolare di protezione internazionale - consente al beneficiario di accedere ai servizi di base previsti per tutti i residenti sul territorio italiano. Tra questi rientrano:

- la scelta del medico di medicina generale (di base) e del pediatra;
- l'accesso ai consultori familiari e ai dipartimenti di igiene mentale;
- le prestazioni di urgenza (ricoveri ospedalieri e pronto soccorso);
- l'accesso al servizio di medicina legale, presso il quale è possibile attestare lo stato fisico o psichico del migrante forzato e, pertanto, accertare l'eventuale tortura o qualsiasi altra forma di violenza subita ai fini del rilascio di una certificazione, in quanto documentazione importante da presentare alla commissione competente per l'esame della domanda di protezione dell'interessato.

Si può procedere all'iscrizione in qualsiasi momento, presso l'azienda sanitaria locale (ASL) del luogo in cui il beneficiario/a ha la residenza anagrafica o l'effettiva dimora (il domicilio indicato sul permesso di soggiorno). La ASL consegna un modulo che l'interessato/a deve compilare. Poiché questo è uno dei primi passaggi richiesti sul territorio alla persona, è importante l'accompagnamento della/del beneficiario da parte degli operatori.

Per perfezionare l'iscrizione è necessario presentare alcuni documenti⁴⁰:

- permesso di soggiorno valido (o richiesta di rinnovo dello stesso);
- autocertificazione di residenza (in mancanza di iscrizione anagrafica, per luogo di effettiva dimora si intende quello indicato nel permesso di soggiorno, fermo restando il disposto dell'articolo 6, commi 7 e 8, del testo unico sull'immigrazione);
- codice fiscale (anche temporaneo).

Al fine di ottenere il rilascio immediato della tessera sanitaria e dell'attestazione di esenzione nel caso in cui l'ospite sia una/un richiedente protezione internazionale, si consiglia di accompagnare all'ASL i beneficiari muniti della lettera di inserimento nello SPRAR oppure della dichiarazione di ospitalità, dell'appuntamento della Questura e del codice fiscale generato dal sito dell'agenzia delle entrate. L'iscrizione al SSN è valida per tutta la durata del permesso di soggiorno e non decade nella fase di rinnovo del permesso. Va pertanto rinnovata/aggiornata a ogni rinnovo del permesso stesso. L'iscrizione è, inoltre, estesa a tutti familiari a carico e ai figli fino al compimento dei 18 anni.

Il periodo di validità include anche il tempo relativo l'eventuale ricorso contro il provvedimento di diniego del rilascio del permesso di soggiorno. In tali casi, ai fini dell'iscrizione, è necessario esibire la ricevuta di presentazione dell'istanza alle autorità di polizia.

⁴⁰ DPR 394/1999 e successive modificazioni, Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, a norma dell'articolo 1, comma 6, del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286

Presupposti della presa in carico

E' necessario che il progetto di accoglienza provveda a stringere o a creare rapporti con i servizi socio-sanitari del territorio.

È importante (non solo nel caso di progetti territoriali con servizi dedicati all'accoglienza di situazioni di vulnerabilità relativa alla salute, fisica e mentale, per i quali è obbligatorio) la stipula di protocolli di intesa operativi con la ASL di riferimento, al fine di rendere maggiormente accessibili al richiedente o titolare di protezione internazionale/umanitaria i vari servizi sanitari del territorio, promuovendo la rimozione di ostacoli di natura burocratica, linguistica e sociale, anche attraverso l'intervento di mediatori culturali.

In questo senso, particolare riguardo dovrebbe essere dato a tutte le situazioni che richiedono misure specialistiche come quelle che sono necessarie nel caso di vittime di tortura, disagio mentale, minori, portatori di disabilità e anziani, sviluppando una rete mirante a coinvolgere nell'attuazione del programma di sostegno ai beneficiari, tutti gli enti pubblici e privati attivabili sul territorio.

Allo stesso modo, nel caso di presenza di donne beneficiarie di un progetto di accoglienza integrata, nell'usufruire dei servizi locali del SSN, è necessario facilitarne l'accesso anche attraverso la richiesta di relazionarsi con personale femminile dei servizi socio-sanitari e in presenza di mediatrici.

Là dove sia necessaria una presa in carico sul piano sanitario, nel percorso di supporto e di riabilitazione del migrante forzato vittima di tortura o di gravi forme di violenza fisica, psichica o sessuale, o perché portatore di un disagio psicologico e psichiatrico, si deve tenere conto che l'impianto normativo di riferimento rimane identico a quello dei cittadini migranti in genere⁴¹.

Nell'accompagnamento ai servizi socio-sanitari si sottolinea l'importanza dell'operatore del progetto di accoglienza, in quanto facilita il successo degli eventuali interventi di carattere sanitario, consentendo al personale medico e para-medico di relazionarsi all'utente in modo consapevole.

Infatti, è necessario che il personale sanitario chiamato a intervenire conosca la specificità del vissuto dei migranti forzati in genere. Alcuni esami, come per esempio l'ettroencefalogramma o la più invasiva elettromiografia, possono evocare la tortura e altri trattamenti subiti.

Allo stesso modo, anche se non sono presenti cicatrici esterne, gli eventuali disturbi legati al sonno, cefalee e/o il mal di stomaco possono rimandare ad altro. Una delle difficoltà principali è quella di riuscire a diagnosticare correttamente l'origine del malessere, il rischio, altrimenti, come riportato ampiamente in letteratura, è quello di obbligare la persona a un'incessante catena di esami clinici e terapie inefficaci alla ricerca di una base organica del sintomo. Il percorso verso un corretto riconoscimento e una ri-collocazione del "sintomo" si apre necessariamente ad altre dimensioni di significato.

Funzionalità dello *screening* sanitario

La presa in carico sanitaria, compreso l'accertamento dello stato di salute generale attraverso eventuali *screening* diagnostici previsti per tutti i beneficiari accolti, deve essere effettuata sempre in accordo con il beneficiario e deve essere realizzata in un'ottica interculturale, al fine di facilitare la comprensione dei trattamenti sanitari proposti e l'adesione della persona alle possibili indicazioni terapeutiche. Risulta essenziale, in questo quadro, che il medico e il diretto interessato siano coadiuvati dalla presenza di un mediatore linguistico-culturale.

Uno *screening* sanitario previsto per tutte le persone in accoglienza non deve essere fine a se stesso, ma funzionale all'accesso autonomo ai servizi sanitari territoriali, alla tutela del diritto alla salute dei beneficiari in accoglienza e necessariamente corredato da azioni efficaci di orientamento, accompagnamento diretto e percorsi di accesso individualizzato.

⁴¹ Artt.32, 33, 34 Legge n. 40/1998; artt.34, 35, 36 D.Lgvo n. 286/1998; artt.42, 43, 44 DPR 394/1999; CM n.5 del 24.3.2000 con indicazioni applicative del Decreto Legislativo 286; artt. 39 e 40 del DPR n. 334/2004. La Legge n. 189/2002 non ha apportato alcuna modifica agli articoli sulla sanità.

Là dove previsto, lo *screening* sanitario deve essere effettuato sotto il diretto controllo del medico di medicina generale (medico di base).

Esenzione ticket e accesso alle prestazioni socio-sanitarie

I richiedenti protezione internazionale sono esenti dal pagamento del ticket fino al rilascio di un permesso di soggiorno che consenta loro lo svolgimento di attività lavorativa. Questi, infatti, sono di fatto equiparati ai disoccupati per il periodo di tempo durante il quale non è consentito loro di esercitare attività lavorativa.

Per l'esenzione successiva al periodo di tempo durante il quale non è consentito lo svolgimento di attività lavorativa, il progetto SPRAR farà riferimento ai casi previsti e riconosciuti dalla normativa nazionale.

Per i titolari di protezione internazionale, l'esenzione dal pagamento del ticket sanitario è da considerarsi equiparata a quanto previsto per i cittadini italiani.

Invalidità

L'équipe deve essere a conoscenza delle procedure per il riconoscimento dell'invalidità civile e l'eventuale erogazione del relativo assegno (c.d. pensione di invalidità). Tali procedure sono esclusivamente accessibili ai titolari di protezione internazionale e umanitaria⁴², alle stesse condizioni previste per i cittadini comunitari.

Nel procedimento per il riconoscimento dell'invalidità civile, le modalità di valutazione differiscono a seconda della fascia di età di riferimento. Il grado d'invalidità, accertato caso per caso tramite un processo di riconoscimento dell'invalidità civile che si compone di una fase sanitaria e una fase amministrativa, è determinato in base a un'apposita tabella predefinita⁴³. In relazione allo stato invalidante riconosciuto, viene corrisposta la concessione di benefici che possono essere o meno di natura economica. Il grado minimo per la qualifica d'invalido civile è di un terzo (33%) di riduzione permanente della capacità lavorativa.

Per le prestazioni economiche di competenza dell'INPS, è richiesto un grado d'invalidità compreso tra il 74% e il 100%.

Gli invalidi civili (con riconoscimento di una percentuale d'invalidità del 33%), gli invalidi di guerra, di servizio, del lavoro, e i soggetti minori di anni 18 che necessitano di un intervento di prevenzione, cura e riabilitazione per un'invalidità permanente, possono ottenere l'autorizzazione alla fornitura di protesi e ausili tecnici correlati alla loro minorazione, previa diagnosi indicata nella certificazione di invalidità.

Considerati i tempi non celeri delle procedure di riconoscimento di invalidità, si raccomanda la tempestiva presentazione della relativa domanda alla ASL di competenza.

Assistenza protesica

Il servizio sanitario nazionale eroga alle persone disabili, o a quanti ne hanno necessità anche per un periodo limitato, l'assistenza protesica e integrativa prevista nei livelli essenziali di assistenza (LEA). Questo tipo di assistenza mette a disposizione del cittadino quattro tipologie di dispositivi:

- gli ausili: si tratta di strumenti, utensili o apparecchiature che permettono alla persona disabile di compiere un atto che non potrebbe fare in condizioni normali (per esempio la carrozzina);
- le protesi: sono quelle apparecchiature che sostituiscono parte mancanti del corpo;

⁴² Per i titolari di protezione umanitaria: Corte Costituzionale sentenze n. 306 del 29/30 luglio 2008 e n. 11 del 23 gennaio 2009.

⁴³ Decreto del Ministro della Sanità 5 febbraio 1992

- le ortesi: sono apparecchiature che migliorano la funzionalità di una parte del corpo compromessa (per esempio scarpe ortopediche);
- i presidi: sono oggetti che aiutano a prevenire o curare determinate patologie (per esempio catetere per l'incontinenza, ausili per assorbimento urina).

Il riconoscimento d'invalidità costituisce il presupposto per l'assistenza protesica, per la quale è necessario che il medico specialista faccia richiesta presso lo sportello invalidi civili di residenza del beneficiario, dietro presentazione della seguente documentazione:

- tessera sanitaria;
- permesso di soggiorno;
- certificazione di invalidità;
- prescrizione del presidio con codice di riferimento, rilasciata dal medico specialista di struttura pubblica;
- programma terapeutico;
- preventivo della farmacia o sanitaria, autorizzata dalla regione.

Considerati i tempi non celeri delle procedure di assegnazione e fornitura delle protesi, è fondamentale il raccordo con gli enti e le organizzazioni del territorio, che hanno come mandato l'erogazione di servizi specifici e di varie tipologie di supporto, anche protesico.

Tutela della maternità e interruzione volontaria di gravidanza

Tutte le donne presenti in Italia hanno diritto alla tutela della maternità. Una donna in stato di gravidanza può decidere di rivolgersi al medico di medicina generale o al consultorio territorialmente competente per usufruire di assistenza specifica durante il periodo della gravidanza, al momento del parto e nel periodo successivo.

Il consultorio familiare è un servizio socio-sanitario pubblico con funzioni di prevenzione, informazione ed educazione sociale, sanitaria e psicologica, che tutela e promuove la salute psico-fisica e sociale della donna, della coppia, degli adolescenti e dei bambini.

Il consultorio è un servizio gratuito aperto a tutti. Per accedervi non occorre la prescrizione del medico di medicina generale. Gli operatori del consultorio (medici ginecologi, psicologi, ostetriche, assistenti sanitarie e sociali, avvocati) lavorano in collaborazione con l'ospedale e con gli altri servizi del territorio (scuola, comune, associazioni). I servizi erogati dal consultorio sono gratuiti, tranne alcune prestazioni ginecologiche specialistiche per le quali è previsto il pagamento di un ticket.

Nel rapportarsi ai servizi di tutela della maternità è necessario l'intervento di mediazione interculturale, in quanto i protocolli sanitari possono essere percepiti dalle beneficiarie come eccessivamente medicalizzanti e incompatibili con la loro dimensione culturale della gravidanza e del parto.

Ci si può rivolgere al consultorio territorialmente competente, oltre che a una struttura a ciò abilitata dalla regione, o ad un medico di fiducia, anche nel caso in cui la donna decida di ricorrere all'interruzione volontaria di gravidanza (IVG)⁴⁴. La richiesta deve essere effettuata personalmente dalla donna, nel caso di minore età la legge richiede l'assenso da parte di chi esercita la potestà o la tutela. Tuttavia, se entro i primi 90 giorni chi esercita la potestà o la tutela è difficilmente consultabile o si rifiuta di dare l'assenso, è possibile ricorrere al giudice tutelare, secondo le modalità esplicitate dalla normativa⁴⁵.

⁴⁴La legge n. 194/1978 norma le modalità del ricorso alla pratica dell'interruzione volontaria di gravidanza.

⁴⁵ Art. 9 della legge n.194/1978.

La presa in carico sanitaria di persone con vulnerabilità psicologica e psichiatrica o con disagio mentale

Per un'effettiva tutela psico-sanitaria di beneficiari con una vulnerabilità psichiatrica e/o psicologica, si rende fondamentale la collaborazione dei progetti SPRAR con il dipartimento salute mentale (DSM) di zona, per la progettazione di interventi personalizzati e mirati a una presa in carico specifica.

A tal fine, nell'accogliere questa tipologia di beneficiari, si deve necessariamente tenere in considerazione l'assetto organizzativo dipartimentale dei servizi, anche con lo scopo di attivare una rete strutturata territoriale.

Unitamente a tutte le prestazioni di assistenza sanitaria garantite dal SSN a titolo gratuito, o con partecipazione di spesa, previste dalla normativa vigente e oltre alle strutture presenti sul territorio che, in generale, ogni progetto deve individuare per un'efficace presa in carico sanitaria dei beneficiari/e, in questo specifico caso è importante l'individuazione e la creazione di una rete strutturata e operativa con:

- il dipartimento di salute mentale (DSM) in quanto preposto alla cura, all'assistenza e alla tutela della salute mentale nell'ambito del territorio definito dall'azienda sanitaria locale (ASL).
- la struttura ospedaliera;
- gli eventuali centri specialistici.

Nello specifico ogni progetto territoriale SPRAR, forte di una rete territoriale attiva e capillare, deve essere supportato e affiancato dal centro di salute mentale (CSM) presente sul proprio territorio, sia ambulatorialmente che presso il centro di accoglienza stesso per i casi più problematici. Nel caso di questi progetti dedicati è opportuno un raccordo permanente con l'équipe psico-sociale del DSM territorialmente competente, con il quale progettare una collaborazione mirata per la presa in carico dei singoli beneficiari accolti. A seconda della specificità del singolo caso, gli operatori del DSM territorialmente competente valuteranno con l'équipe del progetto SPRAR quale sia la struttura a cui fare riferimento rispetto al progetto terapeutico-riabilitativo propedeutico alla presa in carico del singolo caso (per esempio la struttura semiresidenziale del centro diurno consentirebbe l'attivazione di un progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato con l'attivazione di percorsi terapeutici specifici e l'apprendimento della cura di sé, delle attività della vita quotidiana e relazionale anche ai fini di un inserimento socio-lavorativo).

Qualora un caso specifico richieda un trattamento psichiatrico puntuale e immediato, l'operatore sanitario farà riferimento al servizio psichiatrico di diagnosi e cura (SPDC) presso la struttura ospedaliera, sia per una consulenza, sia per un trattamento psichiatrico volontario o obbligatorio nei casi più gravi. Tuttavia, al fine di ridurre il ricorso al ricovero vero e proprio e di limitarne comunque la durata, il progetto può ricorrere al *day hospital* psichiatrico per eventuali e ulteriori accertamenti diagnostici di varia complessità e anche per garantire i trattamenti farmacologici al singolo beneficiario, laddove necessario. A tal fine sarà importante concordare preventivamente una programmazione degli interventi con gli operatori del DSM.

In caso di progetti dedicati alla presa in carico di beneficiari con disagio mentale si consiglia l'utilizzo di mediatori appositamente formati che possano supportare il clinico e gli operatori dell'équipe multidisciplinare nel percorso di riabilitazione e cura.

Per quanto riguarda la progettualità da delineare ai fini dell'accoglienza integrata di persone con disagio mentale, andranno ulteriormente rispettati i requisiti strutturali, organizzativi e relazionali consoni alla vulnerabilità della persona e alla sua presa in carico. Gli interventi dei progetti andranno a integrare e completare l'attività di valutazione dei bisogni e di definizione di un programma terapeutico-riabilitativo individuale attivato dai servizi per la salute mentale del territorio, concordando programmi di supporto e di riabilitazione con la struttura sanitaria locale preposta.

Qualora la situazione clinica lo richieda, occorrerà programmare una presa in carico diretta da parte dei dipartimenti di salute mentale presso le proprie strutture residenziali, mediante:

- l'attivazione di programmi di supporto e di riabilitazione in maniera concordata e continuativa con la struttura sanitaria locale preposta;
- se la situazione clinica lo richiede, la programmazione della presa in carico diretta, da parte dei dipartimenti di salute mentale, presso le proprie strutture residenziali;
- la possibilità di condividere con il Servizio Centrale eventuali soluzioni di "accoglienza esterna, continuando a garantire la continuità della presa in carico della persona, ma in struttura differente da quella ordinaria dello SPRAR.

Generali modalità di intervento in casi emergenziali

Nel caso in cui dovessero verificarsi situazioni di tipo emergenziale, il progetto, grazie alla rete precedentemente formalizzata con i servizi sanitari territoriali, deve programmare con essi strategie operative e condividere le procedure standard di intervento. A tal fine, i vari presidi sanitari devono essere propedeuticamente informati dell'esistenza del progetto di accoglienza e delle peculiarità dello stesso.

Nei progetti dedicati all'accoglienza di persone con vulnerabilità psicologica/psichiatrica, nei giorni feriali e in orari diurni, le procedure di intervento seguono le procedure standard previste per tutte le persone iscritte al SSN, facendo riferimento al centro di salute mentale (CSM), sempre informando il medico di medicina generale di riferimento. Il CSM, se lo ritiene opportuno, effettua una valutazione della situazione a domicilio ed eventualmente può dichiarare esaurito l'intervento o proseguirlo tramite:

- ricovero volontario del beneficiario per il quale è stato richiesto il coinvolgimento del servizio psichiatrico di diagnosi e cura (SPDC) dell'azienda sanitaria;
- attivazione delle procedure di accertamento per un trattamento sanitario obbligatorio (TSO), nel caso in cui l'ospite necessiti di trattamenti sanitari urgenti, rifiuti il trattamento o non sia possibile prendere adeguate misure extraospedaliere.

Nei giorni festivi o nelle ore notturne l'operatore o gli altri ospiti si attiveranno per chiamare il servizio sanitario di urgenza ed emergenza (118), numero telefonico attivo in Italia per la richiesta di soccorso medico per emergenza sanitaria. In caso di necessità si potrà fare ricorso contestualmente anche alla pubblica sicurezza.

La presa in carico sanitaria di donne e/o minori con mutilazioni genitali femminili e i trattamenti necessari

Con l'espressione mutilazioni genitali femminili (MGF)⁴⁶ si fa riferimento a tutte le forme di rimozione parziale o totale dei genitali femminili esterni o ad altre modificazioni indotte agli organi genitali femminili⁴⁷, effettuate per ragioni culturali o altre ragioni non terapeutiche. Si conoscono vari tipi di mutilazioni genitali femminili con diversi livelli di gravità⁴⁸, di cui la più radicale è comunemente chiamata infibulazione, una pratica diffusa prevalentemente nell'Africa subsahariana. Con specifico riferimento alle nazionalità delle richiedenti e titolari di protezione internazionale o

⁴⁶ Legge 9 gennaio 2006, n. 7 - "Disposizioni concernenti la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile" - considera ogni alterazione non terapeutica dell'organismo un reato.

⁴⁷ Eliminating Female Genital Mutilation. An Interagency Statement - WHO, 2008

⁴⁸ Dalla classificazione più recente, si fa riferimento alle seguenti categorie di MGF: clitoridectomia - parziale o totale asportazione della clitoride; escissione: parziale o totale asportazione della clitoride e delle piccole labbra; infibulazione - asportazione della clitoride, delle piccole labbra e successiva parziale cucitura dell'apertura vaginale; tutte le altre procedure dannose agli organi genitali femminili esterni non a fini terapeutici (per esempio cauterizzazione). In Italia il fenomeno assume due aspetti: la presenza di donne provenienti da paesi a "tradizione escissoria" e giovani donne e bambine che possono o potrebbero sottoporsi a una delle pratiche escissorie in Italia.

umanitaria ospitate nei progetti territoriali dello SPRAR, le diverse tipologie di MGF sono praticate in percentuale più elevata nei Paesi del Corno d’Africa e nei paesi dell’Africa occidentale⁴⁹.

Le MGF hanno molteplici conseguenze mediche e possono causare eventuali complicanze a breve, medio e lungo termine, a seconda della tipologia di MGF, legate soprattutto a eventuali patologie infiammatorie, ostetriche, psico-sessuali, esiti cicatriziali che possono condizionare la salute della donna e del neonato.

Occorre, inoltre, tenere presente anche l’eventuale disagio psicologico della donna o della minorenne sottoposta a questa pratica nel proprio Paese di origine, in quanto, culturalmente ascritte tra atti di genitorialità patriarcale, finalizzati alla crescita e all’accettazione sociale delle proprie figlie e ai meccanismi matrimoniali cui rimandano.

Pertanto, nella presa in carico sanitaria rivolta a donne provenienti da paesi dove fonti accreditate dimostrano l’uso consuetudinario della pratica delle mutilazioni genitali femminili (MGF), diventa indispensabile:

- un ascolto personalizzato in ambiente protetto;
- l’ausilio di una mediatrice linguistico-culturale competente sul tema e presenti agli incontri;
- un primo colloquio in lingua madre (al bisogno) presso un poliambulatorio e/o consultorio, a seguito del quale, qualora rilevato uno specifico bisogno sanitario espressamente manifestato dalla donna, venga attivata la presa in carico sanitaria;
- l’eventuale supporto al personale medico e alla stessa équipe di progetto di esperti sul tema (antropologi, enti specializzati, ecc.);
- un supporto specifico per il trattamento delle conseguenze psicofisiche delle MGF;
- nel caso in cui la donna richiedesse un controllo sanitario specifico (ginecologia-ostetricia, dermatologia, infettivologia, pediatria), prevedere visite mediche specialistiche e il controllo medico singolo o congiunto, a seconda della problematica clinica riscontrata.
- qualora specificamente richiesto dalla beneficiaria, potrebbe risultare necessaria una possibile presa in carico da parte del medico legale per il rilascio di una certificazione sanitaria da utilizzare in funzione della richiesta di protezione internazionale in sede di esame da parte della Commissione territoriale.

Come per tutti i beneficiari SPRAR la presa in carico comporta prioritariamente l’accompagnamento ai servizi del territorio, rinforzato rispetto alla specificità della condizione, sia nei casi di assistenza durante il periodo di gravidanza e nel momento del parto, che per la cura di patologie specifiche derivanti dalle MGF.

Di fondamentale importanza risulterà la rete territoriale al fine di facilitare il rilascio delle informazioni e l’invio ad altre strutture, sanitarie e non, per rispondere il più possibile alla richiesta sanitaria espressa dalla donna. È possibile che i percorsi illustrati si intersechino a diversi livelli e in diversi momenti del percorso sanitario complessivo.

La presa in carico sanitaria di persone con malattie infettive

Qualora ci sia una certificazione (al momento dell’inserimento in accoglienza) o anche solo il sospetto che un beneficiario abbia contratto una malattia infettiva, è necessario procedere a un accompagnamento presso il reparto specialistico per una prima visita, con l’obiettivo, non tanto di procedere a un *check up* fine a se stesso, quanto di avviare un percorso di presa in carico e di cura specialistica. Il diretto interessato dovrà essere messo in condizioni di consapevolezza e pertanto puntualmente informato sul dove, come e soprattutto del perché della visita.

Si tenga presente che il percorso di diagnosi e cura potrebbe prevedere un ricovero, così come potrebbe essere seguito interamente a livello ambulatoriale ospedaliero.

⁴⁹ Ministero della Salute, commissione per la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile (DM 6/9/2006) – Rapporto al Ministro della Salute: Linee guida destinate alle figure professionali sanitarie nonché ad altre figure professionali che operano con le comunità di immigrati provenienti da paesi dove sono effettuate le pratiche di mutilazione genitale femminile per realizzare una attività di prevenzione, assistenza e riabilitazione delle donne e delle bambine già sottoposte a tali pratiche art.4, legge n.7/2006.

Tra le malattie infettive per le quali è prevista l'esenzione totale dal pagamento del ticket, il ministero della salute indica le seguenti:

- epatite cronica attiva;
- epatite virale B cronica attiva;
- epatite C cronica attiva;
- infezione da virus della immunodeficienza umana (HIV e HIV 2);
- infezione tubercolare primaria (attiva bacillifera);
- tubercolosi polmonare (attiva bacillifera).

Pertanto, una volta diagnosticata, sarà premura del progetto SPRAR attivare il procedimento per detta esenzione.

In generale, è opportuno attenersi, comunque e sempre, alle principali regole di buon senso e alle precauzioni standard da adottare in contesti comunitari, come assumere comportamenti finalizzati a ridurre il rischio di un eventuale contagio, indipendentemente dall'eventuale diagnosi o presunto stato d'infezione dell'ospite, in quanto costituiscono una fondamentale strategia di prevenzione da contagio di malattie infettive trasmissibili con il sangue, altri liquidi biologici (per esempio epatiti, HIV/AIDS), fluidi contenenti sangue delle mucose (occhi, naso, bocca), via aerea (per esempio TBC) o per aerosol (per esempio meningite).

Nella convivenza è pertanto importante e sufficiente rispettare le comuni norme igieniche:

- lavarsi le mani dopo l'utilizzo del bagno, sia pubblico che privato, prima di cucinare o consumare i pasti o rientrando nel proprio domicilio: togliere bracciali, anelli, orologio; insaponare le mani accuratamente (dita, palmi, dorso, polsi, unghie) per almeno 10 secondi e sciacquare con acqua corrente in modo completo;
- starnutire coprendosi la bocca non con le mani ma con l'interno del gomito. Mentre per chi è vicino a chi tossisce o starnutisce, evitare di toccarsi gli occhi, il naso e la bocca;
- non rivolgere mai aghi o strumenti taglienti verso qualcuno. Nel caso di passaggio di strumenti taglienti (per esempio coltello in cucina o in sala da pranzo) evitare di passare direttamente da mano a mano, ma depositare i taglienti in una zona neutra da cui saranno presi in carico dal destinatario;
- utilizzare le proprie lamette (gettarle personalmente dopo l'uso e non lasciarle sul lavandino o altrove), forbicine, pettine, spazzola, assorbenti o qualsiasi altro oggetto personale.

La conoscenza delle regole elementari di comportamento e di protezione personale sono sufficienti a minimizzare tale rischio. A tal fine è auspicabile un accordo con l'ASL o l'ASP del territorio dove insiste il progetto SPRAR per l'attivazione di un corso, replicabile a seconda dei nuovi arrivi nel progetto, destinato sia agli operatori sia agli ospiti, per sensibilizzare e informare gli stessi rispetto a:

- malattie infettive trasmissibili per via aerea: il contatto stretto con persone eventualmente malate non significa affatto in modo automatico la trasmissione della malattia. Malattie trasmissibili per via aerea possono essere ad esempio la TBC polmonare in fase attiva, il morbillo, la varicella;
- malattie infettive trasmissibili per via parenterale: il contagio può avvenire unicamente attraverso il sangue o liquidi biologici contenenti sangue. Malattie trasmissibili per via parenterale sono ad esempio l'HIV/AIDS, l'epatite B e C;
- malattie infettive trasmissibili per goccioline emesse dalle vie aeree dell'ospite o operatore eventualmente malato. Malattie trasmissibili con questo meccanismo sono ad esempio la meningite meningococcica e la pertosse;
- malattie infettive trasmissibili per contatto diretto della superficie corporea di un soggetto suscettibile (per esempio presenza di una ferita che leda le difese della pelle). Malattie trasmissibili con questo meccanismo sono ad esempio l'herpes, la scabbia. La pelle integra costituisce in genere un'ottima difesa contro gli agenti biologici e rappresenta per essi un ostacolo sostanzialmente insormontabile. Pertanto, l'integrità della cute deve essere

preservata quanto più possibile evitando l'uso eccessivo di saponi aggressivi verso questa difesa naturale;

- malattie infettive trasmissibili per via orofecale per mancanza, per esempio, di igiene nella preparazione dei cibi da parte di operatori e/o ospiti che non si lavano sufficientemente le mani dopo aver espletato le proprie funzioni corporali. Malattie trasmissibili con questo meccanismo sono ad esempio le salmonellosi, l'epatite A, il tifo;
- malattie infettive trasmissibili per via sessuale. Malattie trasmissibili con questo meccanismo sono ad esempio la sifilide, la gonorrea, l'HIV/AIDS, ma anche la scabbia e la pediculosi.

Il contatto fra la persona e l'agente infettivo in grado di provocare infezione non comporta automaticamente il verificarsi della malattia anche in considerazione del fatto che l'essere umano è naturalmente in grado di difendersi.

Perché l'evento malattia si verifichi, pertanto, è necessario il verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:

- vengano saltate le difese naturali: per esempio ferita che leda le difese della pelle;
- presenza di un elevato numero di agenti infettanti: esposizione ad un'elevata quantità di bacilli della TBC da un soggetto con una caverna tubercolare aperta e con cui ci sia un contatto stretto e prolungato quale quello di un familiare o convivente;
- l'agente infettivo sia particolarmente aggressivo: forme batteriche resistenti agli antibiotici o in grado di produrre sostanze tossiche, virus particolarmente attivi ecc.;
- le difese dell'organismo sono significativamente indebolite: malattie immuno-depressive o condizioni che abbassano le difese immunitarie come l'AIDS o il diabete, oppure a seguito di cure con cortisone o immuno-soppressori per prevenire il rigetto, grandi traumi, interventi chirurgici ecc.

In questo caso l'agente infettivo può prendere il sopravvento sulle naturali difese dell'organismo e quindi la persona può ammalarsi.

La presa in carico sanitaria di persone HIV positive in un contesto comunitario

L'HIV è un virus con il quale è possibile convivere e non necessariamente la persona sieropositiva contrae la malattia da immunodeficienza (AIDS), sindrome, quest'ultima, che si può manifestare anche dopo molti anni dall'infezione ed è evitabile con l'assunzione delle terapie anti HIV. Il test non indica la presenza del virus, ma solo degli anticorpi specifici sviluppatasi dopo il contatto con il virus. Una persona risultata positiva al primo test viene sottoposta ad altri test di conferma.

E' disponibile un esame molto significativo che misura la quantità di virus nel siero ed è fondamentale per verificare l'efficacia dei farmaci antiretrovirali. Il virus può essere presente, oltre che nel sangue, anche in altri liquidi biologici.

L'infezione da HIV si può trasmettere unicamente in queste modalità:

- per via ematica: trasfusione di sangue infetto e scambio di siringhe;
- per via sessuale;
- per via verticale: la madre può trasmettere il virus HIV al figlio durante la gravidanza, al momento del parto o durante l'allattamento. Se la madre è sottoposta a idonea terapia durante la gravidanza, il parto avviene tramite cesareo e viene evitato l'allattamento al seno, il rischio si riduce fortemente. Il figlio, non avendo anticorpi propri, eredita quelli della madre e, quindi, può nascere sieropositivo, ma senza avere il virus. In questo caso il minore ritornerà sieronegativo durante i primi quattro mesi di vita.

Nella convivenza le persone sieropositive devono pertanto rispettare le stesse comuni norme igieniche, come quelle indicate per le malattie infettive in generale e precedentemente indicate.

Il virus HIV non è trasmissibile in situazioni di mera convivenza o tramite il semplice contatto, la stretta di mano o lo scambio di abbracci.

L'assunzione della terapia antiretrovirale, iniziata anche in fase avanzata d'infezione, riesce a bloccarla e a controllarne la progressione.

La sieropositività non è un fatto meramente sanitario, ma investe il richiedente o titolare di protezione internazionale nella sua totalità: sfera emozionale, affettiva, relazionale e sessuale. Pertanto si reputa necessaria la previsione di un supporto psicologico che accompagni la persona ad affrontare il carico emotivo conseguente all'esito positivo del test che cambierà la sua vita.

Un supporto adeguato aiuterà la persona a costruirsi uno spazio e un tempo necessari a dare espressione all'emotività, permetterà di avere il controllo della propria vita rispetto a scelte e/o decisioni importanti per il proprio presente e futuro e consentirà al progetto una migliore lettura dei suoi bisogni e necessità.

Nelle strutture pubbliche, il test anti-HIV, in grado di identificare la presenza di anticorpi specifici che l'organismo produce nel caso in cui entri in contatto con questo virus, è anonimo e gratuito⁵⁰. Il test non è obbligatorio, ma se si sono avuti comportamenti a rischio, è opportuno effettuarlo. Per eseguire il test, nella maggior parte dei centri, non serve ricetta medica e le persone straniere, anche se prive del permesso di soggiorno, possono effettuare il test alle stesse condizioni del cittadino italiano.

Nella quotidianità delle relazioni sociali, il richiedente o titolare di protezione internazionale in accoglienza nel progetto SPRAR può e deve decidere liberamente con chi vuole parlare della propria sieropositività, non avendo alcun obbligo legale di comunicare la propria condizione sanitaria ad altre persone (per esempio datore di lavoro, altri ospiti del progetto, operatori del progetto SPRAR, autorità, medici).

Nello specifico, riportiamo di seguito alcuni degli aspetti principali connessi alla tutela della privacy relativamente al test HIV, così come disciplinati dalla normativa vigente:

- sottoporsi al test HIV è un atto volontario e per la sua esecuzione è necessario il consenso esplicito della persona interessata, che deve preliminarmente essere informata sul significato dell'esame e dell'eventuale esito;
- il ricovero in ospedale non autorizza gli operatori sanitari a sottoporre a screening i pazienti;
- le persone che si sottopongono al test hanno diritto all'anonimato;
- il risultato dell'esame deve essere comunicato esclusivamente al diretto interessato evitando la comunicazione dell'esito per via telefonica o a tramite lettera;
- in caso di minori l'autorizzazione all'esecuzione dell'esame deve essere data dai genitori, da chi esercita la patria potestà o dal giudice tutelare nel caso di minore non accompagnato;
- anche in carcere, il test HIV non può essere effettuato senza l'autorizzazione dell'interessato;
- al lavoratore o alla persona che effettua una selezione per l'assunzione non può essere chiesto di sottoporsi all'esecuzione del test HIV;
- nessuno può essere sottoposto, senza il suo consenso, ad analisi tendenti ad accertare l'infezione da HIV se non per motivi di necessità clinica nel suo interesse. Sono consentite analisi di accertamento di infezione da HIV, nell'ambito di programmi epidemiologici, soltanto quando i campioni da analizzare siano stati resi anonimi con assoluta impossibilità di pervenire alla identificazione delle persone interessate;
- la comunicazione di risultati di accertamenti diagnostici diretti o indiretti per infezione da HIV può essere data esclusivamente alla persona cui tali esami sono riferiti;
- l'accertata infezione da HIV non può costituire motivo di discriminazione, in particolare per l'iscrizione alla scuola, per lo svolgimento di attività sportive, per l'accesso o il mantenimento del posto di lavoro.

Fatte salve le indicazioni sulla *privacy*, la decisione di informare o meno il medico di base e/o il dentista sullo stato sierologico del richiedente o titolare di protezione internazionale spetta unicamente al diretto interessato: per legge, sia il medico di base che il dentista hanno l'obbligo di

⁵⁰ Legge 5 giugno 1990, n. 135 - Programma di interventi urgenti per la prevenzione e la lotta contro l'AIDS; decreto ministeriale del 1 febbraio 1991; Intesa Stato, Regioni e Province Autonome del 27 luglio 2011 all'art. 2.

adottare norme igieniche generali di protezione dal rischio di contrarre infezioni, a prescindere dalla conoscenza dello stato sierologico del paziente.

La prima visita è un importante punto di partenza nella valutazione dello stato di salute complessivo del richiedente o titolare di protezione, ma anche molto importante affinché si instauri un rapporto di fiducia con il medico e una prima occasione importante per chiedere ulteriori spiegazioni e porre domande al fine di risolvere ogni dubbio del richiedente o titolare di protezione internazionale. Pertanto, in questa delicata fase dell'accoglienza e della presa in carico, sarà oltre modo necessaria la presenza di un/una mediatore/mediatrice linguistico-culturale, possibilmente interno/a al centro clinico e non al progetto di accoglienza, nel rispetto di genere dei beneficiari e della loro *privacy*.

Obiettivo di questa prima visita specialistica sarà quello di determinare in quale fase è possibile collocare l'infezione dell'ospite. Pertanto saranno prescritti esami diagnostici che permetteranno di stabilire se l'infezione è asintomatica, sintomatica oppure in fase avanzata.

Gli esami ematici completi dovranno essere ripetuti di routine e per tutta la vita, ogni tre/quattro mesi.

Se il paziente in cura presso il reparto infettivo del centro clinico presente sul territorio è una donna, è importante che instauri un rapporto di continuità con un ginecologo o una ginecologa con esperienza in HIV e che effettui gli esami periodicamente prescritti.

Ogni progetto SPRAR dovrebbe preventivamente prendere contatti con il reparto di malattie infettive presso il centro clinico presente sul proprio territorio, informarsi dall'infettivologo e prendere contatti con ginecologi e ginecologhe con questa esperienza e che collaborano con il reparto.

Data la possibilità di accogliere richiedenti o titolari di protezione internazionale sieropositivi, ogni progetto SPRAR dovrebbe almeno avere i riferimenti di un centro per malattie infettive più vicino e della sede territoriale di enti specializzati.

Inoltre, così come stabilito dalla norma⁵¹:

- in base alle condizioni di salute, la persona sieropositiva o con AIDS in accoglienza nel progetto SPRAR ha diritto a fare richiesta di riconoscimento d'invalidità civile presso l'ASL di residenza;
- le prestazioni ambulatoriali e ospedaliere nei presidi pubblici accreditati devono essere assicurate anche qualora l'ospite risulti temporaneamente non in regola con il proprio permesso di soggiorno;
- sono tenuti a rispettare il diritto alla riservatezza dei dati personali: medici e operatori sanitari, avvocati, consulenti tecnici, operatori del progetto SPRAR, sono tutti tenuti a osservare il segreto professionale, anche verso i familiari;
- come qualsiasi altro lavoratore malato, la persona sieropositiva o con AIDS o affetta da altre gravi patologie correlate non può essere licenziata durante la malattia, se non dopo il termine massimo previsto e stabilito nel contratto collettivo.

Una lettura interculturale della cura

A completamento di quanto fin qui esposto, per un'adeguata presa in carico della persona, è importante considerare anche la dimensione culturale e religiosa della salute e della cura.

Infatti, ogni progetto territoriale - con l'ausilio della mediazione interculturale e, laddove possibile, dell'etnopsichiatria - dovrà saper leggere e accogliere eventuali esigenze dei beneficiari riguardo a forme di cura e trattamenti propri della cultura e della religione di appartenenza.

E' necessario, dunque, tenere conto delle richieste di interventi di medicina alternativa e tradizionale, avvalendosi del supporto di mediatori culturali, nonché eventualmente di antropologi ed esperti, e rappresentando il bisogno ai locali servizi socio-sanitari per una più efficace presa in carico.

⁵¹ Legge n. 135/1990

Principale normativa di riferimento

Legge n. 135 del 1990 – Piano degli interventi urgenti in materia di prevenzione e lotta all'AIDS

Decreto del ministero della salute 1 febbraio 1991 – Rideterminazione delle forme morbose che danno diritto all'esenzione della spesa sanitaria – art.3 esenzione dalla quota di partecipazione alla spesa sanitaria per prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio ticket per test HIV

Decreto del Ministero della Sanità del 5 febbraio 1992 – Approvazione della nuova tabella indicativa delle percentuali d'invalidità per le minorazioni e malattie invalidanti. (G.U. 26 febbraio 1992, n. 47, S.O.)

Legge n. 273 del 1995 – Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della pubblica amministrazione – art.2, commi 1 e 2, adozione della carta dei servizi (schema specifico per ogni ambito, anche sanitario)

Intesa, ai sensi dell'art.8 comma 6, della legge 5 giugno 2003 n.131, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, concernente “Documento di consenso sulle politiche di offerta e le modalità di esecuzione del test HIV in Italia” (G.U. 191 del 18 agosto 2011) – art.2

Decreto ministeriale del 10 settembre 1998 - *esenzione pagamento ticket sanitario per gravidanza*

Legge n. 40/1998 – Disposizioni in materia sanitaria, nonché di istruzione, alloggio, partecipazione alla vita pubblica e integrazione sociale – artt. 32, 33

D.Lgvo n. 286/1998 – Art. 34, 35 e 36

DPR n. 394/1999 – Artt. 42 e 43

Decreto ministeriale 28 maggio 1999, n. 329, successivamente modificato dal decreto ministeriale 21 maggio 2001, n. 296 e dal regolamento delle malattie rare (decreto ministeriale 18 maggio 2001, n. 279) - *esenzione pagamento ticket sanitario per malattie croniche*

Circolare del Ministero della Sanità n.5 del 24 marzo 2000 con indicazioni applicative del Decreto Legislativo n. 286/1998

Decreto ministeriale n. 279/2001 (Regolamento d'istituzione della rete nazionale delle malattie rare e di esenzione dalla partecipazione al costo delle relative prestazioni sanitarie) - *esenzione pagamento ticket sanitario per malattie rare*

DPR n. 334/2004 – Art.39

Legge n.7/2006 recante *Disposizioni concernenti la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile* (GU n.14 del 18 gennaio 2006)

Intesa Stato, regioni e province autonome del 27 luglio 2011, art. 2

Per approfondimenti

Beneduce R., *Breve dizionario di etnopsichiatria*, Ed. Franco Angeli

Bracci F., Cardamone G.(a cura di), *Presenze. Migranti e accesso ai servizi socio-sanitari*, Franco Angeli 2005

Bracci C., Norcia G., *La Tutela medico legale dei diritti dei rifugiati*, Sviluppo Locale Edizioni 2009

Cittalia, *Le dimensioni del disagio mentale nei richiedenti asilo e rifugiati. Problemi aperti e strategie di intervento*, 2010 (su www.serviziocentrale.it)

Geraci S., *Quando le ferite sono invisibili. Vittime di tortura e di violenza: strategie di cura*, Ed. Pendragon 2014

Pro.Ri.Ti.S. - *Quando il medico parla arabo. Il riconoscimento delle qualifiche dei titolari di protezione internazionale* (progetto FER AP 2009 - Azione 1.A, capofila Parsec, su www.serviziocentrale.it), 2011

Quaranta I., Ricca M., *Malati fuori luogo, medicina interculturale*, Raffaello Cortina Editore

STRUMENTI PER L'ACCOMPAGNAMENTO E L'ORIENTAMENTO LEGALE

INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO, ACCOMPAGNAMENTO – AZIONI E RUOLO DEGLI OPERATORI LEGALI – GLOSSARIO DELL'OPERATORE LEGALE – GLI ATTORI ISTITUZIONALI – LA PROCEDURA DI RICONOSCIMENTO DELLA DOMANDA DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE – IL FASCICOLO PERSONALE – VERIFICA DELLA PROCEDURA E TRASFERIMENTO DELLE PRATICHE – ACCOMPAGNAMENTO IN QUESTURA – GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA COMMISSIONE TERRITORIALE – PREPARAZIONE DELLA MEMORIA PERSONALE – PREPARAZIONE ALL'AUDIZIONE – ORIENTAMENTO ALLA TUTELA GIURISDIZIONALE – EFFETTO SOSPENSIVO DEL RICORSO E PATROCINIO A SPESE DELLO STATO – APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI – DURATA E CONVERSIONE DEI PERMESSI DI SOGGIORNO – I DIRITTI DEI RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE – I DIRITTI DEI RIFUGIATI – I DIRITTI DEI TITOLARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE – I DIRITTI DEI TITOLARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

AVVERTENZA:

Per una completa e dettagliata informazione in merito alle norme e alle procedure di intervento si rimanda agli approfondimenti di

“LA TUTELA DEI RICHIEDENTI ASILO – MANUALE GIURIDICO PER L'OPERATORE”, consultabile e scaricabile da:

[http://www.sprar.it/images/Documenti/Guide_pratiche/Manuale_giuridico - con copertina.pdf](http://www.sprar.it/images/Documenti/Guide_pratiche/Manuale_giuridico_-_con_copertina.pdf)

Informazione, orientamento, accompagnamento

In generale, gli enti locali titolari di progetti di accoglienza SPRAR, hanno l'obbligo di garantire:

- l'orientamento e l'accompagnamento nell'interlocuzione con gli attori istituzionali preposti alle diverse fasi della procedura di riconoscimento della protezione internazionale;
- l'orientamento e l'informazione legale sulla normativa italiana ed europea in materia d'asilo;
- l'orientamento e l'accompagnamento in materia di procedure burocratico amministrative;
- l'informazione sulla normativa italiana in materia di ricongiungimento familiare, il supporto e l'assistenza all'espletamento della procedura;
- l'informazione sui diritti e i doveri sanciti dall'ordinamento italiano;
- l'informazione sui programmi di rimpatrio assistito e volontario;
- il supporto a tutti gli attori istituzionali preposti al funzionamento delle attività amministrative nella costante conoscenza del fenomeno presente sul territorio;
- un orientamento legale anche in merito a questioni non strettamente correlate alla procedura di riconoscimento della protezione internazionale.

Azioni e ruolo degli operatori legali

Tra le attività che vanno a comporre la cosiddetta “accoglienza integrata”, particolare rilievo assumono le azioni di sostegno legale, relative alla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale.

Per sostegno legale s'intendono tutti quegli interventi volti a supportare i beneficiari – principalmente i richiedenti protezione internazionale durante la procedura – in termini di orientamento e informazione su: passaggi da affrontare; interlocuzioni con le istituzioni e gli organismi preposti; possibilità di tutela dei propri diritti; possibilità di ricorrere contro le decisioni assunte; possibilità di produrre documentazione che possa supportare la propria domanda di protezione.

Gli operatori legali dello SPRAR hanno, dunque, un ruolo di supporto dei beneficiari, i quali devono rimanere i protagonisti principali della propria procedura di riconoscimento della protezione internazionale. Gli operatori, di conseguenza, possono informare, orientare, accompagnare, consigliare i beneficiari ma non possono, né devono mai sostituirsi a loro, soprattutto in merito alle decisioni da prendere e alle scelte da fare.

Come già sopra sottolineato, l'operatore legale non deve essere necessariamente un avvocato. E' infatti importante che a ricoprire tale ruolo sia una persona che coniughi una formazione universitaria specifica con un'esperienza maturata sul campo in materia di protezione internazionale, nonché con capacità di ascoltare e dialogare con il beneficiario, sostenendolo nel disbrigo delle pratiche amministrative e legali.

In particolare le competenze di base che gli operatori legali dello SPRAR devono avere riguardano:

- la conoscenza o la capacità di saper individuare e correttamente applicare la normativa di riferimento;
- la procedura per il riconoscimento della protezione internazionale (i vari passaggi, gli attori, le competenze);
- i meccanismi di tutela giurisdizionale.

Come tutti gli altri operatori coinvolti in un progetto territoriale di accoglienza, l'operatore legale deve sapere, in via prioritaria, quali attività può svolgere direttamente e quali, invece, siano da delegare ad altre professionalità non necessariamente interne all'équipe di progetto.

All'operatore legale spettano i seguenti compiti:

- predisposizione del fascicolo personale del richiedente o del titolare di protezione internazionale;
- affiancamento del beneficiario nella preparazione al colloquio con la Commissione territoriale;
- gestione dei rapporti con gli attori istituzionali;
- assolvimento delle pratiche burocratiche (per esempio, compilazione di moduli e/o modelli presso differenti uffici);
- orientamento alla tutela giurisdizionale.

Gli attori istituzionali

La **Questura** è l'attore chiave nella procedura per il riconoscimento della protezione internazionale.

La questura è deputata a:

- ricevere la domanda di protezione (competenza che condivide con la polizia di frontiera);
- verificare l'identità della persona⁵²;
- informare il richiedente sulla procedura, attraverso consegna di un opuscolo informativo;
- formalizzare la domanda di protezione (compilazione del modulo C3 per la verbalizzazione e il fotosegnalamento);
- rilasciare copia al richiedente del verbale delle dichiarazioni rese dallo stesso;
- avviare le procedure per la determinazione dello Stato competente all'esame della domanda di protezione;
- raccogliere e inoltrare alla competente Commissione territoriale l'incartamento relativo al singolo richiedente;
- raccogliere e inoltrare alla Prefettura la richiesta di accoglienza da parte del richiedente protezione;
- rilasciare il permesso di soggiorno e rinnovarlo (nel caso di richiedenti e di titolari di protezione umanitaria);
- procedere alla conversione del permesso di soggiorno, qualora ne sussistano i presupposti;

⁵² Per l'identificazione la Questura procede al rilevamento delle impronte digitali e al fotosegnalamento del richiedente.

- rilasciare il documento di viaggio (ai rifugiati) o il titolo di viaggio (ai titolari di protezione sussidiaria e di protezione umanitaria);
- raccogliere l'informativa sulla presenza sul territorio di richiedenti e titolari di protezione internazionale;
- procedere all'acquisizione di pratiche da altra Questura nel caso di trasferimento sul territorio di propria competenza del cittadino straniero;
- notificare al richiedente la convocazione per l'audizione presso la Commissione territoriale competente;
- notificare al richiedente il provvedimento della Commissione territoriale competente;
- ritirare al richiedente il permesso di soggiorno nel caso di decisione negativa da parte della Commissione territoriale;
- notificare il provvedimento di espulsione, di competenza del Prefetto;
- emanare l'intimazione a lasciare il territorio.

La **Prefettura** è l'ufficio territoriale del Governo (UTG). Per quanto concerne gli interventi relativi alle misure di accoglienza e assistenza di richiedenti e titolari di protezione internazionale la prefettura è deputata a:

- farsi carico della prima assistenza ai richiedenti;
- valutare l'insufficienza dei mezzi di sussistenza da parte del richiedente che intenda accedere alle misure di accoglienza;
- verificare la disponibilità dei posti di accoglienza, anche all'interno dello SPRAR;
- procedere alla segnalazione al Servizio Centrale dello SPRAR di richiedenti e titolari di protezione internazionale, bisognosi di accoglienza;
- farsi carico degli oneri conseguenti al trasferimento delle persone presso le strutture di accoglienza individuate;
- comunicare alla competente questura e alla Commissione territoriale la struttura di accoglienza, presso la quale la persona è trasferita;
- emanare l'eventuale provvedimento di espulsione.

La **Commissione territoriale** per il riconoscimento della protezione internazionale è l'organo preposto a esaminare la domanda del richiedente, sulla quale decide in base alla documentazione ricevuta dalla questura, al materiale prodotto dall'interessato, all'audizione con il richiedente.

La procedura per il riconoscimento della protezione internazionale⁵³

La domanda di protezione internazionale

La domanda di protezione internazionale può essere presentata (se possibile, allegando copia della documentazione comprovante le dichiarazioni rese) all'ufficio di polizia di frontiera o all'ufficio della questura territorialmente competente, in base al luogo di dimora del richiedente.

La volontà di chiedere protezione internazionale può essere espressa dal cittadino straniero anche in forma orale e nella propria lingua con l'ausilio di un mediatore linguistico culturale o di un interprete. Quando la volontà di chiedere la protezione internazionale è manifestata all'ufficio della polizia di frontiera al momento dell'ingresso nel territorio nazionale, tale autorità deve invitare formalmente lo straniero a recarsi, non oltre gli otto giorni lavorativi, presso l'ufficio della Questura competente per la formalizzazione della richiesta. Il richiedente asilo è informato della necessità di

⁵³ Nel ripercorrere i vari passaggi dell'iter procedurale, è bene ricordare che con l'entrata in vigore del decreto legislativo n.25 del 2008 (in recepimento della direttiva europea in materia di procedure di asilo), la procedura per il riconoscimento della protezione internazionale è tornata a essere unica, superando la dualità tra semplificata e ordinaria, introdotta dalla legge n. 189/2002 e dal relativo regolamento di attuazione (DPR n.303/2004). Il regolamento di attuazione previsto dall'art 38, comma 1 del decreto legislativo n.25/2008 è il DPR n. 21 del 12 gennaio 2015.

eleggere domicilio, anche ai fini delle successive comunicazioni. Infatti il richiedente, qualora non si rechi nei termini prescritti presso l'ufficio indicato, è considerato a tutti gli effetti di legge irregolarmente presente sul territorio nazionale.

Istruttoria della domanda

L'ufficio di polizia che riceve la domanda di protezione internazionale, la trasmette alla Questura dove il richiedente asilo elegge domicilio.

La Questura redige il verbale delle dichiarazioni del richiedente, attraverso la compilazione del "modulo C3", al quale viene allegata la documentazione presentata dallo stesso interessato o acquisita d'ufficio.

Del verbale sottoscritto e della documentazione prodotta in allegato è rilasciata copia al richiedente.

Nel caso in cui il richiedente intenda produrre documentazione importante e non facilmente replicabile, si consiglia sempre di allegarne una copia e non l'originale, se possibile procedendo alla duplicazione del documento davanti ai pubblici ufficiali che procedono alla verbalizzazione.

La norma fa obbligo di consegnare in originale il passaporto, del quale si raccomanda sempre di tenere copia.

Là dove ve ne siano i presupposti⁵⁴, la Questura che riceve la domanda di protezione dispone il trasferimento del richiedente in uno dei centri di accoglienza governativi.

Le comunicazioni al richiedente

Tutte le comunicazioni sul procedimento sono fornite al richiedente in una lingua a lui comprensibile ("*nella prima lingua da lui indicata*") e, ove questo non sia possibile, in inglese, francese, spagnolo o arabo, secondo la preferenza dell'interessato.

Le comunicazioni vengono notificate dalla Questura competente presso il domicilio risultante dal permesso di soggiorno.

Per tale motivo risulta importante procedere a una tempestiva comunicazione alle autorità di polizia dei vari trasferimenti della persona, nonché al consequenziale trasferimento delle pratiche (e competenze) da una questura all'altra.

Le Commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale⁵⁵

Le Commissioni territoriali sono gli organi competenti a esaminare le singole domande di protezione internazionale e sono istituite presso le Prefetture-UTG.

Presso ogni Commissione territoriale possono essere istituite Sezioni.

La competenza della Commissione territoriale preposta all'esame della domanda di protezione internazionale è determinata sulla base della circoscrizione territoriale in cui è presentata la stessa domanda di protezione internazionale.

Nel caso in cui, nel corso della procedura, si renda necessario il trasferimento del richiedente asilo in un centro diverso da quello in cui è accolto, la competenza all'esame della domanda è assunta dalla commissione nella cui circoscrizione territoriale è collocato il centro di nuova destinazione. Se prima del trasferimento il richiedente ha sostenuto il colloquio, la competenza rimane in capo alla commissione territoriale innanzi alla quale si è svolta l'audizione.

⁵⁴ In base al decreto legislativo n. 25/2008 (art. 20), il richiedente è ospitato in un "centro di accoglienza per richiedenti asilo" (differente dalle strutture dello SPRAR) quando: è necessario procedere alla sua identificazione; ha presentato la domanda dopo essere stato fermato per aver eluso o tentato di eludere i controlli di frontiera, ovvero in condizione di soggiorno irregolare; ha presentato la domanda dopo aver ricevuto un provvedimento di espulsione ai sensi dell'art. 13 comma 2, lett. a) e b) oppure un provvedimento di respingimento ai sensi dell'art. 10 del D.lgs. n.286/1998.

Sempre la questura dispone il trattenimento presso i centri di permanenza temporanea, secondo la casistica che la stessa normativa prevede (art.21).

⁵⁵ In tal proposito si veda articolo 5 del d.l. 22 agosto 2014, n. 119, convertito con legge n. 146 del 17 ottobre 2014, che ha aumentato il numero delle Commissioni territoriali istituite per il riconoscimento della protezione internazionale (già Commissioni territoriali per il riconoscimento dello status di rifugiato), dalle attuali 10 a 20, mentre le relative Sezioni potranno essere fino a 30

Convocazione e audizione del richiedente protezione internazionale

La Questura notifica al richiedente la data di convocazione per l'audizione con la Commissione territoriale competente.

L'audizione del richiedente avviene durante una seduta non pubblica, alla quale l'interessato può partecipare accompagnato da un avvocato ovvero da:

- personale di sostegno (per prestare la necessaria assistenza) nel caso di persone portatrici di esigenze particolari (vittime di tortura, di stupri o di grave violenza fisica, psicologica o sessuale, minori, disabili, anziani, donne in stato di gravidanza, genitori singoli con figli minori);
- tutore, nel caso dei minori non accompagnati;
- genitore o l'avente potestà, nel caso di minore.

Durante l'audizione deve essere garantita la presenza di un interprete della stessa lingua del richiedente o di altra lingua a lui comprensibile. Nel caso emergano difficoltà di comprensione e di interpretariato, si consiglia al richiedente di manifestarle subito ai membri della commissione. Nel caso in cui il disagio non dovesse essere superabile, il richiedente potrà chiedere, da rilevare per iscritto sul verbale di audizione, la sospensione dell'audizione sino a quando non sarà presente un mediatore della stessa lingua etnica (o a lui immediatamente più prossima o comprensibile).

Quando, nel corso dell'istruttoria, la Commissione territoriale accerti che sussistono i presupposti per il riconoscimento dello status di rifugiato, omette il colloquio, adottando contestualmente la decisione. Di questo è data immediata notizia ai competenti uffici della Questura per la notifica del provvedimento all'interessato.

Diversamente, la Commissione procede a calendarizzare il colloquio nella prima seduta disponibile. Il richiedente può inviare e portare con sé il giorno stesso dell'audizione ulteriore documentazione per argomentare la propria domanda di protezione, agevolando l'esame della domanda e rendendosi collaborativo.

L'audizione si suddividerà in due fasi differenti:

- una prima fase, strettamente anagrafica in cui verranno chiesti nuovamente i dati anagrafici, già rilasciati in sede di C3;
- una seconda fase legata alla narrazione del vissuto che ha portato il richiedente protezione internazionale ad abbandonare il proprio Paese (o di stabile dimora, nel caso egli si dichiarasse apolide), durante la quale verranno descritti i motivi del suo viaggio per arrivare in Italia e le ragioni che lo hanno indotto ad abbandonare il proprio Paese. Allo stesso modo, i commissari potranno approfondire aspetti più personali come la situazione geografica e politica del contesto di origine, le aspettative, e la situazione familiare.

Sebbene l'onere di fornire elementi a supporto della domanda di asilo non ricada esclusivamente sul richiedente protezione (la Commissione territoriale deve, infatti, avere una parte attiva per l'acquisizione in autonomia di informazioni e approfondimenti), ogni indicazione aggiuntiva potrà essere fornita, anche a prescindere dalle domande che i commissari porranno.

E' importante, inoltre, agevolare il lavoro della commissione territoriale semplificando la contestualizzazione del richiedente la protezione internazionale all'interno del gruppo sociale di riferimento, o dell'apparato statale o para statale dal quale è fuggito. Altresì l'operatore legale è necessario che rammenti la cultura all'interno della quale il flusso migratorio coattivo del richiedente si è sviluppato, allo scopo di render chiaro allo stesso che molte delle attività del richiedente sono diretta conseguenza delle violenze perpetrate contro di lui, del suo genere, del suo gruppo sociale di riferimento.

Inammissibilità della domanda, esclusione e cessazione degli status di protezione internazionale

Per le casistiche di inammissibilità della domanda di protezione, di esclusione o di cessazione dello status di protezione internazionale si rimanda a quanto indicato in "LA TUTELA DEI RICHIEDENTI ASILO – MANUALE GIURIDICO PER L'OPERATORE", consultabile e scaricabile da:

http://www.sprar.it/images/Documenti/Guide_pratiche/Manuale_giuridico_-_con_copertina.pdf

Le decisioni della Commissione territoriale

La Commissione territoriale decide sulla base del narrato in audizione, delle informazioni acquisite e delle documentazioni raccolte, anche prodotte da parte del richiedente protezione internazionale.

La decisione sulla domanda di protezione internazionale è corredata da motivazioni di fatto e di diritto, dà conto delle fonti di informazione sulla situazione dei Paesi di provenienza, reca le indicazioni sui mezzi di impugnazione ammissibili, indica il Tribunale territorialmente competente, i termini per l'impugnazione e specifica se la presentazione del ricorso sospende o meno gli effetti del provvedimento impugnato.

La Commissione territoriale, dunque, con un atto scritto e motivato:

- riconosce lo status di rifugiato. In tale caso all'interessato viene rilasciato un certificato che consente di ottenere il permesso di soggiorno per rifugiato;
- riconosce la protezione sussidiaria, qualora il richiedente non abbia i requisiti per il riconoscimento dello status di rifugiato ma sussistono fondati motivi di ritenere che, nel caso di rimpatrio, correrebbe un rischio effettivo di subire un danno grave o, a causa di tale rischio, non vuole avvalersi della protezione del Paese;
- rigetta la domanda, se mancano i presupposti per riconoscere lo status di rifugiato o la protezione internazionale;
- nel caso di rigetto della domanda la Commissione territoriale può anche richiedere al questore il rilascio di un permesso di soggiorno per motivi umanitari⁵⁶.

La decisione sulla domanda di protezione internazionale è inviata tempestivamente alla Questura per la notifica all'interessato e per il rilascio del permesso di soggiorno o l'adozione dei provvedimenti conseguenti al diniego del riconoscimento della protezione internazionale alla scadenza del termine per l'impugnazione, nelle ipotesi in cui il provvedimento non sia efficacemente impugnato.

Mancata audizione del richiedente

Nel caso in cui il richiedente sia impossibilitato a presentarsi davanti alla Commissione territoriale, è fondamentale darne tempestiva comunicazione alla commissione stessa, esplicitando le cause di forza maggiore che impediscono la presenza del richiedente. Se l'informativa avviene per tempo è possibile procedere a un rinvio dell'audizione.

Qualora il richiedente, regolarmente convocato, non si presenti all'audizione (senza darne tempestiva comunicazione), la commissione decide sulla base della documentazione disponibile.

Talvolta può essere la stessa commissione a richiedere che non si proceda all'audizione. Quest'ultima ipotesi ricorre nei casi in cui la commissione ritenga di riconoscere lo status di rifugiato in base alle informazioni già in suo possesso, oppure quando sia certificato che il richiedente sia nell'impossibilità o nella incapacità di poter sostenere un colloquio personale.

Infine, se il richiedente si allontana senza giustificato motivo dalle strutture di accoglienza, nel momento in cui la Questura non sia riuscita a notificare la convocazione per l'audizione, la Commissione territoriale sospende il procedimento. Il richiedente potrà chiedere una sola volta la riapertura del procedimento entro dodici mesi, trascorsi i quali la Commissione territoriale dichiarerà estinto il provvedimento.

La domanda presentata dal richiedente successivamente alla dichiarazione di estinzione del provvedimento sarà sottoposta a un esame preliminare, nel quale saranno valutate anche le ragioni dell'allontanamento.

Esame prioritario della domanda

Sebbene la procedura di riconoscimento della protezione internazionale sia unica (non più distinta tra semplificata e ordinaria), è possibile che le Commissioni territoriali procedano a un esame prioritario delle domande.

⁵⁶ Ai sensi dell'articolo 5, comma 6 del decreto legislativo n. 286/1998

Questo accade qualora:

- la domanda sia palesemente fondata;
- il richiedente sia appartenente a una delle categorie di vulnerabilità indicate dall'ordinamento;
- la domanda sia presentata da un richiedente per il quale sono stati disposti l'accoglienza o il trattenimento, ai sensi degli articoli 20 e 21 del decreto legislativo n.25/2008, fatto salvo il caso in cui l'accoglienza sia disposta per verificare o accertare l'identità del richiedente stesso;
- la domanda sia manifestamente infondata, in quanto il richiedente ha sollevato esclusivamente questioni che non hanno alcuna attinenza con i presupposti per il riconoscimento della protezione internazionale⁵⁷;
- la domanda sia reiterata⁵⁸;
- qualora il richiedente abbia presentato la domanda, dopo essere stato fermato per avere eluso o tentato di eludere i controlli di frontiera ovvero dopo essere stato fermato in condizioni di soggiorno irregolare, al solo scopo di ritardare o impedire l'adozione o l'esecuzione di un provvedimento di espulsione o respingimento dall'ordinamento;
- il richiedente sia ospitato in un centro di accoglienza governativo o trattenuto in un centro di permanenza temporanea.

Ritiro della domanda di protezione e rinuncia allo status

- Il richiedente può decidere di **ritirare** la sua domanda di protezione internazionale. In tale caso deve comunicarlo in forma scritta alla Commissione territoriale competente, la quale dichiara estinto il procedimento.
- Allo stesso modo il titolare di protezione internazionale può esplicitamente **rinunciare** al proprio status (di rifugiato o di protezione sussidiaria).

La procedura nella procedura: Dublino III

Il regolamento c.d. *Dublino III* ⁵⁹ ha come obiettivo l'individuazione dello Stato membro competente a esaminare le singole domande di protezione internazionale.

Il principio generale alla base di *Dublino III* è che ogni domanda di asilo debba essere esaminata da un solo Stato membro e la determinazione della competenza per l'esame della domanda di protezione internazionale ricade sullo Stato che ha svolto il maggior ruolo in relazione all'ingresso e al soggiorno del richiedente nel territorio degli Stati membri.

Il nuovo regolamento Dublino è improntato alla celerità e alla certezza dei tempi e delle norme, in tal senso sono stati introdotti alcuni importanti elementi che l'operatore legale deve ben aver presente allo scopo di supportare il richiedente:

- l'obbligo per gli Stati di condurre un colloquio personale con l'interessato⁶⁰;
- l'obbligo di perseguire il superiore interesse del minore⁶¹.

E' necessario che, pertanto, l'operatore legale nella comunicazione con il beneficiario tenga altresì presente che:

⁵⁷ Ai sensi del decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251.

⁵⁸ Ai sensi dell'art. 29, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 25/2008.

⁵⁹ Con il regolamento n. 118/2014 (che applica il regolamento europeo n. 604/2013, c.d. Dublino III) è stato aggiornato il precedente regolamento applicativo n. 1560/2003 (attuativo della direttiva europea n. 343/2003).

⁶⁰ Non si procede al colloquio se il richiedente protezione è fuggito o se ha già fornito tutte le informazioni necessarie

⁶¹ E' fatto obbligo allo Stato di nominare un rappresentante del minore non accompagnato che abbia accesso a tutti i documenti che riguardano la pratica del minore; altresì è fatto obbligo di tenere in debito conto la possibilità di ricongiungimento familiare, il benessere e lo sviluppo sociale del minore, le considerazioni di sicurezza, anche attraverso l'opinione del minore. In mancanza di familiari, fratelli, parenti, è competente lo Stato dove il minore non accompagnato ha presentato la domanda di protezione. Più in generale qualsiasi Stato può, pur non essendo competente, in applicazione dei criteri definiti dal regolamento, procedere al ricongiungimento dei membri di una stessa famiglia, nonché di altri parenti a carico, per ragioni umanitarie, fondate in particolare su motivi familiari o culturali.

- è sempre competente lo Stato dove si trova un familiare⁶² che abbia ottenuto una protezione internazionale, a prescindere dal fatto che la famiglia fosse già costituita nel Paese di origine. Il nuovo Regolamento aggiunge la necessità che il desiderio degli interessati sia espresso per iscritto.
- E' competente lo Stato dove si trova un familiare che ha presentato una domanda di protezione internazionale, sulla quale non è stata ancora presa una prima decisione di merito. Anche in questo caso è necessario il consenso degli interessati espresso per iscritto.
- La decisione di trasferimento deve essere sempre comunicata al richiedente, che ha diritto a un ricorso effettivo.
- E' impossibile trasferire un richiedente verso uno Stato se “*si hanno fondati motivi di ritenere che sussistono carenze sistemiche nella procedura di asilo e nelle condizioni di accoglienza*”, che implicino un rischio di trattamento inumano e degradante ai sensi dell'art. 4 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea⁶³.

La Commissione nazionale per il diritto di asilo

La Commissione nazionale per il diritto di asilo ha il compito di elaborare linee guida e programmi di formazione finalizzati all'applicazione uniforme della normativa da parte delle singole Commissioni territoriali (delle loro Sezioni e di tutto il personale coinvolto), con l'obiettivo di superare eventuali incongruenze e difformità.

La Commissione nazionale ha, inoltre, il compito di:

- esaminare i casi di cessazione e revoca della protezione internazionale (status di rifugiato e protezione sussidiaria);
- svolgere il monitoraggio sull'andamento delle richieste di protezione internazionale e sull'evoluzione del fenomeno a livello nazionale;
- raccogliere e produrre i dati sulle domande e sulle decisioni relative alla protezione internazionale
- gestire un centro di documentazione sulla situazione socio-politico-economica dei Paesi di provenienza dei richiedenti asilo;
- mantenere rapporti di collaborazione con il Ministero degli Affari esteri e della cooperazione internazionale, con le rappresentanze permanenti d'Italia presso le organizzazioni internazionali di rilievo nel settore dell'asilo e della protezione dei diritti umani, con l'EASO e con le autorità dei Paesi membri dell'Unione europea che si occupano di riconoscimento della protezione internazionale.

La tutela giurisdizionale

Contro la decisione della Commissione territoriale è consentito presentare un ricorso al Tribunale che ha sede nel capoluogo di distretto della Corte di appello, in cui ha sede la Commissione interessata.

Il ricorso può essere presentato nei 30 giorni successivi alla comunicazione della decisione.

Nelle ipotesi in cui è garantito dalla legge l'effetto sospensivo del ricorso, è rilasciato un permesso di soggiorno per richiesta di protezione internazionale pendente ricorso.

⁶² Familiari sono da considerarsi: il coniuge o il partner non legato da vincoli di matrimonio, con cui il richiedente asilo abbia una relazione stabile (laddove lo Stato membro interessato assimili tali unioni al matrimonio ai fini della legislazione sui cittadini di Stati terzi); figli minori di età, che non siano coniugati e che siano a carico (indipendentemente dal fatto che siano figli legittimi, naturali o adottivi secondo le definizioni del diritto nazionale); genitori o tutori nel caso in cui il richiedente asilo sia minorenne e non sia coniugato. Nel regolamento Dublino III in caso di minori si prevede l'ampliamento delle figure con le quali è possibile il ricongiungimento, sempre che il minore lo voglia: fratelli, sorelle o altri parenti, come nonni e zii (art. 2, lett. h). Più in generale l'art. 2 alla lettera g) prevede che per il minore non coniugato il “tutore” è sostituito da “*altro adulto responsabile per il richiedente in base alla legge o alla prassi dello Stato membro in cui si trova l'adulto*”.

⁶³ Per maggiori approfondimenti si legga: le sentenze della Corte europea dei diritti dell'uomo - Sharifi e altri contro Italia e Grecia e le precedenti, richiamate M.S.S. c. Belgio e Grecia del 21 gennaio 2011 e Hirsi Jamaa e altri. c. Italia del 23 febbraio 2012

Nei casi in cui la sospensione non sia automatica per legge, il ricorrente può sempre presentare al tribunale una richiesta di sospensione quando ricorrano gravi e fondati motivi. Il tribunale decide, dunque, con un'ordinanza non impugnabile. Più in generale - fino all'adozione dell'ordinanza cautelare di cui all'articolo 19, comma 5, del decreto legislativo 1° settembre 2011, n. 150 - il richiedente rimane nel centro in cui si trova.

Il fascicolo personale

Come già indicato precedentemente (V. paragrafo omonimo nella sezione “*La presa in carico*” di questo stesso MANUALE) il progetto territoriale SPRAR deve predisporre un fascicolo personale per ogni singolo beneficiario.

I fascicoli devono contenere una specifica sezione legale, composta e conservata nel rispetto delle norme sulla *privacy* (D. Lgs n. 196/2003). Poiché contenenti dati sensibili dei diretti interessati, devono essere custoditi in luoghi accessibili al solo personale coinvolto: sia che si tratti di documenti cartacei, che in formato elettronico.

Si consiglia, pertanto, di prevedere schedari o armadi che possano essere chiusi a chiave e di consentire l'accesso ai computer attraverso delle *password*.

Allo stesso modo gli operatori che hanno accesso ai documenti devono procedere agli adempimenti per la tutela della *privacy* come, per esempio, la sottoscrizione di una scheda per il trattamento dei dati sensibili.

Ogni beneficiario, in qualunque momento, può richiedere agli operatori di accedere al proprio fascicolo. Altresì è tenuto a conservare direttamente gli originali di tutta la documentazione riguardante la sua persona (documenti d'identità; permesso di soggiorno; certificazioni mediche; attestati; certificati; ecc.).

Verifica della procedura e trasferimento delle pratiche

All'ingresso nel progetto di accoglienza, l'operatore dovrà verificare lo stato della procedura di ogni singolo beneficiario (soprattutto se richiedente). In particolare si devono acquisire informazioni su:

- la data della richiesta;
- gli adempimenti effettuati;
- la Questura che ha raccolto la domanda e che ha proceduto alla verbalizzazione;
- se la persona è un “caso Dublino”;
- il domicilio precedente;
- la Commissione territoriale competente;
- se e quando è stata fissata la data dell'audizione, oppure se e quando si sia svolta;
- se sono stati prodotti documenti alle varie autorità competenti (per esempio la memoria personale o altre comunicazioni alla Commissione competente);
- se la persona proviene da un altro centro di accoglienza, verificare la possibilità di acquisire una relazione sociale da parte degli operatori che l'avevano seguita precedentemente.

Tali informazioni sono necessarie al fine di impostare un adeguato intervento di supporto.

Nel caso in cui un beneficiario si trasferisca da una località all'altra, il relativo trasferimento della sua pratica avviene d'ufficio ed è gestito direttamente dalle questure, a seguito della segnalazione all'ufficio di polizia del luogo di destinazione.

In tale procedura il ruolo degli operatori legali dei progetti SPRAR è incentrato su:

- accompagnamento dell'interessato in questura per segnalarne la presenza sul territorio, presso il progetto di accoglienza;
- verificare con la questura i tempi per la ricezione della pratica e la sua completezza (in tal caso adoperarsi per integrare gli eventuali documenti mancanti).

Accompagnamento in Questura

Come sopra evidenziato, la Questura è uno degli attori chiave per la procedura di riconoscimento della protezione internazionale. Per tale motivo diventa un interlocutore privilegiato, con il quale il progetto territoriale deve poter mantenere continui rapporti di collaborazione e di confronto.

In Questura l'operatore legale dei progetti SPRAR deve accompagnare i beneficiari presso gli uffici di polizia per procedere soprattutto ai primi adempimenti (comunicazione della presenza sul territorio; verbalizzazione con la compilazione del modulo C3; rilascio del permesso di soggiorno). In Questura, così come in tutte le fasi del procedimento, al richiedente deve essere garantita l'assistenza di un interprete della sua lingua o di altra lingua a lui nota.

La presenza dell'operatore diventa importante per mediare tra il beneficiario e l'agente di polizia: per i richiedenti, infatti, inizialmente gli uffici di polizia, in quanto tali, potrebbero essere evocativi di vicende traumatiche vissute nel passato.

Questa fase di accompagnamento, tuttavia, dovrebbe ridursi gradualmente con l'obiettivo di un'autonomia del singolo beneficiario anche nella gestione dei rapporti con la Questura di riferimento. Con un approccio di tale genere, per le pratiche successive ai primi adempimenti (rinnovo dei permessi; rilascio di documenti e titoli di viaggio; eventuale conversione del permesso di soggiorno, secondo i casi) i beneficiari dovrebbero poter agire da soli, fatti salvi il monitoraggio costante da parte dell'operatore legale e il suo intervento qualora subentrino difficoltà e complicazioni sui singoli casi.

Gestione dei rapporti con la Commissione territoriale

La Commissione territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale è l'organo istituzionale preposto a deliberare in merito al riconoscimento della protezione. Per questo motivo è essenziale procedere in maniera formale nelle comunicazioni ufficiali con essa, optando sempre per:

- la forma scritta delle comunicazioni;
- l'invio a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, previa anticipazione via fax o via e-mail, di cui è essenziale conservare sempre la notifica di invio.

I progetti territoriali SPRAR sono tenuti a comunicare con la Commissione territoriale nei casi di:

- segnalazione preventiva della mancata presenza del richiedente in sede di audizione, specificandone i motivi di forza maggiore e, se possibile, allegando eventuale certificazione (per esempio un certificato medico)⁶⁴;
- eventuale segnalazione successiva, qualora non ci siano stati i tempi per procedere a una comunicazione tempestiva. In tale caso, oltre alle cause di assenza, è bene specificare anche i motivi che non hanno consentito di procedere con preavviso⁶⁵;
- invio di una memoria integrativa (eventualmente integrata da ulteriore documentazione), prima della data dell'audizione ma comunque dopo la sua calendarizzazione;
- richiesta di informazioni in merito all'iter e alla pratica di singoli richiedenti;
- richiesta di procedere a un'audizione con un solo commissario e dello stesso sesso del richiedente, sempre adducendone le ragioni;
- richiesta di rinvio dell'audizione convocata per gravi motivi o di salute che devono essere debitamente certificati⁶⁶;
- richiesta di accesso agli atti relativi alla procedura del singolo beneficiario, da parte dello stesso richiedente o su sua delega.

Con la Commissione territoriale è altresì possibile dialogare per sottoporre casi particolarmente critici o complessi, nonché per verificare la possibilità che, rispetto a un singolo beneficiario, la Commissione, qualora dovesse già avere elementi sufficienti per decidere in merito al riconoscimento dello status di rifugiato, proceda anche senza un colloquio personale.

⁶⁴ La comunicazione deve essere inviata per conoscenza anche alla questura, competente per la notifica della convocazione.

⁶⁵ Ibidem

⁶⁶ Ibidem

Preparazione della memoria personale

Una memoria personale può essere scritta dal richiedente in due momenti:

- prima della verbalizzazione in questura. Il responsabile dell'ufficio competente, infatti, consente di allegare al modello C3 altra documentazione, tra cui anche le dichiarazioni del richiedente;
- prima dell'audizione con la Commissione territoriale, quando non sia stato possibile depositare la memoria in questura o si pensa sia necessario integrarla.

La redazione della memoria personale ha due obiettivi:

- presentare la storia del richiedente, mettendo in luce i motivi che l'hanno indotto a lasciare il proprio Paese e a richiedere protezione;
- comprovare le dichiarazioni rese dallo stesso richiedente.

Alla luce di questi due obiettivi, si delinea il ruolo dell'operatore legale che deve supportare il richiedente nel racconto della propria storia e nel doloroso percorso di ricostruzione dei ricordi.

E' difficile riuscire a definire una procedura unica per la stesura della memoria, perché la singolarità di ogni persona richiede attenzioni e accortezze molto variabili.

In ogni caso alcune indicazioni generali possono valere come metodo di lavoro.

Alla stesura della memoria solitamente si arriva dopo più colloqui tra il richiedente e gli operatori, durante i quali questi ultimi devono supportare il beneficiario nel focalizzare gli eventi più rilevanti della storia personale, alla luce dei contesti sociali, politici ed economici in cui si sono verificati. E' infatti ricorrente che i richiedenti - soprattutto se le ragioni della loro persecuzione hanno natura politica - tendano a mettere in secondo piano le vicende personali, rispetto a quelle attinenti il proprio Paese o popolo. In tale modo, soprattutto se questo accade durante il colloquio con la Commissione, il rischio è di non far conoscere agli interlocutori le fondate ragioni della propria richiesta di protezione.

Il lavoro di redazione della memoria diventa, così, uno strumento per supportare il richiedente a mettere ordine tra pensieri, ricordi e aspettative.

Si può proporre al richiedente di scrivere nella sua lingua la stessa memoria o altre dichiarazioni, provvedendo successivamente alla traduzione. In tale caso, se si decide di consegnare questi testi alla questura o alla commissione, è opportuno produrli in doppia lingua, avendo cura di segnalare chi ha tradotto in italiano.

Nel caso in cui il richiedente non voglia o non possa scrivere di persona, l'operatore può offrirsi di scrivere il testo della memoria sulla base delle informazioni emergenti nel corso dei colloqui e delle interviste con il richiedente. Quanto viene scritto deve essere letto più volte da e con il diretto interessato, il quale deve potersi riconoscere in quanto viene dichiarato, in termini di puntualità, correttezza, consequenzialità e cronologia degli eventi.

L'operatore legale deve avere cura di informare il beneficiario sull'importanza di citare episodi, luoghi, enti e persone in modo reale e circostanziato.

Il rischio di imprecisioni può emergere in sede di audizione. Infatti è decisamente controproducente per il riconoscimento della protezione se durante il colloquio il richiedente entra in contraddizione con quanto egli stesso ha raccontato nella memoria personale.

Per la presentazione della memoria in Commissione territoriale, alcuni operatori preferiscono predisporre un vero e proprio fascicoletto.

Questo può essere allestito, utilizzando un raccoglitore a fogli trasparenti con una tasca, altrettanto trasparente in copertina.

In questa tasca va inserito un estratto sintetico della memoria. All'interno vanno inseriti, uno per ogni foglio/busta, la memoria e tutti gli altri documenti allegati, nell'ordine di citazione nella memoria stessa. Tali documenti possono essere:

- rapporti sul Paese di origine di organizzazioni internazionali, quando vengano ad avvalorare una situazione specifica e non generale (per esempio, indicazione di date, nomi di luoghi o di persone, eventi particolari, ecc.);

- certificati medici, nel caso in cui siano da evidenziare torture o violenza subite, ovvero situazioni di disabilità fisica o psichica;
- fotografie;
- articoli di giornali;
- copie di altri documenti personali del richiedente;
- dichiarazioni di datori di lavoro, insegnanti, tutor di stage;
- ogni altro documento che possa comprovare le dichiarazioni rese, nonché dimostrare l'attendibilità del richiedente.

Una copia della memoria viene spedita per posta (raccomandata A/R) prima dell'audizione alla Commissione territoriale. Sarebbe opportuno anticiparla alla commissione per fax o e-mail. Qualora questo non fosse possibile per la corposità della memoria (soprattutto se si intende produrla in forma di fascicoletto), si può inviare per fax una lettera in cui si annuncia l'invio per posta del plico. In ogni caso è opportuno che il giorno dell'audizione il richiedente porti con sé una copia di tutto quanto è stato spedito alla Commissione.

È fondamentale che l'operatore valuti sempre, caso per caso, se è opportuno redigere la memoria individuale e predisporre il fascicoletto da consegnare alla Commissione o se lasciare che il richiedente esponga la sua storia nella propria lingua direttamente nel corso dell'audizione.

Infine, qualora l'operatore legale rilevi una difformità sostanziale, o anche solo formale, tra la storia raccolta direttamente dal richiedente asilo e quanto invece riportato nella verbalizzazione del C3, deve necessariamente portare a conoscenza del diretto interessato quali possano essere le conseguenze di tali divergenze in termini di credibilità della propria vicenda narrata. Allo stesso tempo deve rendersi disponibile nel valutare insieme l'opportunità di procedere a ulteriori approfondimenti che possano costituire parte integrante della memoria, da produrre alla Commissione territoriale, contestualmente alle motivazioni delle difformità evidenziate (anche in forma di semplice autodichiarazione correttiva del richiedente).

Preparazione all'audizione

In molti casi i richiedenti vivono con grande ansia l'attesa della convocazione e l'avvicinarsi del giorno dell'audizione.

L'operatore legale deve sostenere il beneficiario nell'affrontare con serenità l'audizione che non deve essere percepita come un esame o, peggio, un interrogatorio ma come un'opportunità per raccontare la propria storia e per spiegare le proprie ragioni.

Come anticipato sopra, la preparazione della memoria personale è indubbiamente uno strumento che aiuta il richiedente a fare chiarezza sulle sue vicende e a riordinare i pensieri e i ricordi.

Sostenere il richiedente nel riconquistare la padronanza della propria memoria è uno degli interventi più complessi da realizzare perché proprio la confusione nella memoria è una delle conseguenze che caratterizza quanti hanno subito persecuzioni, vissuto conflitti, o sono andati incontro alla violazione dei diritti umani. Di conseguenza può risultare molto difficile mettere in ordine cronologico tutti gli eventi, ricostruire interi episodi, fissare i nomi di luoghi e persone, collegare un evento all'altro.

Per questo motivo l'operatore può intervenire ponendo domande puntuali (facendo sempre attenzione a non ledere la sensibilità o la serenità della persona) per invitare il richiedente a fare mente locale e a ripercorrere le vicende vissute.

Si può anche provare a fare una simulazione dell'audizione, riproducendo il contesto del colloquio (commissari dietro la scrivania che possono prendere appunti, la presenza di un interprete) e ponendo al beneficiario le domande che potrebbero essere poste dalla commissione: il viaggio che si è fatto per arrivare in Italia; le ragioni che hanno determinato la fuga; le condizioni di vita nel Paese d'origine; quelle in Italia (come si mantiene, dove, come e con chi vive); se in Italia lavora; quali sono le sue aspettative.

Compito dell'operatore legale è valutare sempre caso per caso, tenendo conto che per alcuni richiedenti ripercorrere gli eventi della propria storia può far riemergere vissuti traumatici.

Per queste ragioni, l'operatore deve sempre valutare in quali casi sia più opportuno fare delle simulazioni e in quali invece sia prioritario assicurare il contenimento emotivo del richiedente con un vissuto traumatico, limitandosi, in tal caso, a tranquillizzarlo rispetto alla propria audizione e lasciandolo sempre libero di scegliere se e quando raccontarsi.

Il richiedente deve poter rispondere con serenità a tutte queste domande ma è importante che, anche quando tratta questioni relative al lavoro e al percorso di accoglienza e inserimento in Italia, abbia bene a mente il suo bisogno di protezione, che deve riuscire a manifestare con puntualità alla Commissione.

Considerando, inoltre, il vissuto traumatico dei richiedenti protezione internazionale, si raccomanda di supportare il beneficiario con un operatore con competenze specifiche per l'ascolto e l'adeguato supporto alle necessità manifestate.

È importante dare al richiedente alcune informazioni utili in merito allo svolgimento dell'audizione. Se nel corso dell'audizione, ad esempio, c'è qualcosa che possa turbare la sua serenità (per esempio la presenza di un interprete che non soddisfa appieno le esigenze di espressione del richiedente, oppure una sensazione di malessere e disagio legate alla narrazione di episodi traumatici), il richiedente deve potersi sentire tranquillo di manifestarlo ai componenti della Commissione.

Allo stesso modo, con altrettanta tranquillità, il richiedente deve presentare la copia della memoria, nel caso in cui questa sia stata prodotta, specificando se ne è stata già inviata copia alla Commissione.

Se durante l'audizione interviene anche un avvocato o altra persona di fiducia, con il quale l'operatore legale deve poter collaborare attivamente, questo deve essere coinvolto nella preparazione al colloquio.

Orientamento alla tutela giurisdizionale

All'operatore legale spetta il compito di garantire la conoscenza della procedura giurisdizionale e la portata degli atti propri della tutela giurisdizionale (adire il giudice; presenziare in aula; depositare atti e memorie; rappresentanza legale) che devono essere posti in essere da un avvocato. In proposito è opportuno che il progetto territoriale possa avere uno o più avvocati di riferimento con i quali intraprendere un percorso di collaborazione, condividendo momenti di aggiornamento e confronto sulle normative e sulle questioni emergenti nello svolgimento della procedura per il riconoscimento della protezione internazionale.

All'operatore spetta, inoltre, rendere disponibile all'avvocato la documentazione raccolta rispetto ai singoli casi trattati (di fatto si tratta di presa visione del fascicolo personale), fornendo tutte quelle informazioni e indicazioni che possano garantire un'adeguata assistenza legale.

Effetto sospensivo del ricorso e patrocinio a spese dello Stato

Nel caso in cui il richiedente presenti ricorso avverso diniego di riconoscimento della protezione internazionale, al ricorrente è automaticamente consentito di permanere sul territorio dello Stato, salvo i casi previsti dalla norma.

Al ricorrente è consentito accedere al patrocinio a spese dello Stato⁶⁷ (c.d. "gratuito patrocinio").

All'operatore legale spetta supportare il richiedente nella presentazione della domanda che deve essere rivolta al tribunale di Corte di Appello del capoluogo di distretto del territorio in cui ha sede il tribunale territorialmente competente.

La domanda di accesso al patrocinio a carico dello Stato è redatta secondo modulo che è possibile ritirare presso i Consigli dell'Ordine degli avvocati, nonché presso le cancellerie di sezione dei

⁶⁷ La sentenza della Corte Costituzionale del 6 luglio 2007 n. 254 ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'articolo 102 del DPR n. 115/2002 (disciplinante il patrocinio a spese dello Stato) nella parte in cui non prevede la possibilità di nominare un interprete (con la conseguente copertura delle relative spese) per lo straniero, ammesso al patrocinio a spese dello Stato, che non conosce la lingua italiana.

tribunali. Nella domanda di accesso al patrocinio a spese dello Stato si deve fare riferimento al numero del procedimento giudiziario aperto dal ricorrente.

Applicazione della normativa in materia di accesso agli atti amministrativi

Alla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale si applica la normativa in materia di procedimento amministrativo e di accesso agli atti amministrativi. Nel rimandare alla legge specifica⁶⁸, si ricordano i principi di riferimento:

- il procedimento deve svolgersi nel rispetto dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza;
- la motivazione di tutti i provvedimenti emanati;
- l'individuazione del responsabile dell'istruttoria e del procedimento;
- l'attuazione di misure che agevolino la partecipazione dell'interessato allo svolgimento del processo;
- la semplificazione dell'azione amministrativa.

Durata e conversione dei permessi di soggiorno

Il permesso di soggiorno per richiesta di protezione internazionale (già definito “per richiesta asilo”) ha una validità temporanea, può essere rinnovato per tutta la durata della procedura, ma non può mai essere convertito.

Il richiedente protezione internazionale può esercitare attività lavorativa, una volta trascorso il tempo previsto dalla norma per il rilascio da parte della Questura di un permesso di soggiorno *ad hoc* valido fino alla conclusione della procedura di riconoscimento della protezione internazionale. Questo permesso di soggiorno non può in alcun modo essere convertito in altro permesso per motivi di lavoro.

Il permesso di soggiorno per rifugiati ha la durata di cinque anni.

Il rifugiato il cui status sia stato revocato o cessato può rimanere sul territorio italiano con altro permesso di soggiorno qualora sussistano i requisiti. Per esempio, può ottenere un permesso per motivi di lavoro nel caso abbia un contratto o un'attività autonoma.

Il permesso di soggiorno per protezione sussidiaria ha la durata di 5 anni. Al momento del suo rinnovo, può essere convertito in altra tipologia di permesso di soggiorno, per esempio per motivi di lavoro, a condizione che:

- la richiesta di conversione venga presentata prima della scadenza della validità del precedente permesso;
- l'interessato sia in possesso di un documento d'identità – passaporto o titolo di viaggio;
- l'interessato abbia un contratto di lavoro o un'attività autonoma.

Nel caso in cui il richiedente non abbia i requisiti per ottenere il riconoscimento della protezione internazionale (status di rifugiato o protezione sussidiaria), la Commissione territoriale richiede al questore il rilascio di un permesso di soggiorno per motivi umanitari, qualora ricorrano seri motivi, in particolare di carattere umanitario o dipendenti da obblighi costituzionali o internazionali dello Stato italiano.

Il permesso di soggiorno per motivi umanitari ha la durata di due anni e può essere convertito in altra tipologia di permesso di soggiorno, alle condizioni sopra indicate.

⁶⁸ Al procedimento per il riconoscimento della protezione internazionale è applicabile la legge n.241/1990 (“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”) ai Capi I (a esclusione dell'articolo 2, comma 2), II, IV, IV bis, nonché agli articoli 7, 8 e 10 del Capo III, così come coordinato e aggiornato con le modifiche introdotte dal D.L. 24 giugno 2014, n. 91 convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 116, e dal D.L. 12 settembre 2014, n. 133 convertito con modificazioni dalla L. 11 novembre 2014, n. 164

I diritti dei richiedenti protezione internazionale

I richiedenti hanno una condizione giuridica (e un relativo permesso di soggiorno) di carattere temporaneo e questo comporta una limitazione nel riconoscimento e nel godimento di diritti che, come si vedrà subito sotto, sono estesi a coloro cui è già stata riconosciuta la protezione internazionale.

Al richiedente è consentito:

- esercitare attività lavorativa decorsi il periodo stabilito dalla legge dalla presentazione della domanda di protezione, senza che nel frattempo sia stata adottata una decisione in merito non per causa imputabile al richiedente protezione internazionale;
- accedere al Servizio sanitario nazionale e ai servizi locali;
- seguire i corsi di lingua, tirocini e corsi di formazione;
- richiedere il patrocinio a spese dello Stato, nel caso di azioni di tutela giurisdizionale.

I minori hanno, a parità degli altri cittadini stranieri e italiani, il diritto/dovere di accedere all'istruzione pubblica.

Il richiedente protezione internazionale, salve le limitazioni geografiche che il Prefetto può imporre, ha il diritto a circolare liberamente all'interno del territorio dello Stato, salvo l'obbligo di comunicare in Questura un domicilio utile al quale notificare efficacemente le comunicazioni afferenti la propria procedura di protezione internazionale. Il richiedente protezione internazionale, prima della definizione della procedura, ha l'obbligo di permanere all'interno dello Stato presso il quale ha formalizzato la richiesta di protezione (fatta salva l'eccezione costituita dalla clausola umanitaria o di sovranità prevista dal regolamento Dublino).

I diritti dei rifugiati

Come già sopra anticipato, il permesso di soggiorno per asilo (di cui sono titolari i rifugiati riconosciuti) ha una durata di 5 anni ed è rinnovabile a ogni scadenza.

I rifugiati godono dei diritti umani fondamentali e sono equiparati ai cittadini italiani per quanto riguarda i diritti normativamente garantiti. Nello specifico:

- diritto al lavoro (dipendente e autonomo) a parità di trattamento con i cittadini italiani;
- diritto di accesso al pubblico impiego, secondo le modalità previste per i cittadini dell'Unione europea;
- diritto al ricongiungimento familiare;
- diritto all'assistenza sociale;
- diritto alla previdenza sociale;
- diritto all'assistenza sanitaria;
- diritto all'istruzione pubblica⁶⁹;
- diritto di circolare liberamente all'interno del territorio dell'Unione europea (esclusi Danimarca e Gran Bretagna e Irlanda) senza alcun visto, per un periodo non superiore a 3 mesi;
- diritto a chiedere la cittadinanza italiana dopo 5 anni di residenza in Italia;
- diritto a richiedere il rilascio del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, alle condizioni previste dalla normativa;
- diritto al matrimonio (il nulla osta viene rilasciato dall'UNHCR, dopo aver proceduto a un atto notorio presso il tribunale civile, in giurisdizione volontaria⁷⁰);
- diritto a partecipare all'assegnazione degli alloggi pubblici.

Il rifugiato ha inoltre il diritto al rilascio del documento di viaggio, in sostituzione del passaporto nazionale (che viene ritirato).

⁶⁹ Nell'accesso agli studi universitari i rifugiati non incidono sulle quote riservate dagli atenei agli studenti stranieri.

⁷⁰ L'atto notorio è un semplice atto dichiarativo da parte dell'autorità giurisdizionale che alla presenza di due testimoni, attesta le generalità e lo stato civile dichiarati dal rifugiato.

La domanda di rilascio del documento di viaggio va presentata alla Questura corredata da questi documenti:

- modulo per richiesta del documento di viaggio;
- 2 foto formato tessera;
- 1 marca da bollo;
- marca di concessione governativa uso passaporto;
- fotocopia del permesso di soggiorno valido.

Il primo rilascio deve essere chiesto presso la Questura, il rinnovo avviene tramite procedura postale.

I diritti dei titolari di protezione sussidiaria

Il permesso di soggiorno ha una durata di 5 anni ed è rinnovabile a ogni scadenza, a seguito di una nuova valutazione della Commissione territoriale, anche senza il bisogno di procedere a una nuova audizione.

Il permesso di soggiorno per protezione sussidiaria può essere convertito in permesso di soggiorno per motivi di lavoro, sempre che l'interessato sia possessore del passaporto o del titolo di viaggio.

Come ai rifugiati, anche ai titolari di protezione sussidiaria sono riconosciuti i diritti umani fondamentali. Oltre a questi, gli altri diritti di cui possono godere sono:

- diritto al lavoro (dipendente e autonomo) a parità di trattamento con i cittadini italiani;
- diritto all'assistenza sociale e sanitaria;
- diritto alla previdenza sociale;
- diritto al ricongiungimento familiare;
- diritto all'istruzione pubblica;
- diritto di circolare liberamente all'interno del territorio dell'Unione Europea (esclusi Danimarca e Gran Bretagna) senza alcun visto, per un periodo non superiore a 3 mesi;
- diritto all'alloggio;
- diritto al rilascio della patente di guida;
- il diritto al matrimonio ma senza la previsione del nulla osta da parte di UNHCR;
- diritto al rilascio di un permesso di soggiorno per "lungo soggiornanti" (V. paragrafo successivo).

Il titolare di protezione sussidiaria ha diritto al rilascio di un titolo di viaggio per stranieri, in caso di impossibilità ad ottenere il passaporto o il relativo rinnovo presso la propria ambasciata.

Permesso di soggiorno per lungo soggiornanti

I titolari di protezione internazionale possono ottenere il rilascio del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo. Le condizioni da possedere all'atto della relativa richiesta sono meno restrittive rispetto agli altri cittadini stranieri, come di seguito riepilogate:

- il calcolo del periodo di soggiorno di cinque anni previsto dall'art.9 del Testo unico sull'Immigrazione (D.lgs. n. 286/1998) è effettuato a partire dalla data di presentazione della domanda di protezione internazionale;
- non è necessario produrre la documentazione relativa all'idoneità dell'alloggio, anche se è indispensabile indicare un luogo di residenza;
- rispetto alla dimostrazione del reddito, per i titolari di protezione sussidiaria che si trovino nelle condizioni di vulnerabilità previste dall'art.8, comma 1 del decreto legislativo n.140/2005 (minori, disabili, anziani, donne in stato di gravidanza, genitori singoli con figli minori, persone per le quali è stato accertato che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale) è previsto che la disponibilità di un alloggio concesso a titolo gratuito, a fini assistenziali e caritatevoli, da parte di enti pubblici o privati, concorra in maniera figurativa alla determinazione del reddito necessario per acquisire lo status di soggiornante di lungo periodo, nella misura del 15% del relativo importo;

- è previsto l'esonero dallo svolgimento del test di conoscenza della lingua italiana, disposto per gli altri cittadini stranieri, sebbene tale esonero non trovi applicazione per i familiari del titolare di protezione internazionale⁷¹.

I diritti dei titolari di protezione umanitaria

Il permesso di soggiorno per motivi umanitari ha la durata di 2 anni e può essere convertito in permesso di soggiorno per motivi di lavoro, purché l'interessato sia in possesso di un passaporto o di un titolo di viaggio per stranieri.

Oltre a beneficiare dei diritti umani fondamentali, ai titolari di protezione umanitaria è consentito:

- lavorare sul territorio italiano;
- accedere all'assistenza sanitaria, sociale⁷²;
- richiedere il rilascio di un titolo di viaggio per stranieri, nel caso ci sia l'impossibilità a ottenere o rinnovare il passaporto⁷³.

Principale normativa di riferimento

Articolo 10 della Costituzione italiana

Convenzione di Ginevra del 1951 relativa allo status dei rifugiati, ratificata dall'Italia con la legge n. 722/1954

Art. 1 legge n. 39/1990 (*cosiddetta Legge Martelli*)

DPR n 136/1990, regolamento di attuazione dell'art. 1, comma 2 della legge n. 39/1990 (*procedura per il riconoscimento dello status di rifugiato*).

DM n.237/1990, regolamento di attuazione dell'art. 1, comma 8 della legge n. 39/1990 (*prima assistenza per richiedenti*).

D. Lgs n. 286/1998 (TU Immigrazione) artt:

2 comma 7,

5 comma 6,

10 comma 4,

11 comma 5,

19 – 20,

28 comma 1 – 30,

34,

39 - 40

Artt. 32 e 33 della legge n. 189/2002 (*cosiddetta Legge Bossi-Fini*). I due articoli vanno a integrare la legge n. 39/1990 inserendo gli articoli da 1 bis a 1 septies

Regolamento europeo n. 343/2003 (*cosiddetto Dublino II*) in materia di determinazione dello Stato competente per l'esame delle singole domande di asilo presentate in uno degli Stati membri dell'Unione Europea

⁷¹ Circolare del Ministero dell'Interno del 20/03/2014

⁷² Il titolare di permesso di soggiorno per motivi di protezione umanitaria ha diritto alla pensione di invalidità civile: a tal proposito si rimanda alla lettura delle sentenze di Corte Costituzionale 29-30 luglio 2008, n. 306 e 23 gennaio 2009, n. 11.

⁷³ Si fa qui riferimento alla circolare del Ministero dell'interno del 24 febbraio 2003, che a sua volta riprende la circolare del Ministero degli affari esteri del 31 ottobre 1961 n. 48 "Titolo di viaggio per stranieri".

D.Lgs n. 85/2003, attuazione della direttiva 2001/55/CE relativa alla concessione della protezione temporanea in caso di afflusso massiccio di sfollati e alla cooperazione in ambito comunitario.

DPR n. 303/2004, regolamento di attuazione degli articoli 32 e 33 della legge n. 189/2002 e relativo alla procedure per il riconoscimento dello status di rifugiato

D.Lgs n. 140/2005, attuazione della direttiva 2003/9/CE che stabilisce norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri.

D.Lgs n. 251/2007, attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta

D.Lgs n. 25/2008, attuazione della direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di rifugiato, così come modificato dal decreto legge 119 del 22 agosto 2014

DPR 12 gennaio 2015, n. 21, Regolamento relativo alle procedure per il riconoscimento e la revoca della protezione internazionale a norma dell'art. 38, comma 1 del d.lgs. n.25/2008

Direttiva 2013/32/UE del 26 giugno 2013 (rifusa)

Direttiva 2013/33/UE del 26 giugno 2013

D.Lgs n. 142/2015, attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale

Per approfondimenti:

Servizio Centrale SPRAR/Unhcr/Anusca/Asgi, *Linee guida sul diritto alla residenza dei richiedenti e beneficiari di protezione internazionale*, 2015 (su www.serviziocentrale.it)

Servizio Centrale SPRAR, *La tutela del richiedente asilo. Manuale giuridico per l'operatore*, 2012 (su www.serviziocentrale.it)

Diritto, Immigrazione, Cittadinanza, rivista trimestrale di ASGI (Associazione Studi Giuridici sull'Immigrazione, www.asgi.it)

UNHCR, *Intervistare i richiedenti asilo*

UNHCR, *Nota dell'UNHCR contenente indicazioni sulle domande di status di rifugiato nell'ambito della Convenzione del 1951 relative a orientamento sessuale e identità di genere*, novembre 2008

UN, *Manuale per un'efficace indagine e documentazione di tortura o altro trattamento o pena crudele, disumano o degradante – Protocollo di Istanbul*, sottoposto all'Alto Commissario per i Diritti Umani delle Nazioni Unite, 9 agosto 1999

PROCEDURE DELLO SPRAR: INGRESSO, PERMANENZE E USCITE

SEGNALAZIONI E INSERIMENTO IN ACCOGLIENZA – BANCA DATI – GESTIONE DEI DATI SENSIBILI – TEMPI DELL'ACCOGLIENZA – PROROGHE DELL'ACCOGLIENZA – TRASFERIMENTI DA SPRAR A SPRAR – USCITA DAL PROGETTO DI ACCOGLIENZA – REVOCA DELL'ACCOGLIENZA - RELAZIONI, SCHEDE DI MONITORAGGIO E PRESENTAZIONE DEI RENDICONTI FINANZIARI

Segnalazioni e inserimento in accoglienza

L'iter per l'accesso all'accoglienza nella rete SPRAR di richiedenti e titolari di protezione internazionale o protezione umanitaria viene avviato tramite segnalazione al Servizio Centrale.

Le segnalazioni possono essere inviate da:

- enti locali appartenenti alla rete dello SPRAR;
- enti gestori di progetti territoriali dello SPRAR;
- enti locali non appartenenti alla rete SPRAR;
- associazioni ed enti di tutela;
- Prefetture – Uffici territoriali del Governo;
- Centri di accoglienza attivati in via straordinaria su richiesta del Ministero dell'Interno alle Prefetture;
- Centri di accoglienza per richiedenti asilo (CARA);
- Questure;
- poli ospedalieri e strutture sanitarie del territorio;
- comunità di accoglienza per i minori stranieri non accompagnati.

La richiesta di inserimento nei progetti della rete SPRAR avviene attraverso l'invio del MODELLO B, scaricabile dal sito www.serviziocentrale.it (in allegato *un fac simile*), al Servizio Centrale.

Gli operatori dei progetti SPRAR possono registrare in Banca Dati come “presenze sul territorio” le persone che necessitano di accoglienza e che sono in attesa di essere inserite in un progetto della rete SPRAR.

Successivamente possono segnalarle al Servizio Centrale tramite l'invio degli specifici modelli, oppure possono inoltre inviare la richiesta di inserimento all'interno del proprio progetto di persone presenti sul territorio. Per attivare questa procedura si utilizza il MODELLO C (in allegato *un fac simile*), affinché il Servizio Centrale proceda alla sua autorizzazione, previa verifica dei requisiti di accesso all'accoglienza.

In questo caso deve essere rispettata la percentuale dei posti dedicati alle accoglienze predisposte su invio del Servizio Centrale, così come indicato nella proposta progettuale presentata.

Le segnalazioni inviate devono essere corredate dalle seguenti informazioni:

- i dati anagrafici e la nazionalità delle persone per le quali si fa richiesta di inserimento nello SPRAR;
- il permesso di soggiorno o l'attestato nominativo;
- la relazione sociale sul percorso finora realizzato;
- la relazione sanitaria che evidenzia eventuali vulnerabilità di natura psico-fisica, necessaria all'individuazione del progetto più adatto alla presa in carico della persona;
- i riferimenti dell'ente segnalatore da contattare, al fine di attivare le procedure necessarie alla realizzazione del viaggio.

Il Servizio Centrale procede alla valutazione delle segnalazioni ricevute sulla base del profilo socio-sanitario della persona e della disponibilità di posti in accoglienza.

I criteri di cui si tiene conto sono:

- la presenza di eventuali vulnerabilità;
- la data della richiesta di accoglienza;
- la tipologia delle persone segnalate (nuclei familiari, donne o uomini soli; nuclei monoparentali; minori non accompagnati);
- la fase della procedura di richiesta di protezione internazionale nella quale si trova la persona segnalata;
- la prossimità geografica dell'ente segnalatore con un progetto SPRAR.

Una volta individuato il progetto di accoglienza, il Servizio Centrale redige una comunicazione formale che viene inviata ai referenti dell'ente titolare del progetto SPRAR, al soggetto segnalatore e alle rispettive Prefetture di competenza.

Ai fini di una completa e adeguata presa in carico, è necessario che l'ente segnalatore invii al progetto di accoglienza la documentazione aggiornata relativa alla situazione socio-sanitaria e amministrativa della persona da trasferire.

Il trasferimento della persona deve essere realizzato a partire dalle quarantotto ore successive al ricevimento della comunicazione del Servizio Centrale, ma entro e non oltre quindici giorni, trascorsi i quali il posto assegnato sarà reso disponibile per un'altra accoglienza.

Banca Dati

Gli enti locali, affidando l'attività a un diretto collaboratore o a un referente per l'ente attuatore, hanno l'obbligo di registrare:

- l'ingresso del beneficiario mediante l'inserimento dei suoi dati anagrafici e l'indicazione dell'abitazione in cui risiede entro tre giorni lavorativi dall'accoglienza⁷⁴;
- l'uscita del beneficiario, secondo le motivazioni indicate, nella relativa sezione entro tre giorni lavorativi dal termine del periodo di accoglienza;
- nelle sezioni deputate, le informazioni sui servizi e i corsi erogati nell'annualità di riferimento;
- per ciascun beneficiario – in maniera puntuale e progressiva - le informazioni inerenti l'ambito legale, i servizi e i corsi di formazione fruiti (sezioni commissione, permesso di soggiorno, esperienze lavorative, studi, assegnazione corsi e servizi, ecc) entro cinque giorni lavorativi dagli avvenuti cambiamenti;
- le strutture abitative che afferiscono al progetto. Tali strutture devono coincidere con quelle dichiarate negli ALLEGATI B1 del decreto ministeriale per l'accesso al *Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo* che finanzia lo SPRAR;
- i dati degli operatori che compongono stabilmente l'équipe (specificando funzione, recapiti telefonici, e- mail e fax).

Hanno, inoltre, l'obbligo di richiedere:

- l'attivazione delle credenziali di accesso alla Banca Dati esclusivamente per gli operatori che si occuperanno dell'aggiornamento della stessa (siano essi facenti capo all'ente locale che all'ente attuatore);
- la disattivazione delle credenziali fornite a operatori non più in servizio presso il progetto SPRAR;
- se necessario, le proroghe all'accoglienza utilizzando la sezione dedicata in Banca Dati (per alcune specifiche si rimanda al paragrafo "*Proroghe dell'accoglienza*");

⁷⁴ Nel capitolo dedicato agli "*Strumenti gestionali*" (delle strutture di accoglienza) – nella sezione "*Condizioni materiali e gestionali dell'accoglienza*" di questo MANUALE - si fa riferimento a un periodo massimo di quindici giorni per la firma del patto di accoglienza e di accettazione del regolamento. E' evidente che tali tempistiche non coincidono con quelle relative alla registrazione in Banca Dati, rispetto alla quale si deve procedere tempestivamente, nel termine massimo dei tre giorni indicati

- il trasferimento dei codici dei beneficiari interessati da un eventuale passaggio da un progetto SPRAR a un altro, senza far fuoriuscire la persona dal sistema (V. il paragrafo “*Trasferimento da SPRAR a SPRAR*”);
- supporto tecnico agli operatori del settore nel caso di registrazioni difficoltose, omonimie e anomalie senza procedere a forzature irregolari.

Gli enti locali, infine, sono tenuti a comunicare, mediante gli strumenti indicati da circolari *ad hoc*, la situazione dei posti disponibili nel progetto, segnalando tempestivamente gli avvenuti ingressi, le uscite, gli abbandoni.

In merito a una corretta gestione del *data base* si precisa che – secondo quanto previsto dal decreto ministeriale che disciplina l’accesso al *Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell’asilo*, per il finanziamento dello SPRAR – un parziale e non tempestivo aggiornamento della Banca Dati comporta l’applicazione di penalità amministrative⁷⁵.

Tra gli obblighi deputati agli enti locali della rete vi è la presentazione della scheda di monitoraggio a cadenza semestrale⁷⁶ finalizzata alla verifica delle attività svolte, alle presenze e ai servizi erogati nell’arco di tempo indicato. Il format è estraibile direttamente dalla Banca Dati alla voce “*report*” e si auto compila con l’aggiornamento dei profili dei beneficiari in materia di servizi e corsi erogati. Si rimanda per completezza al paragrafo “*Relazioni, schede e rendiconti*”.

E’ possibile richiedere credenziali di accesso alla Banca Dati anche per altre figure non strettamente operative quali funzionari degli enti locali e/o referenti delle locali e Prefetture, in qualità di soli visitatori, al fine di monitorare le presenze negli SPRAR del territorio di riferimento.

E’ possibile consultare sul sito del Servizio Centrale www.serviziocentrale.it il “MANUALE OPERATORE E VISITATORE BANCA DATI” per un approccio iniziale alla conoscenza del data base.

Gestione dei dati sensibili

Gli enti locali titolari dei progetti SPRAR sono autorizzati, nell’ambito delle attività progettuali, al trattamento dei dati sensibili a seguito del parere favorevole del Garante della Privacy del 23 dicembre 2006⁷⁷.

Gli enti locali hanno l'obbligo di:

- garantire la raccolta, l'archiviazione delle informazioni e l'accesso a tutta la documentazione relativa ai singoli beneficiari e ai servizi erogati, in osservanza del decreto legislativo del 30 giugno 2003 n. 196;
- mettere a disposizione del Servizio Centrale, qualora venga richiesto, tutta la documentazione relativa al progetto territoriale di accoglienza;
- assicurare l’attivazione di un collegamento informatico che permetta l’utilizzo degli strumenti informatici richiesti: Banca Dati, sito del Servizio Centrale, relazioni intermedie e finali, indirizzo mail dedicato per il progetto.
- individuare un referente che garantisca l’aggiornamento della Banca Dati nelle modalità e tempistiche descritte nel paragrafo precedente, e l’attendibilità e la veridicità dei dati inseriti.

⁷⁵ Per esempio, nel decreto ministeriale 30 luglio 2013 all’art.14 “Revoca del contributo” e al relativo ALLEGATO D – nel caso di un parziale e non tempestivo aggiornamento della Banca Dati – si prevede una decurtazione da 4 a 8 punti sul punteggio iniziale di 20 attribuito a ciascun progetto.

⁷⁶ Per esempio, art. 12, comma 2 del decreto ministeriale 30 luglio 2013.

⁷⁷ Cfr www.serviziocentrale.it, sezione archivio giuridico.

Tempi dell'accoglienza

Il **richiedente protezione internazionale** accolto nello SPRAR ha diritto all'accoglienza fino alla notifica della decisione della Commissione territoriale. Dal momento della notifica del riconoscimento della protezione internazionale o della concessione della protezione umanitaria, il periodo di accoglienza previsto è di complessivi sei mesi. Qualora questi non fossero sufficienti al completamento del percorso di "accoglienza integrata" del beneficiario per il conseguimento degli obiettivi dello SPRAR, è possibile procedere a una richiesta di proroga.

I **titolari di protezione internazionale o umanitaria** hanno diritto a un periodo di accoglienza di sei mesi (che siano entrati nello Sprar già con la protezione riconosciuta o da richiedenti asilo, come indicato sopra), prorogabili un ulteriore periodo di tempo, così come più avanti specificato.

Se il **richiedente protezione internazionale destinatario di un provvedimento di diniego** da parte della Commissione territoriale si avvale della facoltà di ricorrere avverso tale decisione negativa, qualora privo di mezzi, può usufruire delle misure di accoglienza secondo quanto disposto dalla normativa vigente⁷⁸.

Il **minore straniero non accompagnato** ha diritto all'accoglienza fino al compimento della maggiore età. Nel caso in cui per il neomaggiorenne ricorrano le condizioni previste dalla norma⁷⁹ o nel caso in cui lo stesso sia richiedente o titolare di protezione internazionale o umanitaria, l'accoglienza può proseguire fino a un massimo di altri sei mesi⁸⁰, preferibilmente in contesti abitativi consoni alla condizione di giovani adulti.

Una volta decorso tale periodo, qualora il neomaggiorenne sia richiedente protezione internazionale, l'accoglienza proseguirà nello SPRAR adulti.

Nel caso, invece, di titolare di protezione internazionale/umanitaria il proseguimento dell'accoglienza sarà subordinato all'ottenimento di una proroga da parte del Servizio Centrale, secondo le procedure indicate dal presente MANUALE (V. paragrafo successivo).

In entrambi i casi l'accoglienza potrà proseguire secondo una delle seguenti modalità:

- trasferimento in altra struttura SPRAR per adulti, dando precedenza a un eventuale progetto del medesimo ente locale o dell'ente locale territorialmente più vicino;
- trasferimento in altro progetto SPRAR per adulti, anche territorialmente distante, là dove ricorra l'esigenza di avvicinare il beneficiario alla propria rete amicale o parentale;
- in maniera del tutto eccezionale è possibile continuare l'accoglienza del beneficiario nell'ambito del progetto per minori non accompagnati, per il periodo strettamente necessario al completamento degli interventi di carattere educativo, sanitario o lavorativo in corso. In tale caso si dovranno necessariamente privilegiare situazioni abitative idonee all'accoglienza di giovani adulti.

Proroghe dell'accoglienza

I tempi di accoglienza dei titolari di protezione internazionale e umanitaria possono essere prorogati, previa autorizzazione del Ministero dell'Interno per il tramite del Servizio Centrale, per ulteriori sei mesi, ovvero per maggiori periodi temporali, secondo le effettive esigenze personali.

La proroga è concessa per circostanze straordinarie, debitamente motivate, in relazione ai percorsi d'inserimento socio-economico o a comprovati motivi di salute.

⁷⁸ Decreto legislativo 18 agosto 2015 n. 142, "Attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale".

⁷⁹ Art. 32 del decreto legislativo n. 286 del 25 luglio 1998 e successive modifiche (Testo Unico sull'Immigrazione).

⁸⁰ Senza la necessità di richiedere proroga al Servizio Centrale.

Le proroghe per il prolungamento del periodo di accoglienza sono tendenzialmente sempre possibili nel caso di persone con specifiche vulnerabilità che ne rallentino i tempi del percorso di inclusione sociale.

Per richiedere la proroga il progetto territoriale è tenuto a utilizzare l'apposita sezione della Banca Dati SPRAR, includendo una sintetica relazione sociale. Tale relazione deve contenere i servizi erogati e un programma di uscita dall'accoglienza, che indichi puntualmente le motivazioni che inducono a protrarne il periodo e gli interventi che si intendono attuare. Il Servizio Centrale provvede a rispondere a ogni singola richiesta, sia nel caso si conceda l'autorizzazione, sia in caso contrario.

Nel caso di nuclei familiari, è sufficiente presentare un'unica richiesta di proroga per l'intero nucleo, riferita al solo capofamiglia.

Trasferimenti da Sprar a Sprar

Tutti gli enti locali titolari dei progetti SPRAR sono tenuti a garantire la presa in carico dei richiedenti/titolari di protezione internazionale e umanitaria, ivi comprese le cosiddette "categorie vulnerabili" di cui al decreto legislativo recepente la direttiva comunitaria n. 2013/33/UE del 26 giugno 2013.

Fanno eccezione i progetti di accoglienza dedicati ai minori stranieri non accompagnati e alle persone con disagio mentale e/o con necessità di assistenza sanitaria specialistica e prolungata, che prevedono interventi di presa in carico specifici per le due tipologie di beneficiari.

I trasferimenti dei beneficiari da un progetto SPRAR a un altro sono, quindi, autorizzati dal Servizio Centrale solo nei seguenti casi e a condizione di disponibilità di posti:

- emersione e relativa certificazione di situazioni di disagio mentale;
- emersione e relativa certificazione di condizioni sanitarie comportanti un'assistenza domiciliare specialistica e/o prolungata;
- raggiungimento della maggiore età dei minori stranieri non accompagnati, decorsi gli ulteriori sei mesi consentiti dalla normativa, qualora sia necessario un proseguimento del percorso di accoglienza (V. paragrafo "*Tempi di accoglienza*")

Uscita dal progetto di accoglienza

Il termine del percorso di accoglienza può avvenire per i seguenti motivi:

- abbandono volontario (quando il singolo o il nucleo familiare scelgono di interrompere il percorso di accoglienza);
- allontanamento per decisione unilaterale del progetto (nei casi in cui si verifichino episodi violenti e/o gravi violazioni al regolamento di accoglienza);
- scadenza dei termini (da intendersi come completamento del progetto di accoglienza, in conformità con i tempi indicati dalle Linee Guida dello SPRAR e sopra indicati, avendo beneficiato dei servizi messi a disposizione dal progetto territoriale);
- inserimento socio-economico (inteso come avanzata acquisizione degli strumenti funzionali al proseguimento di un percorso di inclusione sociale);
- rimpatrio volontario assistito;
- "trasferimento Dublino" a seguito di notifica dello Stato membro dell'UE competente a esaminare la richiesta protezione internazionale dell'interessato.

L'uscita dal progetto di accoglienza deve essere registrata nella Banca Dati del Servizio Centrale, specificando le cause che l'hanno determinata. Nel caso in cui si verifichi l'uscita per inserimento socio-economico, l'operatore è tenuto a compilare nel *data base* i campi corrispondenti ai dettagli dell'uscita, inserendo le informazioni richieste sulle motivazioni specifiche relative al percorso di autonomia che il beneficiario si appresta a intraprendere (eventuale luogo di trasferimento, opportunità lavorative e abitative, reti sociali e familiari di riferimento, ecc.) e sui servizi erogati al

termine dell'accoglienza (per esempio: contributo, tipologia, fascia di importo). Attraverso la compilazione puntuale del modello di uscita informatico è possibile tracciare e mappare il percorso di inserimento socio-economico dei beneficiari usciti dallo SPRAR.

In questo modo è possibile, per i progetti SPRAR come per il Servizio Centrale, usufruire della relativa reportistica che fornisce informazioni sui luoghi di destinazione dei beneficiari, sulla tipologia di lavoro e/o alloggio reperito e su altri aspetti inerenti il momento conclusivo del percorso di accoglienza del beneficiario.

Revoca dell'accoglienza

E' fondamentale sottolineare che una procedura di revoca delle misure di accoglienza va avviata soltanto al verificarsi di determinati accadimenti, contemplati dal patto di accoglienza sottoscritto dal beneficiario, la cui gravità sia tale da inficiare il proseguimento del percorso individuale all'interno dello SPRAR.

L'avvio di una procedura di revoca dell'accoglienza va comunque sempre intesa come una *extrema ratio*, misura estrema, a cui fare ricorso solo dopo aver esperito – anche con il supporto del Servizio Centrale – ogni tentativo di ricomposizione della situazione problematica creatasi, al fine di rifondare il rapporto di fiducia tra progetto di accoglienza e beneficiario, nell'ambito del suo progetto individuale.

E' opportuno altresì ricordare che il verificarsi di accadimenti, che potrebbero dare luogo all'avvio di una procedura di revoca, non può evidentemente essere addotto a motivo di richiesta di trasferimento del beneficiario in un altro progetto afferente allo SPRAR. Né la richiesta di trasferimento e tantomeno la stessa revoca possono in alcun modo essere la soluzione per affrontare situazioni complesse o di possibile criticità nella ordinaria gestione dell'accoglienza.

In caso di revoca delle misure di accoglienza del **richiedente protezione internazionale** l'ente competente a emanare il relativo atto formale è il Prefetto della provincia in cui ha sede il progetto di accoglienza. I presupposti per l'attivazione della procedura di revoca che più armonicamente rispondono alle procedure interne dello SPRAR sono:

- la violazione grave o ripetuta delle regole del progetto di accoglienza, ovvero il verificarsi di comportamenti gravemente violenti ascrivibili al beneficiario;
- l'abbandono del centro di accoglienza da parte del richiedente protezione internazionale, senza preventiva e motivata comunicazione alla Prefettura competente;
- l'accertamento della disponibilità da parte del richiedente del possesso di mezzi economici sufficienti.

In tutti i casi, al verificarsi dei presupposti, il responsabile/referente della struttura di accoglienza deve darne comunicazione con nota scritta al responsabile del progetto per l'ente locale titolare del progetto SPRAR. L'ente locale con ulteriore nota trasmette alla Prefettura competente una relazione sui fatti che possano dare avvio all'eventuale procedura di revoca.

Tale comunicazione deve avvenire secondo le modalità disposte dalla norma.

E' infine il Prefetto a disporre la revoca delle misure di accoglienza con un proprio decreto motivato. Tale provvedimento ha effetto dal momento della sua comunicazione ed è impugnabile da parte del richiedente protezione interessato presso il Tribunale amministrativo regionale competente. La possibilità di ricorso deve necessariamente essere esplicitata nel decreto prefettizio. Nelle more dell'emanazione del decreto di revoca è necessario valutare – insieme al Servizio Centrale – l'opportunità di un trasferimento in una struttura terza del beneficiario che si sia reso protagonista di atti gravi e violenti contro persone e/o cose.

Qualora il richiedente protezione internazionale, che ha abbandonato la struttura, sia rintracciato o si presenti volontariamente alle forze dell'ordine o al progetto SPRAR di assegnazione, il Prefetto può disporre, se l'abbandono è stato causato da forza maggiore o caso fortuito, l'eventuale ripristino delle misure di accoglienza.

In caso di revoca delle misure di accoglienza del **titolare di una forma di protezione** (internazionale o umanitaria), l'ente competente a emanare l'atto formale di revoca (debitamente tradotto e illustrato all'interessato) è il rappresentante dell'ente locale, attraverso una determinazione unilaterale di allontanamento dal progetto SPRAR.

Alcuni tra i presupposti per i quali si procede alla revoca dell'accoglienza di un titolare di protezione internazionale/umanitaria sono:

- l'allontanamento ingiustificato (salvo il verificarsi di eventi di forza maggiore o di caso fortuito) che comporta l'abbandono volontario dell'accoglienza all'interno del progetto territoriale. I tempi trascorsi i quali si desume la volontà di abbandonare il progetto, sono previsti nei regolamenti e patti di accoglienza dei singoli progetti SPRAR;
- la violazione grave o ripetuta delle regole del progetto di accoglienza;
- la messa in atto di comportamenti gravemente violenti, nei confronti di persone e beni.

È necessario tenere sempre presente che, nella valutazione della possibilità di revoca, non si deve procedere a un'applicazione della stessa in maniera automatica: essendo un provvedimento di *extrema ratio*, deve essere sempre basato su presupposti individuali e proporzionali alle condizioni personali del diretto interessato.

Nel caso di condotta irregolare, violenta e/o aggressiva posta in essere da un minore straniero non accompagnato, il responsabile della struttura di accoglienza è tenuto a darne immediata comunicazione al tutore del minore interessato, il quale procederà con le necessarie comunicazioni al giudice tutelare, al tribunale per i minori, alla procura presso il tribunale per i minori e al Servizio Centrale.

Spetta pertanto all'autorità giudiziaria minorile disporre l'inserimento del minore in altro centro dedicato. Nelle more della decisione giudiziaria – qualora si ravvisi un'incompatibilità insanabile con il progetto SPRAR – i servizi sociali dell'ente locale sono tenuti a trasferire il minore in altra struttura abitativa idonea.

Relazioni, schede di monitoraggio e presentazione dei rendiconti finanziari

In ottemperanza al decreto ministeriale di accesso al *Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo* (a finanziamento dello SPRAR), gli enti locali titolari dei progetti territoriali di accoglienza hanno l'obbligo – sulla base delle indicazioni fornite direttamente dal Servizio Centrale – di:

- stipulare la convenzione con l'eventuale ente attuatore entro sessanta giorni dalla comunicazione di ammissione al contributo inviata dal Ministero dell'Interno;
- presentare al Servizio Centrale le relazioni periodiche sugli interventi realizzati (semestrale e annuale) finalizzate al monitoraggio delle attività svolte dal progetto nell'anno;
- presentare al Servizio Centrale le schede semestrali di monitoraggio relative alle presenze e ai servizi erogati nell'arco di tempo a cui si riferiscono;
- presentare al Servizio Centrale i rendiconti finanziari delle spese sostenute, sulla base delle modalità previste nel MANUALE UNICO DI RENDICONTAZIONE.

La mancata osservanza di tali obblighi comporta la penalizzazione in termini di punteggio, così come stabilito dal decreto ministeriale di accesso al *Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo*.

D.Lgs n. 142/2015, attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale

Decreti ministeriali a disciplina delle domande di contributo relative alla ripartizione delle risorse iscritte nel Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, di cui agli articoli 1 *sexies* e 1 *septies* del decreto legge 30 dicembre 1989 n. 416, convertito con modificazioni con la legge 28 febbraio 1990 n. 39, introdotti dall'art. 32 della legge 30 luglio 2002 n. 189

APPROFONDIMENTO – LA PRESA IN CARICO DEI MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

NOTA INTRODUTTIVA- L'ACCOGLIENZA: LE STRUTTURE E L'AFFIDAMENTO FAMILIARE - IL LAVORO DI ÉQUIPE - LA PRESA IN CARICO E LE AZIONI PRIORITARIE A TUTELA DEI MSNA - I PERMESSI DI SOGGIORNO – PROCEDURA DUBLINO - IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO - IL COMPIMENTO DELLA MAGGIORE ETÀ E L'AVVIO ALL'AUTONOMIA

Nota introduttiva

Prima di procedere alla presentazione degli specifici argomenti di questo approfondimento riguardante i minori stranieri non accompagnati (MSNA), è importante evidenziare le trasformazioni che hanno portato lo SPRAR a essere individuato quale sistema nazionale per l'accoglienza di tutti i minori stranieri non accompagnati.

Il “*Piano operativo nazionale per fronteggiare il flusso straordinario di cittadini extracomunitari*” approvato in Conferenza Unificata il 10 luglio 2014, relativamente all'accoglienza dei MSNA ha stabilito l'attivazione di strutture governative di primissima accoglienza ad alta specializzazione, che accolgano i minori in fase di primo rintraccio e la previsione di un'accoglienza di secondo livello di tutti i minori stranieri non accompagnati nell'ambito del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati. Conseguentemente, la legge 23 dicembre 2014 n.190 (legge di stabilità 2015), all'art.183, ha stabilito che: “*Fermo restando quanto previsto dal comma 6 dell'articolo 26 del decreto legislativo 28 gennaio 2008, n. 25, i minori stranieri non accompagnati presenti nel territorio nazionale accedono, nei limiti delle risorse e dei posti disponibili, ai servizi di accoglienza finanziati con il Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, di cui all'articolo 1-septies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39*”.

L'accoglienza dei MSNA nell'ambito dello SPRAR rappresenta quindi una risposta altamente tutelante per i minori, in quanto si inserisce in un percorso di rete attivo da anni, basato su principi di volontarietà dei territori, su competenze specifiche e di cura dei percorsi di integrazione, sulla valorizzazione dell'esperienza dei comuni coinvolti nella protezione e nell'accoglienza di tutti i MSNA.

I progetti per l'accoglienza di MSNA dovranno tener presente che in Italia sono previsti dispositivi normativi altamente tutelanti a protezione del minore straniero che arriva non accompagnato e che si dispiegano fin dal momento del primo contatto con le forze dell'ordine o con il servizio sociale territoriale (la legge n. 184/1983 all'articolo 37 bis sancisce che “*al minore straniero che si trova nello Stato in situazione di abbandono si applica la legge italiana in materia di adozione, di affidamento e di provvedimenti necessari in caso di urgenza*”). Inoltre, nel 1991 l'Italia ha ratificato la Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia (legge n. 176 del 27 maggio 1991), introducendo nell'ordinamento giuridico italiano il pieno riconoscimento della specificità della condizione minorile e facendo proprio il principio per cui l'interesse superiore del minore debba essere considerato preminente per ogni atto concernente un minore, oltre ad assicurarne l'inespellibilità attraverso il vigente Testo Unico sull'immigrazione (art.19).

Il beneficiario degli interventi predisposti nei progetti SPRAR è il minore straniero non accompagnato (msna), in quanto cittadino di Paesi terzi o apolide, di età inferiore ai diciotto anni che entra nel territorio degli Stati membri dell'Unione europea senza essere accompagnato da una persona adulta responsabile per esso in base alla legge o agli usi, finché non ne assuma

effettivamente la custodia una persona per esso responsabile, ovvero il minore che viene lasciato senza accompagnamento una volta entrato nel territorio di uno Stato membro (V. D.lgs. n.85 del 7 aprile 2003 art. 2).

Uno degli obiettivi degli interventi è la verifica dell'effettiva condizione di non accompagnato del minore e, eventualmente, la previsione, per lo stesso, di un adeguato percorso d'integrazione socio-educativa. Può accadere, infatti, che, nel corso dell'accoglienza, subentrino altri elementi, per esempio la presenza di parenti, connazionali o persone eventualmente disponibili alla presa in carico del minore. Anche in tal caso, e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia, al minore dovrà essere garantito il percorso specifico per assicurargli tutela e protezione.

Inoltre può accadere che il MSNA manifesti, anche in un secondo momento, la volontà di richiedere protezione internazionale, fatto che determina un nuovo status giuridico del minore che da non accompagnato diventa minore non accompagnato richiedente asilo, e rispetto al quale si dovrà garantire un percorso specifico per assicurargli, oltre alla tutela e alla protezione dovuta in quanto minore, il corretto supporto fino al riconoscimento dello status.

Ugualmente, nel caso in cui il minore risultasse anche vittima di tratta, il progetto dovrà avviare lo specifico percorso di protezione alla luce dell'ancor più grave condizione di vulnerabilità, rispetto alla quale si rinvia ad altro specifico approfondimento nel presente manuale, dedicato alla protezione delle vittime di tratta.

Quanto fin qui descritto dal presente MANUALE - al fine di illustrare gli elementi costitutivi, la metodologia e la finalità dell'**accoglienza integrata** - costituisce parte integrante della presa in carico dei minori non accompagnati, tenendo conto della specificità delle azioni previste per i soggetti di minore età, e ha lo scopo di completare le indicazioni con la descrizione di azioni e attività che riguardano nel dettaglio tanto la condizione giuridica e sociale di minore, quanto quella di straniero, a partire da quanto definito dalla normativa internazionale, nazionale e regionale vigente in materia di protezione e tutela dei minori.

Il presente approfondimento è quindi concepito come ulteriore e specifico supporto ai progetti territoriali SPRAR rivolti ai MSNA, **richiedenti asilo e non**, ferme restando la necessaria conoscenza in seno all'équipe multidisciplinare presente nei progetti della **normativa di riferimento** per il conseguimento degli obiettivi di protezione e l'avvio all'inclusione sociale dei minori accolti, così come la centralità e le responsabilità del ruolo dei servizi sociali dell'ente locale.

L'accoglienza: le strutture e l'affidamento familiare

Le strutture

Sono ammesse tutte le modalità di accoglienza previste dalla normativa in vigore e che rispondono alle prassi operative che ciascun ente locale adotta in materia di minori stranieri non accompagnati⁸¹. Pertanto, nel caso specifico di accoglienza in struttura si rammenta che:

- le strutture devono essere regolarmente **autorizzate e certificate** a tal funzione secondo la normativa regionale e nazionale vigente in materia di strutture residenziali per minori;
- deve essere rispettato **il rapporto tra il numero del personale** stabilmente presente nella struttura e quello degli utenti, sulla base della normativa regionale e nazionale di riferimento, così come le singole professionalità coinvolte;

⁸¹ Legge 8 novembre 2000, n. 328; leggi regionali di recepimento e relativi regolamenti.

- deve essere dotata di un **regolamento interno** tradotto nelle lingue comprese dagli ospiti, condiviso con ogni minore accolto e dallo stesso sottoscritto, congiuntamente al patto di accoglienza.

L'insieme delle condizioni materiali e gestionali dell'accoglienza dovranno corrispondere a modalità e fini educativi definite dal progetto, come, per esempio, la stessa erogazione del "pocket money", così come la cura degli spazi comuni o il momento dei pasti.

Di particolare rilievo, anche rispetto alla tipologia di accoglienza, è il passaggio dalla minore alla maggiore età.

Infatti, il progetto territoriale dello SPRAR può anche diversificare al proprio interno l'accoglienza per i minori accolti al momento del compimento dei 18 anni, fermo restando il diritto degli stessi a permanere nel progetto secondo quanto indicato nel presente MANUALE.

Per quanto riguarda l'accoglienza dei neomaggiorenni, lo SPRAR può prevedere specifici interventi, che vedano l'utilizzo di strutture dedicate che devono corrispondere a quanto previsto per gli immobili da adibire a civile abitazione (V. in "*Condizioni materiali e gestionali dell'accoglienza*").

Ci si avvia al momento conclusivo del percorso in accoglienza ed è importante far sperimentare al neomaggiorenne una situazione abitativa, organizzativa e relazionale di semi-autonomia, connotata da un necessario adeguamento degli operatori coinvolti, dell'approccio educativo e quindi del ruolo e delle responsabilità dei beneficiari.

Il passaggio a questa tipologia di accoglienza rimanda quindi a specifici aspetti educativi, che dovranno concentrarsi maggiormente su azioni di *empowerment* e accompagnamento all'autonomia del giovane adulto, ovviamente in continuità con gli interventi realizzati nella precedente fase. Infatti, il lavoro educativo degli operatori è meno incisivo e costante; viene lasciato più spazio ai ragazzi per forme di autogestione personale e di gruppo, mentre, contestualmente, possono essere inseriti anche in percorsi di avvio all'inserimento al lavoro (tirocini formativi, borse/stage, voucher per lavoro occasionale e, in alcuni casi, anche già in possesso di un contratto di apprendistato).

Questi aspetti sono trattati più avanti in questo stesso approfondimento.

L'affidamento familiare

Altra possibile forma di accoglienza è l'affidamento familiare, che si configura come intervento di sostegno caratterizzato da stabilità, continuità e progettualità per permettere al minore di trovare in un'altra famiglia il supporto educativo, affettivo e materiale che la propria non è momentaneamente in grado di dargli.

Il riferimento prioritario è rappresentato dalla normativa vigente in materia, rispetto alla quale si declina anche quanto indicato di seguito⁸².

Infatti, secondo quanto stabilito dalla normativa nazionale, "*il minore ha diritto di vivere, crescere ed essere educato nell'ambito di una famiglia, senza distinzione di sesso, di etnia, di lingua, di religione e nel rispetto della propria identità culturale*" (art. 1, legge n. 189/1983 come modificata da legge n. 149/2001).

Inoltre: «*Il minore temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo, nonostante gli interventi di sostegno e aiuto disposti ai sensi dell'articolo uno, è affidato ad una famiglia, preferibilmente con figli minori, o ad una persona singola, in grado di assicurargli il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui egli ha bisogno*».(art. 2, comma 1, legge n. 189/1983 come modificata da legge 149/2001).

L'affidamento familiare rappresenta quindi una forma di accoglienza di alto valore educativo, anche per i minori stranieri non accompagnati, se attivata con una progettualità specifica che tenga ben presente il contesto e i soggetti in favore dei quali si sviluppa l'intervento, a partire dalle specifiche caratteristiche ed esigenze dei minori stranieri non accompagnati.

⁸² Legge n.184/83, modificata con la [Legge del 28 marzo 2001, n.149](http://www.minori.it/percorso-affido). <http://www.minori.it/percorso-affido>

Pertanto anche al MSNA possono essere destinate tutte le forme di affidamento previste dalla legge e variamente sperimentate dagli enti locali. In tal caso l'ente locale può progettare interventi specifici che tengano conto in modo particolare, oltre a quanto già di norma previsto:

- dell'età, del genere e della cultura di origine dei minori;
- delle diverse possibilità previste dalla legge riguardo alla scelta dei nuclei affidatari: coppie con o senza figli, sposate o conviventi, adulti singoli, di nazionalità italiana o straniera;
- delle diverse tipologie di affidamento (residenziale, part-time, diurno per parte della giornata o della settimana, ecc).

La competenza dell'affidamento familiare, sempre in ottemperanza alla norma, è in capo ai servizi sociali dell'ente locale, ma anche in questo caso non si può prescindere dal lavoro sinergico tra diversi attori, vista la complessità di tale istituto. Pertanto è necessario *“garantire (...) integrazione e collaborazione tra Servizi e figure professionali e tra Servizi Pubblici, Privato sociale e volontariato, nell'ambito di quanto previsto dalla L.184/83”*.⁸³

In alcuni territori storicamente interessati dall'arrivo dei MSNA e con servizi per l'affido familiare strutturati già da qualche anno, sono state sperimentate modalità di accoglienza presso famiglie selezionate con criteri il più possibile rispondenti alle specifiche necessità dei minori stranieri non accompagnati. I relativi progetti di affido hanno quindi condotto alla definizione di modalità full time e part time anche innovative, e che vanno dall'affido a famiglie o a persone singole della stessa nazionalità del minore o culturalmente affini (stessa lingua o religione), all'affido a famiglie straniere di nazionalità diversa, all'affido a giovani adulti ex minori in carico ai servizi sociali ben inseriti nel contesto socio economico territoriale, all'affido a cittadini italiani, sia persone singole che nuclei con figli.

La mancanza sul territorio della famiglia di origine verso la quale orientare il rientro del minore, ha fatto sorgere qualche perplessità verso questa tipologia d'intervento. Bisogna a tal proposito tener presente che il minore, di solito costantemente in contatto con i suoi familiari, vista l'età prossima ai 18 anni, chiede di essere messo in grado di avere una vita autonoma, una indipendenza economica e delle conoscenze che ne facilitino l'integrazione in Italia: tutte esigenze alle quali una famiglia affidataria adeguatamente sostenuta può rispondere.

Gli affidatari, oltre a offrire il sostegno affettivo ed educativo di una famiglia, si pongono come principali protagonisti del percorso di integrazione, potendo trasferire, attraverso esperienze di vita vissuta, le abitudini, i costumi e tutto ciò che prelude a una pacifica convivenza basata sul reciproco rispetto.

Il delicato compito degli affidatari presuppone una accurata selezione, una formazione e una valutazione meticolosa e soprattutto un continuo monitoraggio dell'affido.

Nel caso in cui gli affidatari siano cittadini stranieri, la loro collaborazione è una risorsa preziosa e un valore aggiunto, che necessita di un affiancamento specifico soprattutto nei casi in cui l'esperienza pregressa con i servizi sociali sia stata principalmente in veste di utenti.

Anche in questo caso i mediatori culturali svolgono un ruolo fondamentale in quanto, se adeguatamente formati, si pongono come facilitatori della conoscenza reciproca, fugando possibili incomprensioni e favorendo i contatti con la famiglia d'origine.

La complessità di tali interventi e le esperienze fino ad oggi acquisite hanno permesso di individuare alcuni requisiti e alcune modalità operative indispensabili per una corretta attivazione di progetti di affidamento familiare per i minori stranieri non accompagnati.

E' dunque compito dei servizi sociali, in collaborazione con i soggetti del terzo settore di cui si avvalgono per realizzare tali interventi, attivare tutte le azioni volte a garantire la valutazione e il

⁸³ Linee di indirizzo per l'affidamento familiare: <http://www.lavoro.gov.it/AreaSociale/InfanziaAdolescenza/Pages/default.aspx>

l'individuazione appropriata del nucleo affidatario, tenendo in considerazione la provenienza, l'età, la cultura d'origine, la religione e il racconto del viaggio che ha portato fin nelle nostre città il minore.

Si raccomandano quindi per la realizzazione di misure di affido di minori stranieri non accompagnati:

- la presenza di un centro per l'affido o di personale dedicato e adeguatamente formato che gestisca il progetto o quantomeno affianchi gli operatori che se ne occupano;
- la corretta sensibilizzazione e formazione degli aspiranti affidatari;
- la sensibilizzazione e il raccordo interistituzionale (giudice tutelare, tribunale per i minorenni, questura) allo scopo di velocizzare le procedure burocratiche;
- la collaborazione del mediatore culturale a sostegno di tutti gli attori coinvolti (minore, famiglia d'origine e affidataria, operatori dei servizi e delle comunità) e per tutta la durata dell'affido;
- il raccordo con i servizi sanitari territoriali;
- l'adeguato supporto economico e finanziario sia per i servizi che per le famiglie.

Anche da queste brevi indicazioni sull'istituto dell'affidamento familiare, risultano l'importanza e l'ampia articolazione di questa tipologia di intervento. Pertanto si ritiene utile rinviare alle **“Linee di indirizzo per l'affidamento familiare”** che hanno l'obiettivo di sostenere, indirizzare e disciplinare l'affidamento come modalità, condivisa e omogenea a livello nazionale, di tutela, protezione e intervento in favore del minore⁸⁴.

Il lavoro di équipe

Presupposto per la realizzazione ed il buon esito del lavoro dell'équipe multidisciplinare è lo sviluppo ed il consolidamento di **collaborazioni e sinergie con i soggetti del territorio titolari e competenti in materia**, come per esempio il tribunale per i minorenni, il giudice tutelare, i servizi sanitari locali, i centri per l'impiego e le agenzie educative pubbliche: scuole di ogni ordine e grado, inclusi i centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPIA)⁸⁵. Si tratta di interlocutori, in particolare istituzionali, indispensabili per la rete locale del progetto di accoglienza, che solo in tal modo risulterà strategico per conseguire gli obiettivi progettuali.

E' già stato precisato che, in via prioritaria, è la normativa vigente in materia di tutela e protezione dei minori a determinare la declinazione degli interventi realizzati in loro favore. A partire da quanto disposto dalla legge, si articolano quindi anche le azioni pedagogiche, quelle educative, le metodologie e le prassi operative per l'attuazione della presa in carico e dell'accoglienza integrata dei MSNA da parte del progetto territoriale.

Pertanto, anche la configurazione dell'équipe che ha in carico i minori deve corrispondere a quanto definito dalla normativa regionale di riferimento o, in caso di mancato recepimento della normativa nazionale, da quest'ultima⁸⁶. Infatti, il *corpus* normativo definisce per esempio quali siano le professionalità necessarie, o il rapporto tra il numero del personale stabilmente presente nella struttura di accoglienza e quello dei minori accolti.

Anche riguardo a questo specifico ambito d'intervento è fondamentale che il lavoro dell'équipe multidisciplinare si svolga in maniera sinergica, sviluppando **azioni integrate**. Pertanto gli

⁸⁴ Le linee di indirizzo per l'affidamento familiare sono il risultato del progetto nazionale “Un percorso nell'affido”, attivato nel 2008 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in collaborazione con Coordinamento nazionale servizi affido, Dipartimento per le politiche della famiglia, Conferenza delle Regioni e Province autonome, UPI, ANCI e Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza.

⁸⁵ “Centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPIA)” è la nuova definizione, alla quale sottende una riorganizzazione, dei precedenti CTP, centri territoriali permanenti. Vedi anche <http://www.istruzione.it/urp/cpia.shtml>

⁸⁶ Legge n. 328/2000; leggi regionali di recepimento e relativi regolamenti.

interventi specifici a favore del minore, dovranno necessariamente tenere conto e strutturarsi in base a:

- l'apprendimento della lingua italiana L2;
- l'orientamento legale;
- l'orientamento e l'accesso ai servizi del territorio;
- le misure predisposte dall'educatore professionale, dall'assistente sociale e dal tutore;
- l'emersione di situazioni di vulnerabilità (tortura e violenza subite; tratta; fragilità psicologica; ecc.) e le relative misure di supporto, presa in carico e riabilitazione;
- la generale condizione di salute, tanto fisica quanto mentale.

Questo al fine di predisporre e realizzare un **progetto socio-educativo individualizzato** (PEI, vedi di seguito) che, nell'arco dell'accoglienza, si sviluppi rendendo complementari tutte le azioni svolte per ogni beneficiario a garanzia della sua efficienza ed efficacia.

Il conseguimento dei risultati è, infatti, determinato anche da un'adeguata e specifica gestione delle modalità e dei tempi di realizzazione delle attività sopraelencate, che dovranno innanzitutto tenere in debito conto l'età del minore e, quindi, il tempo che intercorre dalla presa in carico al compimento del 18° anno.

L'organizzazione e la metodologia del lavoro dell'équipe dovranno essere tali da garantire l'inserimento dei minori in un ambiente familiare caratterizzato da un clima accogliente e rispettoso dell'individualità e della cultura di ognuno. Un contesto adeguato può infatti incidere positivamente sulle motivazioni del minore ad aderire al progetto proposto, facendogli percepire le finalità delle attività svolte. In tale direzione dovranno pertanto prevedersi attività pedagogiche e ludico-ricreative per favorire e sostenere l'integrazione in accoglienza e nel tessuto sociale.

Sarà altresì importante favorire momenti di raccordo con la cultura di appartenenza e, ove possibile, con la **famiglia d'origine**, anche attraverso l'uso di strumenti informatici, così come attraverso contatti telefonici, rispetto ai quali sarà fondamentale garantire al minore supporto e monitoraggio, innanzitutto con l'ausilio della mediazione interculturale.

Si rammenta, inoltre, l'importanza della condivisione attiva con il singolo minore delle azioni a suo favore, a partire dalla chiarezza degli obiettivi fissati, anche per non incorrere in equivoci, sia sul ruolo degli operatori, sia riguardo alle aspettative del minore stesso. Inoltre, al di là della condivisione del progetto con ogni beneficiario minore, è importante che il coinvolgimento e la partecipazione alla vita collettiva in accoglienza riguardino anche il gruppo degli accolti nella sua complessità⁸⁷. E' pertanto importante prevedere momenti di scambio per stimolare il confronto e la discussione, per esempio, degli aspetti di gestione della struttura o sull'organizzazione di momenti di socialità, etc.

E' altrettanto importante coinvolgere i minori nel definire insieme all'équipe le decisioni che riguardano la vita quotidiana in comune, riducendo la loro percezione di passività e consentendo l'accrescimento del loro senso di responsabilità e benessere generale.

La presa in carico e le azioni prioritarie a tutela dei minori non accompagnati

Per l'avvio della presa in carico, le segnalazioni di legge e la richiesta di apertura della tutela sono azioni prioritarie, perché danno concreto avvio alla protezione giuridica del minore.

Ogni minore dovrà, pertanto, essere immediatamente segnalato alla **Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni**⁸⁸.

⁸⁷ Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, artt. 5 e 12

⁸⁸ Legge n. 184/1983, così come modificata dalla legge n. 149/2001.

Per ogni minore dovrà essere **richiesta al giudice tutelare l'apertura della tutela**⁸⁹. Tale procedura deve essere avviata e realizzata tempestivamente per garantire al minore la maggior protezione possibile, anche ai fini del perfezionamento della procedura per il rilascio del permesso di soggiorno, o dell'eventuale richiesta di protezione internazionale e, quindi, dell'audizione presso la competente Commissione territoriale.

Al fine di ottimizzare i tempi della procedura, si rammenta l'opportunità di informare della segnalazione anche **Questura** e **Prefettura**, che potrebbero essere inserite in indirizzo, contestualmente all'invio della prima segnalazione alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni.

Nel caso di minori stranieri che non abbiano manifestato l'intenzione di richiedere protezione internazionale, dovrà essere inviata anche la segnalazione alla **Direzione generale immigrazione e politiche dell'integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali**, utilizzando l'apposita "Scheda A" e seguendo le procedure indicate sul sito del Ministero⁹⁰.

Come indicato di seguito, questa segnalazione è fondamentale perché correlata alla regolarità del soggiorno in Italia dei MSNA e alle procedure richieste per il rilascio del permesso di soggiorno al compimento della maggiore età.

E' importante ricordare che, nel caso in cui il MSNA presenti in un secondo momento una domanda di protezione internazionale, l'avvenuta presentazione dovrà essere comunicata alla Direzione generale immigrazione e politiche dell'integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, poiché determina l'uscita del minore dalla competenza della suddetta Direzione.

Per quanto attiene, invece, l'espletamento di ulteriori pratiche burocratiche, si rammentano in via prioritaria quelle per l'**iscrizione anagrafica** che, per la sua natura di diritto-dovere, risulta essere requisito essenziale per esercitare effettivamente altri diritti fondamentali⁹¹; la richiesta del **codice fiscale** e l'**iscrizione al SSN**, sempre secondo quanto previsto dalla normativa e indicato nel presente MANUALE (V. "*Condizioni materiali e gestionali dell'accoglienza*").

Quanto all'iscrizione al SSN si ricorda nello specifico che:

- l'art. 35, comma 3, lett. b) del Testo Unico sull'Immigrazione dispone: «è garantita la tutela della salute del minore in esecuzione della Convenzione sui diritti del fanciullo del 20 novembre 1989, ratificata e resa esecutiva ai sensi della legge 27 maggio 1991, n. 176»;
- l'accordo sancito il 20 dicembre 2012 in Conferenza permanente - per garantire una maggiore uniformità dei percorsi di accesso e di erogazione delle prestazioni sanitarie nelle regioni e nelle province autonome - riguardo ai MSNA ne prevede l'iscrizione obbligatoria al SSN anche in assenza del permesso di soggiorno⁹².

I permessi di soggiorno

Il rilascio del permesso di soggiorno è condizione indispensabile per programmare e avviare pienamente qualsiasi intervento di accoglienza e integrazione del minore.

⁸⁹ Ai sensi degli articoli da 343 a 389 del Codice civile e della legge n.184/1983, come modificata dalla legge n. 476/1998 e dalla legge n. 149/2001.

⁹⁰ http://www.lavoro.gov.it/AreaSociale/Immigrazione/minori_stranieri/Pages/default.aspx

⁹¹ V. "Linee guida sul diritto alla residenza dei richiedenti asilo e beneficiari di protezione internazionale" http://www.sprar.it/images/QuadernoSC_lineeguida.pdf

⁹² http://www.statoregioni.it/Documenti/DOC_038879_255%20csr%20-%205%20quater.pdf

Presupposto fondamentale per il rilascio è il divieto di espulsione e respingimento come definito dalla norma: «Non è consentita l'espulsione [...] nei confronti: degli stranieri minori di anni diciotto, salvo il diritto di seguire i genitori o l'affidatario espulsi»⁹³.

Si ricorda nuovamente che, sempre in caso di minore straniero in stato di abbandono, la nomina e la presenza del **tutore** risultano fondamentali per poter presentare la richiesta di rilascio del permesso di soggiorno.

La domanda deve essere presentata tempestivamente presso la Questura competente sul territorio e deve essere corredata dal maggior numero di informazioni possibili, utili ad accelerare la procedura. Sebbene il riconoscimento dell'identità, in assenza di un documento valido, rimanga di competenza della Questura, un lavoro mirato in sede di colloquio con il minore può permettere di acquisire informazioni preziose per l'identificazione e quindi utili ad incrementare l'azione di protezione e tutela anche nelle fasi successive. Per tali ragioni sarebbe opportuno che il progetto territoriale si adoperi per attivare forme di collaborazione con la Questura.

Come sopra più volte specificato, nell'ambito dello SPRAR è prevista l'accoglienza per i minori stranieri non accompagnati richiedenti asilo e non. Di seguito si indicano le informazioni relative ai differenti permessi di soggiorno e relative procedure da seguire.

Permesso di soggiorno per minore età e la sua conversione

Al minore straniero non accompagnato la Questura rilascia un permesso di soggiorno per minore età, secondo quanto stabilito dall'art. 28 comma 1 lettera a) del DPR n.394/1999, modificato dall'art. 22, comma 1, lettera a) e a-bis) del DPR n. 334/2004.

Al fine di rilasciare al minore un permesso di soggiorno e riconoscerlo come non accompagnato, è necessario accertare l'identità del minore stesso (nome, cognome, età, genere, nazionalità) ed è competenza delle forze dell'ordine accertare e ratificare suddetta identità⁹⁴.

In merito alle procedure da adottare, si tenga conto che, in base al Sistema Eurodac, non possono essere rilevate le **impronte digitali** ai minori di anni quattordici.

Nei casi in cui vi sia incertezza sulla minore età, è necessario far ricorso agli accertamenti previsti dalle norme in materia, facendo ricorso a un **approccio multidisciplinare**, riferendosi in via prioritaria, per gli eventuali accertamenti medici, a strutture sanitarie pubbliche dotate di reparti pediatrici⁹⁵.

Quando anche dopo gli accertamenti effettuati non si sia in grado di accertare con precisione l'età del presunto minore, lasciando un margine di incertezza, prevale sempre la presunzione di minore età e il giovane straniero dovrà pertanto essere considerato minorenne⁹⁶.

Il permesso di soggiorno per minore età ha validità fino al compimento del diciottesimo anno, **al compimento del quale non è automaticamente convertibile** in altre tipologie di permesso come, per esempio, per attesa occupazione o motivi di studio.

Affinché possa essere convertito devono sussistere requisiti e condizioni specifiche, secondo quanto disposto dalla vigente normativa⁹⁷.

Pertanto sarà convertibile qualora:

- sia stato emesso un **parere positivo** della Direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;

⁹³ Art. 19, comma 2 del D.Lgs. n. 286/1998 (Testo Unico sull'Immigrazione).

⁹⁴ (DPCM n. 535/1999 art.5 comma 3): "L'identità del minore è accertata dalle autorità di pubblica sicurezza, ove necessario attraverso la collaborazione delle rappresentanze diplomatico-consolari del Paese di origine del minore".

⁹⁵ Cosiddetto "Protocollo Ascone" e relativo parere dell'Istituto superiore di sanità.

⁹⁶ Circolare Ministero dell'Interno del 9 luglio 2007 n. 17272/7

⁹⁷ Legge n.129/2011 che interviene sul testo dell'art. 32 del Testo Unico 286/98 come modificato dalla legge n. 94/2009 in merito alle disposizioni concernenti minori affidati al compimento della maggiore età.

oppure se

- il neomaggiorenne, presente in Italia da almeno tre anni, sia inserito da almeno due anni in un progetto di integrazione sociale, disponga di un alloggio, frequenti un corso di studio o svolga attività lavorativa retribuita.

Poiché l'età media dei MSNA presenti in Italia si attesta intorno ai 17 anni, risulta evidente che i requisiti temporali previsti al secondo punto si verificano solo per quota minima dei minori/neomaggiorenni presenti che rientrando invece nella maggior parte dei essi nella fattispecie prevista al primo punto del precedente elenco.

Per acquisire il parere positivo da parte della Direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (da esibire in Questura per la conversione del permesso di soggiorno per minore età) è necessario procedere con formale richiesta alla stessa Direzione, utilizzando esclusivamente la scheda reperibile sul sito del Ministero che deve essere compilata in formato elettronico e inviata tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail riportato in calce alla stessa⁹⁸.

Si consiglia inoltre di:

- inviare la richiesta di parere almeno un mese prima del compimento della maggiore età, in ragione dei tempi di lavorazione necessari;
- informare la Questura se, nelle more dell'acquisizione del parere, il minore dovesse compiere 18 anni. In tal caso la Questura è tenuta ad attendere la risposta della Direzione interessata, prima di procedere in qualsiasi modo.

Richiesta di protezione internazionale

Come precisato all'inizio del paragrafo, nel caso di MSNA è indispensabile la presenza del **tutore** anche per la presentazione della domanda di protezione internazionale in Questura, dove il minore dovrà partecipare consapevolmente alla compilazione del modello C3 per poi sottoscriverlo⁹⁹. A cominciare da questo primo e fondamentale passaggio, è essenziale il supporto dell'équipe al minore già prima di recarsi in Questura con particolare riferimento all'avvio della preparazione della memoria personale.

I successivi passaggi sono in generale quelli menzionati anche per gli adulti e quindi:

- verifica di età, identità e nazionalità;
- rilascio di attestato nominativo;
- consegna di copia del verbale;
- rilascio di permesso di soggiorno;
- trasmissione atti alla Commissione territoriale;
- audizione davanti alla Commissione territoriale;
- consegna di copia del verbale;
- notifica della decisione;
- eventuale ricorso avverso diniego;
- rilascio permesso di soggiorno per motivi diversi in fase di ricorso (si rimanda a quanto descritto nel caso di permesso per minore età).

A tal proposito è bene ricordare che la determinazione di quanto espresso dal richiedente protezione internazionale, anche se minore, è di fatto basata sulla "teoria del verosimile" e sulla presunzione che quanto dichiarato corrisponda al vero. Infatti la verifica di quanto dichiarato dal minore richiedente protezione internazionale potrebbe (e questo accade nella maggioranza dei casi) non essere supportata dalla relativa documentazione comprovante.

⁹⁸ http://www.lavoro.gov.it/AreaSociale/Immigrazione/minori_stranieri/Pages/Invio-segnalazioni-dei-minori-stranieri-non-accompagnati.aspx#Disposizioni%20generali%20di%20invio

⁹⁹ Il C3, al pari di qualsiasi atto amministrativo, si perfeziona soltanto al momento della sottoscrizione anche da parte del tutore.

In ragione della minore età, il procedimento più delicato sarà l'audizione presso la competente Commissione territoriale, sebbene questa avvenga in seduta non pubblica alla quale il minore interessato partecipa accompagnato dal tutore e, se necessario, da un avvocato e/o da personale di sostegno (per esempio l'educatore o l'operatore di riferimento dell'équipe).

Tuttavia, in ottemperanza alla normativa vigente, la domanda del minore, se palesemente fondata e supportata da una valida memoria, può essere valutata anche senza la convocazione dell'interessato. La Commissione territoriale, infatti, può omettere l'audizione del richiedente¹⁰⁰ quando ritiene di avere sufficienti motivi per accogliere la domanda di riconoscimento dello status di rifugiato in relazione agli elementi forniti dal richiedente¹⁰¹ e in tutti i casi in cui risulti certificata dalla struttura sanitaria pubblica o da un medico convenzionato con il Servizio sanitario nazionale l'incapacità o l'impossibilità di sostenere un colloquio personale¹⁰².

Resta comunque fondamentale mettere il minore in condizione di:

- affrontare l'audizione con serenità e consapevolezza, per poter raccontare la propria storia a supporto del verbale di richiesta di protezione;
- riconquistare la padronanza della propria memoria, facendo chiarezza sulle vicende e riordinando date, pensieri e ricordi.

Metodologicamente si consiglia la simulazione dell'audizione vista la sua efficacia, come dimostra ormai la prassi.

Anche i tempi di attesa dell'esito dell'audizione e/o l'eventuale diniego sono aspetti che richiedono una particolare attenzione da parte dell'équipe, sempre al fine di supportare il minore di fronte alle criticità, sul piano emotivo prima ancora che su quello, altrettanto importante, legale/amministrativo.

Sarà necessario fornire opportuno orientamento legale anche nel caso in cui l'esito della domanda determini il riconoscimento di uno status o il rilascio di un permesso di soggiorno per motivi umanitari, informando il minore (o il neo-maggiorenne) dei diritti e dei doveri connessi alle diverse condizioni.

Procedura Dublino

Il regolamento Dublino III¹⁰³ all'art. 6 evidenzia il principio per cui *“l'interesse superiore del minore deve costituire un criterio fondamentale nell'attuazione, da parte degli Stati membri, di tutte le procedure previste dal (presente) regolamento”*.

All'interno del regolamento sono introdotti:

- la definizione di “minore non accompagnato”, con l'eliminazione della necessità che si tratti di persona non coniugata;
- l'obbligo di nominare un rappresentante del minore non accompagnato che abbia accesso a tutti i documenti che riguardano la pratica del minore;
- l'obbligo per gli Stati di tenere in debito conto, nel valutare l'interesse superiore del minore, le possibilità di ricongiungimento familiare, il benessere e lo sviluppo sociale del minore, le considerazioni di sicurezza (in particolare se vi è il rischio di tratta), l'opinione del minore.

¹⁰⁰ Art.12 comma 2 del decreto legislativo n. 25/2008.

¹⁰¹ Art. 3 del decreto legislativo n. 251/ 2007.

¹⁰² Decreto legislativo n.25 del 28 gennaio 2008, in attuazione della direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di rifugiato, in vigore dal 2 marzo 2008, così come modificato dal decreto legislativo n. 159 del 3 ottobre 2008, dalla n. 94 legge 15 luglio 2009, dal decreto legislativo n. 150 del 1 settembre 2011, dalla legge n. 97 del 6 agosto 2013, dal decreto legge n. 119 del 22 agosto 2014.

¹⁰³ Regolamento 604/2013/UE, in vigore dal 1 gennaio 2014

Altresì è disposto che, lo Stato in cui il minore ha presentato una domanda di protezione internazionale, adotti il prima possibile tutte le opportune disposizioni per identificare i familiari, i fratelli o i parenti del minore non accompagnat .

In caso di minore non accompagnato richiedente protezione internazionale, è competente a valutare la domanda di protezione internazionale lo Stato dove si trovano legalmente il padre, la madre o un altro adulto responsabile in base alla legge o alla prassi dello Stato in cui si trova l'adulto, o un fratello (o sorella), o un parente (se viene accertato in base a un esame individuale che il parente può occuparsi di lui). Nel caso in cui siano più d'uno gli Stati in cui soggiornano queste persone, lo Stato competente si determina sulla base dell'interesse superiore del minore.

In mancanza di familiari, fratelli, parenti, oppure in caso di opinione scritta contraria al ricongiungimento da parte del minore, è competente a valutare la domanda lo stesso Stato dove è stata presentata la domanda di protezione.

Il progetto educativo individualizzato

Il *progetto educativo individualizzato* (d'ora in avanti PEI)¹⁰⁴ rappresenta la declinazione degli **obiettivi generali fissati nel complessivo progetto di presa in carico**, in base alle caratteristiche e alle esigenze del minore, sia esso inserito in comunità di accoglienza o in affidamento familiare.

Il PEI coinvolge l'ente gestore della comunità e i servizi sociali dell'ente locale, o dell'azienda socio-sanitaria nei territori in cui sono competenti i distretti socio-sanitari.

Per tali motivi il PEI deve essere **costruito e condiviso dall'équipe multidisciplinare** tracciando, rispetto agli obiettivi, i **percorsi e le metodologie educative** degli specifici impegni assunti nei confronti del minore. Si rimanda quindi a quanto anticipato in precedenza riguardo all'integrazione e alla complementarietà delle azioni messe in campo.

In via generale risulta fondamentale che **il minore** non sia un mero destinatario del PEI ma, al contrario, sia coinvolto e quindi informato e ascoltato affinché - per quanto possibile e nei tempi e nei modi ritenuti adeguati di caso in caso - partecipi quanto più attivamente all'elaborazione del suo PEI. Infatti, si ricorda che i minori, seppur sottoposti a tutela, hanno il diritto di partecipare alle decisioni che li riguardano, secondo modalità che tengano conto dell'età, del grado di maturità e delle singole capacità e attitudini¹⁰⁵.

E' dunque opportuno programmare con il minore incontri strutturati e a cadenza periodica per:

- fare il punto sullo stato di attuazione del programma;
- verificare se gli obiettivi e i relativi tempi prefissati sono stati raggiunti e rispettati;
- evidenziare eventuali difficoltà di realizzazione e individuare le possibili soluzioni.

Questi "appuntamenti" con il minore svolgono una funzione molto importante, perché consentono di programmare e verificare *in itinere* il percorso di accoglienza e d'inclusione sociale, costituendo per il minore e per l'operatore un momento di restituzione del percorso intrapreso. Tale approccio consente al minore di acquisire sempre maggiore consapevolezza del suo progetto, riconoscendosi responsabile e protagonista attivo del suo percorso verso l'autonomia e l'inclusione sociale. Ovviamente è possibile pensare a diverse metodologie educative e di comunicazione adeguate all'età del minore e alle sue capacità/esigenze e, per esempio, al fine di rendere più interattivi gli incontri di costruzione e condivisione del PEI, si potrebbe prevedere l'ausilio visivo di cartelloni, di immagini o di altri supporti grafici.

¹⁰⁴ Un fac simile del PEI è tra gli allegati del presente MANUALE

¹⁰⁵ Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, artt. 5 e 12.

Riguardo alla presa in carico e la riuscita del PEI, è importante ricordare un ulteriore soggetto: la **famiglia d'origine** del minore. Ove possibile e con l'ausilio del mediatore linguistico-culturale, è importante stabilire un contatto con i familiari del minore.

Infatti, le situazioni/condizioni di difficoltà, che non consentono alla famiglia di occuparsi del minore, non escludono il diritto della stessa ad essere informata e, per quanto possibile e/o necessario, coinvolta nel progetto riguardante il minore, proprio al fine di contribuire al successo dello stesso, rasserendendolo rispetto alle finalità degli interventi in suo favore. In tal modo si può garantire una maggiore aderenza del minore al progetto, conoscendolo più approfonditamente ed agendo in maniera sempre più precisa nel suo superiore interesse.

La prima stesura del PEI deve avvenire in tempi relativamente brevi, cioè adeguati a dare avvio agli interventi a favore del minore. In ragione del monitoraggio e della valutazione dell'andamento degli stessi nell'arco dell'accoglienza, il PEI sarà oggetto di successive modifiche, integrazioni e correttivi, fino a definire al meglio la fase finale del percorso di accoglienza, prevedendo uno specifico accompagnamento del neomaggiorenne alla vita autonoma.

Come già precisato nel MANUALE, non esiste un formato unico o un **modello predefinito** per redigere il PEI. Proprio perché da definire intorno a partire dalla condizione del singolo minore e rispetto alle caratteristiche del territorio, ogni progetto territoriale sceglie la forma più pratica e funzionale. Tuttavia potrebbe essere impostato sulla base del *fac simile* riportato tra gli allegati. Può essere gestito solo elettronicamente (con cartelle di file conservate in computer) oppure essere utilizzato in forma cartacea, custodita in appositi raccoglitori.

A fini esemplificativi si rammenta che nel PEI devono essere indicati:

- l'operatore responsabile della sua attuazione;
- gli obiettivi di medio e lungo termine da conseguire in comunità o con l'affidamento familiare;
- la definizione degli interventi e delle loro modalità di attuazione, specificando i soggetti ai quali compete la loro attuazione - se l'équipe e/o la famiglia affidataria o il minore stesso per esempio - e gli interlocutori esterni al progetto da coinvolgere: la scuola, il terzo settore, il centro per l'impiego, la comunità etnica di riferimento del minore e, in generale, il tessuto socio-culturale del territorio;
- il lavoro di rete con le istituzioni del territorio che collaborano al raggiungimento degli obiettivi e alla realizzazione degli interventi previsti;
- la definizione dei tempi necessari alla realizzazione degli interventi e al raggiungimento degli obiettivi;
- le attività di monitoraggio e di valutazione del progetto;
- le fasi di conclusione del progetto.

Al fine di rendere più interattivi gli incontri di costruzione e condivisione del progetto educativo personalizzato (PEI) con minori non accompagnati accolti, è possibile pensare a diverse strategie educative e di comunicazione.

Il compimento della maggiore età e l'avvio all'autonomia

Il passaggio alla maggiore età è delicato e importante. Il minore, con l'avvicinarsi del diciottesimo anno e una volta divenuto neomaggiorenne, avverte sia le implicazioni personali, sia la dimensione amministrativa di questo passaggio che richiede, quindi, di essere accompagnato in modo adeguato dall'équipe multidisciplinare.

Infatti, come si accennava, questa fase implica **specifici aspetti educativi** che ancor di più dovranno concentrarsi su azioni di **empowerment** e accompagnamento all'autonomia del giovane

adulto, in continuità con gli interventi realizzati nella precedente fase da minore. Per tale ragione è fondamentale che il PEI e gli interventi realizzati abbiano come scopo ultimo quello di condurre il minore ad affrontare questo passaggio con le migliori possibili condizioni di serenità, consapevolezza e progettualità condivisa.

In questa fase che condurrà all'uscita dal progetto, è quindi importante rafforzare le risorse che presenta ogni ragazzo/a, sostenerlo e stimolare la coscienza dei propri diritti/doveri e le possibilità di autodeterminazione attraverso l'acquisizione di conoscenze e competenze: dalle *lifes skills* a ciò che attiene l'avvio all'inserimento lavorativo.

Se rispetto a quest'ultimo si rimanda alla sezione dedicata a “*Strumenti per l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo*”, ribadendo l'importanza di una buona conoscenza dell'italiano, della licenza di terza media, delle esperienze formative *on the job* e dell'apprendistato, si specifica che le *life skills* sono l'insieme di abilità e capacità cognitive, emotive e relazionali di base che permettono di affrontare in modo più efficiente ed efficace le richieste e le sfide della vita quotidiana, sia sul piano individuale che sociale, che si differenziano anche in base al contesto e alla cultura di provenienza¹⁰⁶.

E' quindi l'insieme dell'impianto educativo dell'équipe a doverle sollecitare/rafforzare anche - laddove previsto dal progetto - attraverso il passaggio in semiautonomia in appartamento o ad altre modalità di accoglienza adatte al profilo di giovane adulto.

In riferimento agli interventi e ai percorsi non specificamente previsti nel “MANUALE UNICO PER LA RENDICONTAZIONE DELLO SPRAR” oppure non già previsti nel piano finanziario preventivo del progetto, si tenga conto di non escludere *a priori* la possibilità di realizzarli, rimandando a un **confronto con il Servizio Centrale** per verificare e valutare, anche secondo un'adeguata tempistica, la possibilità e le modalità per sostenere economicamente determinate azioni a favore dei minori e dei giovani accolti.

¹⁰⁶ Organizzazione Mondiale della Sanità, vedi WHO/MNH/PSF/93.7A.Rev.2: <http://apps.who.int/iris/handle/10665/63552>

APPROFONDIMENTO - LA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DELLE PERSONE VITTIME DI TRATTA O POTENZIALI TALI

INDICAZIONI METODOLOGICHE - LA QUESTIONE DI GENERE - LA TRATTA DI ESSERI UMANI E LE SUE FONTI: DAL DIRITTO INTERNAZIONALE AL DIRITTO EUROPEO - LA TRATTA E LA PROTEZIONE INTERNAZIONALE E UMANITARIA: PUNTI DI CONTATTI E CONVERGENZA - LA NORMATIVA ITALIANA IN MATERIA DI PROTEZIONE SOCIALE - IL SISTEMA NAZIONALE ANTI-TRATTA - RICHIEDENTI E TITOLARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE E UMANITARIA VITTIME DI TRATTA: LA PROTEZIONE PASSA PER L'IDENTIFICAZIONE

Indicazioni metodologiche

Prima di presentare questo approfondimento è d'obbligo precisare che, lo stesso, non può essere letto in modo avulso, rispetto ai contenuti trattati nelle precedenti sezioni del presente MANUALE e, pertanto, a esse si rinvia per ciò che concerne l'accoglienza integrata e i servizi che ogni progetto SPRAR è chiamato a osservare ed erogare.

Le pagine che seguono vogliono offrire nello specifico, agli operatori dello SPRAR, uno spaccato generale sulla tratta degli essere umani, intesa come violazione dei diritti umani fondamentali, con l'auspicio che tale *focus* possa rivelarsi utile - attraverso un approccio legato al genere - per la presa in carico di persone che si ritrovano strette in una commistione tratta/protezione internazionale. Infatti, sebbene il *trafficking* riguardi sia gli uomini che le donne, non si può considerare un fenomeno del tutto neutrale sotto il profilo del genere. Le donne sono colpite in modi diversi dagli uomini a seconda del settore in cui vengono trafficate, così come sono diverse le forme di abuso e di sfruttamento che ne conseguono. Inoltre, sia nei Paesi di origine che in quelli di destinazione, la tratta è generata da pratiche discriminatorie e relazioni di potere sbilanciate, che dipendono dall'identità di genere, così come dall'appartenenza a un determinato gruppo sociale.

Per una maggior chiarezza espositiva, nelle pagine che seguono saranno presentate le fonti normative in materia di tratta che, nel corso degli anni, hanno subito una serie di modifiche e cambiamenti sostanziali, evidenziando i punti di contatto e di convergenza con la disciplina della protezione internazionale, per poi individuare spunti sulla presa in carico di chi, oltre a essere un richiedente/titolare di protezione internazionale e umanitaria, è anche vittima di tratta o presunta tale. Questo, alla luce delle nuove disposizioni provenienti dalla nuova direttiva europea in materia di accoglienza del 26 giugno 2013 n.33, in base alle quali le vittime di tratta rientrano nell'ambito delle cosiddette "categorie vulnerabili" e, pertanto, sono legittimate a chiedere la protezione internazionale, trovando così formale accesso nello SPRAR.

La questione di genere

Leggere lo SPRAR in un'ottica di genere vuol dire non solo rendersi conto delle differenze personali, culturali, familiari, sociali, lavorative ed economiche che insistono su donne e uomini richiedenti/titolari di protezione internazionale e umanitaria, ma anche saper valutare come sia estremamente importante modulare l'*accoglienza integrata* partendo da un approccio *gender oriented*, relativamente alla composizione dell'équipe, all'individuazione di competenze specifiche, alla ricerca di risposte adeguate a dei bisogni particolari, qualora in accoglienza siano presenti donne, donne in gravidanza, donne/uomini vittime di tortura/violenza, minori, lgbti (lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuati), nuclei monoparentali, vittime di tratta, ecc. Il dato fondamentale da cui partire riguarda la differenza di genere come tratto essenziale dell'identità dell'individuo, che non può essere ignorato ma, al contrario, richiede promozione, valorizzazione, riconoscimento.

Spesso, nel sentire comune, il sesso e il genere coincidono, con la conseguenza che gli individui vengono divisi in uomini e donne sulla base delle loro differenze biologiche. Mentre il sesso

costituisce un corredo genetico, un insieme di caratteri biologici, fisici, differenti dell'essere donna/uomo, il genere rappresenta una dimensione mutevole, dinamica, modellabile con l'età, conformata ai diversi contesti culturali, religiosi, sociali, economici.

*“Le persone nascono femmine o maschi (sesso); poi imparano a essere bambine e bambini e poi diventano donne e uomini (genere). Il genere si riferisce a ciò che vuol dire essere un bambino o una bambina, una donna o un uomo, in una determinata società o cultura, definendone i ruoli, responsabilità, limitazioni, opportunità e privilegi di uomini e donne”.*¹⁰⁷ Questo comportamento appreso è noto come identità di genere.

Il rapporto tra sesso e genere varia a seconda delle aree geografiche, dei periodi storici, delle culture di appartenenza. Ogni società definisce quali valori additare alle varie identità di genere. Maschilità e femminilità sono quindi concetti relativi, che si costruiscono nel Paese di origine e si confrontano, entrano in crisi e si modellano con le società di arrivo. L'identità di genere inoltre “passa attraverso” i processi migratori (forzati o economici) all'interno dei quali gioca un ruolo fondamentale.

In tale conteso, è più che mai necessario fare i conti con presenze femminili e maschili che innestano sul territorio stili di vita, tradizioni, prospettive, pratiche quotidiane, lingue e culture diverse. E se la posizione delle donne è particolarmente critica, in Italia, Paese in cui le politiche di pari opportunità e di contrasto alla visione stereotipata dei ruoli di genere risentono ancora di un certo ritardo rispetto al contesto europeo, quella delle donne migranti risulta ancora più delicata in quanto, spesso, destinatarie di discriminazioni multiple: come donne, come migranti, come lavoratrici inserite nel segmento più fragile del mercato del lavoro, come vittime di crimini internazionali legati al *trafficking*. L'identità di genere tocca anche la violenza che viene perpetrata in base al genere (*gender based violence*) definita, dalla *Convenzione per l'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne* (c.d. CEDAW) e interpretata estensivamente dall'UNHCR *“come quella violenza diretta contro una persona sulla base del suo genere o sesso. Essa comprende azioni che infliggono danno o sofferenza fisici, mentali o sessuali, minacce di tali atti, coercizione e altre forme di privazione della libertà”*¹⁰⁸.

Sebbene sia donne che uomini possano essere o diventarne vittime, le donne e i minori costituiscono le persone maggiormente a rischio.

La Convenzione di Istanbul¹⁰⁹ in questo senso è molto chiara e conferisce alla donna (laddove il termine donna comprende anche le giovani inferiori ai 18 anni) uno spazio importante, proprio perché target di molteplici ed efferate violenze sia in tempi di pace che di guerra¹¹⁰.

¹⁰⁷ UNHCR, *Violenza sessuale o di genere nei confronti di rifugiati, rimpatriati e sfollati interni. Linee guida per la prevenzione e la risposta*, maggio 2003

¹⁰⁸ Ibidem

¹⁰⁹ *Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica*, Istanbul 11 maggio 2011.

¹¹⁰ Art. 3, Convenzione di Istanbul cit.

- a) con l'espressione “violenza nei confronti delle donne” si intende designare una violazione dei diritti umani e una forma di discriminazione contro le donne, comprendente tutti gli atti di violenza fondati sul genere che provocano o sono suscettibili di provocare danni o sofferenze di natura fisica, sessuale, psicologica o economica, comprese le minacce di compiere tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà, sia nella vita pubblica, che nella vita privata;
- b) l'espressione “violenza domestica” designa tutti gli atti di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica che si verificano all'interno della famiglia o del nucleo familiare o tra attuali o precedenti coniugi o partner, indipendentemente dal fatto che l'autore di tali atti condivida o abbia condiviso la stessa residenza con la vittima;
- c) con il termine “genere” ci si riferisce a ruoli, comportamenti, attività e attributi socialmente costruiti che una determinata società considera appropriati per donne e uomini;
- d) l'espressione “violenza contro le donne basata sul genere” designa qualsiasi violenza diretta contro una donna in quanto tale, o che colpisce le donne in modo sproporzionato;
- e) per “vittima” si intende qualsiasi persona fisica che subisce gli atti o i comportamenti di cui ai precedenti commi a e b;
- f) con il termine “donne” sono da intendersi anche le ragazze di meno di 18 anni.

È inoltre interessante ricordare come l'intero capitolo VII della stessa Convenzione, dedicato alla condizione delle donne migranti e richiedenti asilo, tratti una questione di stretta attualità: quella che impone agli Stati di riconoscere la violenza di genere contro le donne migranti come una forma di persecuzione ai sensi della stessa Convenzione di Ginevra sui rifugiati, nonché in merito alla salvaguardia del principio di *non refoulement*. Molte delle richieste di asilo che vengono presentate da donne e ragazze riguardano il timore di persecuzioni basate sul genere, tra cui la tratta a fini di sfruttamento sessuale, il matrimonio forzato, la sterilizzazione forzata, le mutilazioni genitali femminili, la minaccia di delitti "d'onore", la violenza sessuale e lo stupro.

Alcune di queste violenze producono dei segni e delle cicatrici evidenti sul corpo delle donne, altre, invece, poiché faticosamente narrabili, perché possano emergere correttamente, impongono una formazione e un'attenzione maggiore, oltre che un'adeguata preparazione in materia (V. nello specifico la sezione del MANUALE dedicata a "*La presa in carico*").

In una realtà così complessa e articolata si inserisce quel lavoro di rete di cui tanto si è parlato nelle precedenti sezioni e che ogni progetto è chiamato a costruire, implementare e consolidare sul proprio territorio, arricchendo la sfera degli interlocutori di riferimento con i centri antiviolenza, anti-tratta e con associazioni di donne italiane o immigrate che supportino nella lettura di quanto inespresso e nella risposta ai relativi bisogni. Ciò significa prendere atto delle nuove caratteristiche dei flussi migratori nel mondo, sempre più complessi, anche in termini di migrazione femminile: i motivi di un viaggio intrapreso per un ricongiungimento familiare possono confondersi con quelli del *trafficking*, a loro volta sovrapponibili con ragioni economiche o di fuga da persecuzioni, violazioni di diritti umani, violenza generalizzata e conflitti.

La tratta di esseri umani e le sue fonti: dal diritto internazionale al diritto europeo

La tratta degli esseri umani, fenomeno molto complesso e in continua evoluzione, è da ritenersi un crimine e una grave violazione dei diritti fondamentali della persona.

Nel corso degli ultimi anni il quadro legislativo sulla tratta si è ampliato notevolmente in relazione alla sua crescente diffusione. La promulgazione dei Protocolli addizionali delle Nazioni Unite, allegati alla Convenzione di Palermo del 2000 - il primo "*per prevenire, reprimere e punire la tratta di persone, in particolare donne e bambini*" e il secondo "*per combattere il traffico di migranti via terra, via mare e via aria*" - ha fornito una moderna definizione della tratta di esseri umani, distinguendo tale crimine (*trafficking*¹¹¹) finalizzato allo sfruttamento, dal mero traffico di migranti (*smuggling*), circoscritto al favorire l'ingresso irregolare in un Paese.

In una complessità crescente dei flussi migratori, i due fenomeni possono non essere così nettamente separati, soprattutto nei casi in cui i migranti che si rivolgono ai trafficanti per l'attraversamento dei confini nazionali, in un secondo momento, possono diventare vittime di tratta, sottoposti a riduzione in schiavitù e in sfruttamento, anche per ripagare in natura i costi dello stesso viaggio o in cambio di protezione (è il caso specifico delle donne) durante il tragitto.

A livello europeo sono due i principali riferimenti normativi: la Convenzione del Consiglio

¹¹¹ In base all'art. 3 del primo Protocollo, per *trafficking* (tratta di persone) si intende "*il reclutamento, trasporto, trasferimento, l'ospitare o accogliere persone, tramite l'impiego o la minaccia di impiego della forza o di altre forme di coercizione, di rapimento, frode, inganno, abuso di potere o di una posizione di vulnerabilità o tramite il dare o ricevere somme di denaro o vantaggi per ottenere il consenso di una persona che ha autorità su un'altra a scopo di sfruttamento. Lo sfruttamento comprende, come minimo, lo sfruttamento della prostituzione altrui o altre forme di sfruttamento sessuale, il lavoro forzato o prestazioni forzate, schiavitù o pratiche analoghe, l'asservimento o il prelievo di organi*".

Il consenso della vittima è irrilevante nel momento in cui viene utilizzato uno dei mezzi indicati mentre in caso di minori, ogni atto a scopo di sfruttamento costituisce tratta anche se non comporta l'utilizzo dei suddetti mezzi. In base al secondo Protocollo, per *smuggling* (traffico di migranti) si intende "*il procurare, al fine di ricavare, direttamente o indirettamente, un vantaggio finanziario o materiale, l'ingresso illegale di una persona in uno Stato Parte di cui la persona non è cittadina o residente permanente*".

d'Europa sulla lotta contro la tratta degli esseri umani (c.d. Convenzione di Varsavia)¹¹² e la direttiva della Commissione Europea n. 2011/36/UE. Entrambe ribadiscono l'obbligo per gli Stati membri di tutelare i diritti della vittima nel corso del processo penale a carico dei trafficanti, ma specificano altresì che l'erogazione delle misure di assistenza e sostegno – quali l'alloggio, l'accesso a cure mediche di emergenza e a beni di sussistenza – non può essere subordinata all'impegno delle vittime a collaborare nelle indagini o a testimoniare contro i trafficanti. Inoltre dedicano maggiore attenzione alle vittime minorenni, specialmente se non accompagnate, chiedendo agli Stati di procedere a una valutazione scrupolosa e individuale della particolare situazione di ciascun minore e di tenere in debita considerazione l'interesse superiore dello/a stesso/a nell'applicazione di qualsiasi misura di assistenza, sostegno e protezione nei suoi confronti.

La tratta e la protezione internazionale e umanitaria: punti di contatti e convergenza

La presenza di vittime della tratta nello SPRAR, così come l'inserimento di richiedenti/titolari di protezione internazionale nelle accoglienze specifiche per le vittime di tratta, è il risultato di un fenomeno migratorio sempre più eterogeneo e di difficile interpretazione. Gli elementi di persecuzione e di violenza che spingono alla fuga, si mescolano con quelli economici e di vulnerabilità sociale, fino a una totale confusione di confini tra le assodate definizioni di “migrazioni forzate” e “migrazioni volontarie”.

Il timore di persecuzione indicato dalla Convenzione di Ginevra potrebbe essere ricondotto al rischio di subire ritorsioni da parte dei trafficanti, specialmente ove questi siano parte di un'organizzazione criminale strutturata, oppure nel caso in cui la vittima abbia attivamente collaborato con le autorità inquirenti. In alcuni casi vi potrebbero essere altresì fondate ragioni di temere la reazione degli stessi familiari o della comunità di appartenenza, soprattutto a causa delle attività connesse allo sfruttamento (come, per esempio, la prostituzione).

La mera esistenza, in un determinato Paese, di leggi anti-tratta, anche avanzate, non esclude la possibilità di persecuzione se tali norme non vengono attuate o se le misure di protezione non risultano concretamente accessibili alle vittime: in tal caso si ravvisa l'agente persecutorio nello Stato che non vuole o non può mettere in atto le adeguate misure di protezione.

Secondo le Linee Guida dell'UNHCR le vittime e le potenziali vittime di tratta possono qualificarsi come rifugiati, quando può essere dimostrato che essi temono di essere perseguitati per ragioni legate alla loro appartenenza a un particolare gruppo sociale. *“Nello stabilire questa fattispecie non è necessario che i membri di un particolare gruppo si conoscano tra loro o siano associati con gli altri in forma di gruppo. È comunque necessario che essi condividano una caratteristica comune diversa dal loro rischio di essere perseguitati o che siano percepiti come gruppo da parte della società. La caratteristica condivisa sarà spesso innata, immutabile o in altra maniera fondante della loro identità, coscienza o esercizio dei loro diritti umani”*. Le vittime di tratta, pur non condividendo una caratteristica innata sono, spesso, legate da un'esperienza indelebile, qual è quella della tratta che, in alcuni contesti sociali, può farle percepire come un gruppo distinto dal resto della popolazione.

Un'ulteriore considerazione riportata nelle linee guida dell'UNHCR riguarda il luogo della persecuzione. Se la definizione di rifugiato data dalla Convenzione del 1951 prevede esplicitamente che il richiedente si trovi “al di fuori del proprio paese” e non possa rientrarvi perché nutre un “fondato timore”, ciò non significa che egli sia necessariamente partito a causa di tale timore. Il caso del bisogno di protezione sorto fuori dal paese di provenienza (“*sur place*”) trova particolare

¹¹² La Convenzione del Consiglio d'Europa sulla lotta contro la tratta degli esseri umani è stata adottata a Varsavia nel maggio 2005 e ratificata nel nostro paese nel 2010. Finalizzata alla tutela dei diritti umani delle vittime e alla definizione di un quadro completo di misure di assistenza e di protezione delle stesse si propone i seguenti obiettivi:

- prevenire e combattere la tratta di esseri umani, garantendo la parità tra le donne e gli uomini
- proteggere i diritti umani delle vittime
- promuovere la cooperazione internazionale nel campo della lotta alla tratta di esseri umani

applicazione nelle situazioni di tratta, poiché sovente il timore sorge successivamente alla partenza, nel momento in cui la vittima diviene oggetto di sfruttamento.

La normativa italiana in materia di protezione sociale

L'impianto normativo in Italia in materia di tratta è abbastanza articolato. Tra le diverse norme¹¹³ – anche di natura penale – merita una menzione a se stante il decreto legislativo n. 286/98 che ha introdotto (all'articolo 18) la possibilità di rilasciare uno speciale permesso di soggiorno in favore delle persone straniere che siano state vittime di situazioni di "violenza o grave sfruttamento" e che risulti siano esposte a un grave nonché attuale pericolo per la loro incolumità a causa delle dichiarazioni rese nel procedimento penale o comunque a causa della decisione di essersi sottratte alla situazione di sfruttamento.

Tale articolo è parso sin da subito una disposizione estremamente importante a tutela delle vittime di tratta, per le specifiche previsioni ivi contenute. In primo luogo per la natura non premiale dell'istituto, in base al quale il permesso di soggiorno viene concesso non per rimanere a disposizione dell'autorità giudiziaria, ma per sottrarsi alla violenza e ai condizionamenti dell'associazione criminale e consentire di partecipare a un programma di assistenza e integrazione sociale. Si prevede, infatti, il cosiddetto "doppio binario", in virtù del quale vi è una duplice modalità di rilascio del permesso di soggiorno, tanto in seguito alla collaborazione della vittima con l'autorità giudiziaria, quanto in casi in cui l'emersione della situazione di grave sfruttamento avvenga nel corso di interventi assistenziali dei servizi sociali, senza la formalizzazione di una denuncia-querela della vittima.

Entrambe le procedure possono dare luogo al rilascio di un permesso di soggiorno temporaneo di sei mesi per motivi umanitari, rinnovabile per un anno, che può essere eventualmente convertito in un permesso di soggiorno per motivi di studio o di lavoro.

Di recente approvazione è infine l'art.18 bis, introdotto dalla legge n.119/2013, che prevede il rilascio di un permesso di soggiorno per motivi umanitari alle vittime di violenza domestica. Rientrano nei casi di violenza domestica *uno o più atti, gravi ovvero non episodici, di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica che si verificano all'interno della famiglia o del nucleo familiare tra persone legate, attualmente o in passato, da un vincolo di matrimonio o da una relazione affettiva, indipendentemente dal fatto che l'autore di tali atti condivide o abbia condiviso la stessa residenza con la vittima*¹¹⁴.

¹¹³ Si pensi per esempio alla legge n. 228 del 2003 "Misure contro la tratta di persone" che rappresenta la più importante riforma delle fattispecie penali e che mostra, seppur in modo non dichiarato, di recepire timidamente alcuni orientamenti comunitari; la legge n. 146 del 2006 "Ratifica ed esecuzione della Convenzione e dei Protocolli delle Nazioni Unite contro il crimine organizzato transnazionale, adottati dall'Assemblea generale il 15 novembre 2000 ed il 31 maggio 2001; la legge n. 108 del 2010 ("Ratifica ed esecuzione della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla lotta contro la tratta di esseri umani, fatta a Varsavia il 16 maggio 2005, nonché norme di adeguamento dell'ordinamento interno". il d.lgs. n. 109 del 16 luglio 2012, sull'attuazione della direttiva 2009/52/CE che introduce norme minime relative a sanzioni e a provvedimenti nei confronti di datori di lavoro che impiegano cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare (il quale, in particolare, interviene ad arricchire la disposizione dell'articolo 22 del T.U.I. di alcune circostanze aggravanti); e, soprattutto, il d.lgs. 4 marzo 2014, n. 24 ("Attuazione della direttiva 2011/36/UE, relativa alla prevenzione e alla repressione della tratta di esseri umani e alla protezione delle vittime, che sostituisce la decisione quadro 2002/629/GAI"), il quale introduce inoltre modifiche sia al codice penale sia alla legge 228/2003.

¹¹⁴ La nuova norma, seppur costruita sul modello dell'art. 18 del Testo Unico Immigrazione rivolto alle vittime di tratta, se ne differenzia per la peculiarità delle ipotesi delittuose richiamate e per i presupposti (tentativo di sottrarsi ad una particolare tipologia di violenza e non ai condizionamenti di un'associazione criminale). Il permesso di soggiorno potrà essere rilasciato dalla Questura, con il parere favorevole dell'autorità giudiziaria procedente o su proposta di quest'ultima, quando nel corso di indagini per maltrattamenti familiari, lesioni personali, mutilazioni genitali, sequestri di persona, violenza sessuale o atti persecutori commessi in Italia "in ambito di violenza domestica" verranno accertate "situazioni di violenza o abuso nei confronti di uno straniero" e la sua incolumità sia in pericolo come conseguenza della sua scelta di sottrarsi alla violenza o di instaurare un procedimento penale.

Il Sistema nazionale anti-tratta

Sulla base della normativa vigente si sviluppa il Sistema nazionale anti-tratta, operativo dal 2000 e coordinato e co-finanziato dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio attraverso dei bandi annuali a cui possono partecipare regioni, enti locali e organizzazioni non governative iscritte in un apposito registro. Tale Sistema prevede una struttura composita per l'assistenza delle persone trafficate, che si compone di tre fondamentali pilastri di azione (emersione, identificazione e prima assistenza, inclusione sociale) ai quali sono collegati altrettanti dispositivi di intervento:

- un numero verde nazionale anti-tratta (800.290.290);
- il programma di prima assistenza, ai sensi dell'art. 13 della legge 228/2003 (“Misure contro la tratta di persone”) “Istituzione di uno speciale programma di assistenza per le vittime dei reati previsti dagli articoli 600 e 601 del codice penale”;
- il programma di assistenza e integrazione sociale previsto dall'art. 18 del D.lgs. n. 286/98 “Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero”.

Il numero verde

Il numero verde (800-290-290) è gratuito, anonimo, operativo 24 ore su 24 e consente di entrare in contatto con personale specializzato multilingue. Fornisce informazioni dettagliate sulla legislazione e sui servizi garantiti alle persone trafficate/sfruttate in Italia e, su richiesta, indirizza queste ultime verso i servizi socio-assistenziali messi a disposizione nell'ambito dei programmi ex art 13 della legge n. 228/03 ed ex art.18 del D.lgs. n. 286/98. Il servizio è altresì rivolto ai cittadini che vogliano segnalare situazioni di sfruttamento, nonché agli operatori del settore, al fine di agevolare il lavoro di rete a livello nazionale.

I progetti art. 13 della legge n. 228/2003

L'articolo 13 della legge n. 228/2003 (“*Misure contro la tratta di persone*”) prevede l'istituzione di un fondo speciale finalizzato al finanziamento di programmi che garantiscano, per un breve periodo di tempo, adeguate condizioni di alloggio, vitto e di assistenza sanitaria per le potenziali vittime di reato di riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù. Tali programmi sono transitori, hanno una durata di tre mesi, prorogabile per altri tre. Una volta accertata la condizione di vittima e ottenuto il consenso della persona, è possibile prevedere l'avvio di altri interventi, quali: un programma art. 18, il rientro volontario in patria, la presa in carico da parte dei servizi territoriali competenti se la vittima è un minore straniero non accompagnato.

I progetti art. 18 del decreto legislativo n. 286/98

I c.d. “progetti art. 18”, della durata di 12 mesi, garantiscono alle persone trafficate la possibilità di accedere a una serie di servizi ed attività, in base al piano di assistenza individualizzato elaborato a partire dai loro bisogni specifici: accoglienza residenziale, *counselling* psicologico, assistenza legale, mediazione linguistico-culturale, accompagnamento ai servizi socio-sanitari, formazione professionale, tirocini aziendali, supporto nella ricerca del lavoro, inserimento lavorativo.

Il decreto legislativo n. 24 del 4 marzo 2014¹¹⁵, *inter alia*, prevede infatti, all'art. 10, misure di coordinamento (ed eventuale rinvio) tra amministrazioni che si occupano di tratta e di asilo, l'obbligo di fornire agli stranieri che si avvalgono dell'art. 18 informazioni sulla protezione internazionale e la trasmissione degli atti al questore da parte delle Commissioni territoriali se durante l'esame emergono fondati indizi di tratta.

¹¹⁵ Il D.lgs. n. 24/2014 recepisce la direttiva europea n. 2011/36/UE

Attualmente è in fase di pubblicazione il “piano nazionale d’azione contro la tratta e il grave sfruttamento”, previsto dallo stesso decreto legislativo n. 24/2014 e primo strumento formalmente riconosciuto a livello nazionale, con il compito di definire strategie pluriennali di intervento per la prevenzione e il contrasto al fenomeno della tratta e del grave sfruttamento degli esseri umani, nonché azioni finalizzate alla sensibilizzazione, alla prevenzione sociale, all’emersione e all’integrazione delle vittime.

Richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria vittime di tratta: la protezione passa per l’identificazione

Il nodo problematico rimane la questione dell’identificazione, resa difficoltosa, in un contesto di flussi migratori misti, dalla mancanza di protocolli condivisi sull’identificazione di vittime di tratta che abbiamo richiesto la protezione internazionale o ne siano titolari, nonché dallo stesso timore/vergogna, con il quale le vittime della tratta (soprattutto a scopo di sfruttamento sessuale) si confrontano quotidianamente.

Il delicato processo di emersione delle vittime di tratta tra i richiedenti/titolari di protezione internazionale e umanitaria può avvenire, potenzialmente, in qualsiasi momento del percorso (fase di primo soccorso allo sbarco; nelle strutture di accoglienza prefettizie e governative, anche di carattere straordinario; durante l’accoglienza nello SPRAR; nel confronto con i servizi socio-sanitari, con le Commissioni territoriali, con i servizi educativi, ecc.) e riguarda tutti coloro che, a diverso titolo, entrano in contatto con le potenziali vittime (forze dell’ordine, uffici immigrazione, operatori sociali e dell’accoglienza, membri delle commissioni territoriali, avvocati, personale medico, socio-sanitario, ispettorati del lavoro, ecc.).

Per sapere identificare una vittima della tratta è necessario andare al di là delle apparenze e delle poche e fuorvianti dichiarazioni che la persona può rilasciare, perché spesso costretta dai propri sfruttatori a dichiarare il falso o a commettere reati, con il preciso scopo di renderla ancora più ricattabile, assoggettabile e quindi difficilmente identificabile.

Bisogna tener presente, così come ampiamente sancito da alcuni dispositivi europei, che il consenso allo sfruttamento non deve in alcun modo influire sul riconoscimento dello status di vittime.

A fronte di tutto ciò, è necessario che i singoli enti locali dello SPRAR verifichino le competenze in materia, proprie e degli enti gestori, riconoscendo gli eventuali limiti di intervento e cercando di stringere collaborazioni con singoli esperti ed enti, con gli attori istituzionali e non che si occupano di tratta e violenza di genere sulla base di un approccio multiagenzia.

Le azioni disorganiche, così come il mancato riconoscimento di segnali di allerta legati al *trafficking*, possono produrre la pericolosa conseguenza di riconsegnare la persona al mercato della tratta e al grave sfruttamento, quindi all’assoluta invisibilità. Una strategia di accoglienza integrata che accolga differenti professionalità (etnopsicologi, etnopsichiatri, mediatori e mediatrici culturali formati sul tema della tratta e della protezione internazionale, consulenti ed operatori anti tratta ecc), insieme a un lavoro di rete strutturato e replicabile sul territorio, sono metodi di lavoro indispensabili per realizzare azioni efficaci e sostenibili.

A tal proposito si ricorda l’importanza dei protocolli d’intesa o degli accordi interistituzionali che gli enti locali dello SPRAR possono incentivare nel proprio contesto territoriale con alcuni organi istituzionali, per agevolare il processo di identificazione delle vittime. Si pensi, per esempio, alle Commissioni territoriali, alle Prefetture, alle AUSL, agli ispettorato del lavoro, agli attori chiave in genere che possono, attraverso la strutturazione di un rapporto interlocutorio costante volto al superamento della frammentazione degli interventi, contribuire a individuare adeguate risposte di tutela e presa in carico.

Molto si discute sull’utilità e sui limiti di indicatori e *check-list* per l’individuazione di segnali di allerta che possano essere indicativi della tratta subita. Se da un lato tali strumenti possono sicuramente favorire l’attenzione degli operatori e una conseguente azione di ascolto, nel momento in cui non vengono costantemente aggiornati e revisionati, in relazione alla plasticità dei movimenti migratori, alla singole tipologie di sfruttamento e alla mutevolezza del fenomeno tratta, possono

generare una falsa rappresentazione della realtà, con gravi ripercussioni a danno delle persone coinvolte.

Giova sempre ricordare che tali indicatori, là dove seguiti in maniera estemporanea, a prescindere dalla presa in carico della persona e con la convinzione di accelerare i tempi di lettura dei suoi bisogni, possono essere inutili, se non addirittura controproducenti, nel fraintendere comportamenti, gesti e atteggiamenti che – se non sostenuti da un percorso di ascolto e di auto-aiuto – potrebbero dare luogo a valutazioni affrettate e a errori negli interventi di accoglienza, supporto e protezione¹¹⁶. Sebbene, dunque, esistano una serie di indicatori specifici per ogni singola tipologia di sfruttamento legata alla tratta (accattonaggio, sfruttamento lavorativo, ecc) si è scelto di soffermarsi qui sulla tratta a scopo di sfruttamento sessuale, senza tuttavia pretendere di offrirne un quadro esaustivo e completo.

Compito degli operatori dell'accoglienza è mettersi in una posizione di ascolto, con l'attenzione a rilevare comportamenti, atteggiamenti, attitudini che possono rinviare a uno specifico vissuto di tratta, pur senza darne per scontata la consequenzialità.

Una delle conseguenze dell'essere sottoposti a una forma di coercizione tipica della tratta è lo stato emotivo abbattuto e disanimato, proprio di chi non ha alternative o vie di uscita. Viene manifestata spesso diffidenza nei confronti dell'équipe, con il crearsi di inevitabili “stalli” nei percorsi di accoglienza che - se non ben codificati o contenuti - possono compromettere l'intero impianto progettuale.

Un comportamento definibile come “poco collaborativo”, a volte, può degenerare in rabbia o violenti sfoghi con l'inevitabile tendenza all'isolamento. La reticenza o le menzogne, così come i vuoti di memoria e le storie “preconfezionate”, possono risultare indicatori importanti, che mettono alla prova gli operatori, i quali – di fronte al cambio di versioni e alle contraddizioni – possono avvertire un senso di manipolazione, minante il rapporto di fiducia con la persona accolta.

Allo stesso modo è necessario prestare attenzione alla presenza di sedicenti mariti o compagni – soprattutto nel caso di unioni miste, con coniugi di nazionalità differente - tendenti a manifestare comportamenti e attitudini che limitano la capacità di autodeterminarsi della donna. Un'analogia forma di controllo può essere messa in atto da donne nei confronti di altre donne singole, più giovani e sottomesse, con atteggiamenti remissivi e di timore reverenziale.

In alcuni casi la violenza domestica nelle forme di maltrattamenti, violenza psicologica, così come le continue richieste da parte della donna di allontanarsi dal marito/compagno, devono essere lette e interpretate con attenzione, anche nei termini di una possibile richiesta di aiuto per affrancarsi dall'uomo violento/sfruttatore senza, tuttavia, arrivare a svelare il proprio passato di vittime di tratta.

La presenza di evidenti segni di violenza sul corpo delle donne (bruciatore, ferite da taglio) o problemi di natura ginecologica per gli aborti praticati clandestinamente, così come le continue richieste di interruzione volontaria di gravidanza, devono necessariamente essere decodificati con un supporto esperto e formato sul tema, in grado di intervenire per la condivisione di risposte di tutela e di presa in carico.

E' ormai noto che, tra le vittime di tratta che richiedono anche la protezione internazionale, in costante aumento sono le donne (spesso minori) nigeriane, nelle cui biografie, troviamo un ingente debito contratto per poter partire nonché rituali magici (*juju*, *voodoo*) spesso taciuti dalle stesse vittime per paura di subire ritorsioni verso la propria persona o verso i figli/parenti lasciati nel paese di origine. Anche in tal caso – fermo restando il fatto che non tutte le donne nigeriane sono o possono diventare delle vittime di tratta a scopo di sfruttamento sessuale - il paese di origine, così come l'attraversamento di alcuni paesi di transito (Libia, Ghana) devono allertare l'operatore circa la possibilità di trovarsi di fronte a una possibile vittima di *trafficking* senza tuttavia cadere in false e pericolose generalizzazioni.

Il delicato lavoro di emersione/identificazione deve essere sempre ricondotto al caso concreto e ai

¹¹⁶ Rispetto al delicato tema degli indicatori si rimanda agli studi e alle ricerche nazionali e internazionali condotte da agenzie internazionali, organizzazioni non governative, associazioni di terzo settore sul tema della tratta e le diverse tipologie di sfruttamento.

bisogni della singola persona in accoglienza al fine trovare, attraverso un'équipe multidisciplinare e quel lavoro multiagenzia citato in precedenza, la giusta risposta al bisogno di protezione individuale.

Principale normativa di riferimento

Legge 20 febbraio 1958, n.75 - *Abolizione della regolamentazione della prostituzione e lotta contro lo sfruttamento della prostituzione altrui*

D.lgs 25 luglio 1998, n. 286, art.18 - *Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*

Protocollo addizionale della Convenzione delle Nazioni Unite contro la criminalità organizzata transnazionale per prevenire, reprimere e punire la tratta di persone, in particolare di donne e bambini (2000)

Protocollo addizionale della Convenzione delle Nazioni Unite contro la criminalità organizzata transnazionale per combattere il traffico di migranti via terra, via mare e via aria (2000)

Legge 11 agosto 2003, n.228 - *Misure contro la tratta di persone*

Direttiva 2004/81/CE riguardante il titolo di soggiorno da rilasciare ai cittadini di paesi terzi vittime della tratta di esseri umani o coinvolti in un'azione di favoreggiamento dell'immigrazione illegale che cooperino con le autorità competenti

Convenzione del Consiglio d'Europa sulla lotta contro la tratta degli esseri umani -2005

Direttiva 2009/52/UE, Norme minime relative a sanzioni e a provvedimenti nei confronti di datori di lavoro che impiegano cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare

Direttiva 2011/36 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime

D.lgs 4 marzo 2014 - *Attuazione della direttiva 2011/36/UE, relativa alla prevenzione e alla repressione della tratta di esseri umani e alla protezione delle vittime, che sostituisce la decisione quadro 2002/629/GAI*

Codice penale

Art.600 Riduzione e mantenimento in schiavitù

Art.601 Tratta di persone

Art.602 Acquisto o alienazione di schiavi

Art.604 Fatto commesso all'estero

ALLEGATI

SPRAR – Modello di fascicolo personale

(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)

Cognome e nome: _____

ENTE INVIANTE: Servizio Centrale su segnalazione di ...

NOME CONTATTO ENTE SEGNALANTE:

TELEFONO:

E-MAIL:

DATA INGRESSO NEL PROGETTO DI ACCOGLIENZA:

DATA USCITA PROGETTO DI ACCOGLIENZA:

OPERATORE DI RIFERIMENTO (*là dove previsto*):

DATA PRIMA COMPILAZIONE:

DATI ANAGRAFICI DEL/LA BENEFICIARIO/A

Codice Banca Dati SPRAR	
Cognome	
Nome	
Telefono, e-mail	
Sesso	
Luogo e data di nascita	
Cittadinanza, etnia	
Sesso	
Situazione familiare	
Lingua madre	
Altre lingue conosciute	
Residenza / Domicilio	Variazioni:
Codice fiscale	
Carta di identità	
Titolo di viaggio	
Patente	
Indirizzo dopo uscita dal progetto	
Altri dati	

BIOGRAFIA SINTETICA

--

DATI RELATIVI ALLA PROCEDURA PER IL RICONOSCIMENTO DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE

Data di ingresso in Italia	
Frontiera/valico di ingresso	
Paese di Transito	
Richiesta protezione internazionale	Data: Modalità: Ente ricevente:
Verbalizzazione della domanda di asilo	Data: Questura:
Permesso di soggiorno	Tipologia: Data rilascio: Data rinnovo: Questura: Note:
Redazione della memoria personale	
Documentazione raccolta	
Audizione commissione territoriale	
Esito commissione territoriale	
Ricorso avverso decisione della commissione territoriale	
Istanza di riesame avverso decisione della commissione territoriale	
Note orientamento legale	
Ricongiungimento familiare	
Altre annotazioni	

SITUAZIONE SOCIO-LAVORATIVA

Lavoro nel Paese di origine	
Formazione scolastica e professionale nel Paese di origine	
Titolo di studio	
Riconoscimento titoli di studio	
Apprendimento lingua italiana	
Stesura Curriculum europeo	
Redazione bilancio delle competenze	
Certificazione delle competenze	
Formazione professionale	
Iscrizione centri per l'impiego	
Tirocini formativi/borse lavoro	
Esperienze lavorative in Italia	
Rete personale di riferimento	
Aspettative e aspirazioni	
Esperienze di volontariato	
Laboratori di apprendimento	

SITUAZIONE SOCIO-SANITARIA

Tessera sanitaria	N: Data rilascio: Data scadenza: Esenzione:
STP	N: Motivi del rilascio:
Medico di base	Nome: Indirizzo: telefono: Orari di ricevimento:
Screening medici e/o esami anteriori all'ingresso nel progetto di accoglienza	Tipologia: data: Presa in carico: Tipologia: data: Presa in carico:
Patologie mediche evidenziate prima dell'ingresso nel progetto di accoglienza	Tipologia: Diagnosi fatta da: Presa in carico: Tipologia: Diagnosi fatta da: Presa in carico:
Screening medici e/o esami successivi all'ingresso nel progetto di accoglienza	Tipologia: data: Presa in carico: Tipologia: data: Presa in carico:
Patologie mediche evidenziate dopo l'ingresso nel progetto di accoglienza	Tipologia: Diagnosi fatta da: Presa in carico: Tipologia: Diagnosi fatta da: Presa in carico:
Intervento medico legale	Nome medico: Tipologia interventi: Date visite: Presa in carico:
Condizione psicologica	Psicologo/psichiatra di riferimento: Osservazioni: Diagnosi: Presa in carico:
Condizione di vulnerabilità	Emersione: Osservazioni: Presa in carico:

ATTIVITÀ CULTURALI, SPORTIVE, RICREATIVE

Attività sportive	
Attività associative	
Laboratori	
Attività culturali	
Attività di sensibilizzazione	
Attitudini	
Aspettative	

VALUTAZIONI E OSSERVAZIONI DURANTE LA PERMANENZA NEL PROGETTO DI ACCOGLIENZA

Data	Elementi positivi emersi	Criticità emerse	Operatore redigente
	<i>In termini di: attitudini e risposte da parte della persona; potenzialità espresse o inespresse; corrispondenza e adattabilità della rete di riferimento; opportunità impreviste condizionamenti da vicende personali; ecc.</i>	<i>In termini di: attitudini e risposte da parte della persona; potenzialità non facilmente esprimibili; mancata corrispondenza e della rete di riferimento; difficoltà sopravvenute; condizionamenti da vicende personali; ecc.</i>	

DIARIO COLLOQUI E ATTIVITÀ INDIVIDUALI

Tipologia	Data	Operatore	Descrizione
<i>Per es.</i> Colloquio di primo ingresso			
<i>Per es.</i> Colloquio per redazione della memoria personale			
<i>Per es.</i> Accompagnamento in questura per rinnovo pds			
<i>Per es.</i> Colloquio propedeutico al primo incontro con il medico di base			
<i>Per es.</i> Iscrizione al corso di italiano presso il centro EDA			
<i>Per es.</i> Visita alla posta e raccolta della modulistica			
...			

Documentazione integrante:

1. Copia del permesso di soggiorno
2. Memoria personale per audizione con commissione territoriale
3. Documentazione di supporto alla memoria personale (da dettagliare)
4. Copie delle certificazioni mediche
5. Copie documenti di identità e tessere
6. ...
7. ...
8. ...

Ai sensi ed in conformità con l'art. 13, D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 le informazioni contenute nella presente scheda sono destinate a essere archiviate sia manualmente su supporti cartacei sia mediante l'utilizzo di moderni sistemi informatici su supporti magnetici nel pieno rispetto dei dettami normativi vigenti e potranno essere oggetto di trattamento solo ed esclusivamente da parte di soggetti appositamente nominati incaricati ai sensi del citato Decreto legislativo. I dati medesimi saranno utilizzati unicamente per gli scopi indicati nella presente scheda e non saranno utilizzati per ulteriori comunicazioni o per diffusi. Sono fatti salvi i diritti di cui agli artt. 7, 8, 9 e 10, D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196.

SPRAR – Modello di progetto personalizzato di accoglienza integrata

(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)

Nome e cognome:

Data di ingresso nel progetto di accoglienza:

Data di uscita dal progetto di accoglienza:

CONSEGUIMENTO DOCUMENTI				
OBIETTIVI	AZIONI E STRUMENTI	INDICATORI	VALUTAZIONE INTERESSATO/A	VALUTAZIONI ÉQUIPE
Permesso di soggiorno Richiesta Rilascio Rinnovo				
Titolo di viaggio Richiesta Rilascio Rinnovo				
Tessera sanitaria				
Codice fiscale				
...				
...				

PARTECIPAZIONE AL PROGETTO TERRITORIALE DI ACCOGLIENZA				
OBIETTIVI	AZIONI E STRUMENTI	INDICATORI	VALUTAZIONE INTERESSATO/A	VALUTAZIONI ÉQUIPE
Accettazione regole di convivenza	<i>Per es. Firma del patto di accoglienza e del regolamento; Condivisione di turni e di orari; Condivisione di spazi comuni e di mobili; ecc.</i>			
Gestione di attività del progetto e collaborazione con altri ospiti e operatori	<i>Per es. Attività di sensibilizzazione; Accompagnamento degli ospiti più giovani o di recente ingresso nell'accoglienza; Servizio di asilo nido per minori; Autogestione di laboratori e corsi interni per passaggio di competenze; Collaborazioni con iniziative promosse dall'ente locale o dall'ente gestore; ecc.</i>			
Cura e gestione della struttura	<i>Per es. Turni di pulizia e spesa; Servizio di portierato; Lavori di piccola manutenzione; ecc.</i>			
Trasferimento in altro territorio				
...				

APPRENDIMENTO DELLA LINGUA ITALIANA				
OBIETTIVI	AZIONI E STRUMENTI	INDICATORI	VALUTAZIONE INTERESSATO/A	VALUTAZIONI ÉQUIPE
Prima alfabetizzazione				
Conseguimento livello L2				
Livello avanzato e/o italiano specialistico				
...				

FORMAZIONE SCOLASTICA E PROFESSIONALE				
OBIETTIVI	AZIONI E STRUMENTI	INDICATORI	VALUTAZIONE INTERESSATO/A	VALUTAZIONI ÉQUIPE
Conseguimento diploma di terza media				
Conseguimento attestato/i e diploma/i formazione professionale				
Acquisizione di nuove competenze	<i>Per es. Partecipazione a laboratori</i>			
...				

DEFINIZIONE DELLO STATUS DI PROTEZIONE				
OBIETTIVI	AZIONI E STRUMENTI	INDICATORI	VALUTAZIONE INTERESSATO/A	VALUTAZIONI ÉQUIPE
Preparazione della memoria personale				
Preparazione dell'audizione con la commissione territoriale				
Predisposizione della documentazione necessaria				
Reazione al diniego				
...				

CONOSCENZA E PARTECIPAZIONE AL TERRITORIO				
OBIETTIVI	AZIONI E STRUMENTI	INDICATORI	VALUTAZIONE INTERESSATO/A	VALUTAZIONI ÉQUIPE
Conoscenza dei servizi e delle differenti realtà del territorio (dalle Asl, alle scuole, ai supermercati, alle poste, ecc.)	<i>Per es. Interlocuzione diretta con Asl, scuole, poste; Autogestione per la spesa e per il pagamento delle utenze; ecc.</i>			
Collaborazioni con associazioni ed enti				
Promozione di iniziative di sensibilizzazione e informazione	<i>Per es. Giornate di apertura delle strutture di accoglienza al pubblico; Attività nelle scuole; ecc.</i>			
...				

PERCORSO DI AUTONOMIA ABITATIVA				
OBIETTIVI	AZIONI E STRUMENTI	INDICATORI	VALUTAZIONE INTERESSATO/A	VALUTAZIONI ÉQUIPE
Conoscenza delle condizioni base della locazione (contratto di locazione, regole condominiali, utenze)				
Ricerca delle occasioni di locazione	<i>Per es. Monitoraggio di agenzie immobiliari; Monitoraggio di annunci; ecc.</i>			
Individuazione di eventuali possibilità di coabitazione				
...				

PERCORSO DI INSERIMENTO LAVORATIVO				
OBIETTIVI	AZIONI E STRUMENTI	INDICATORI	VALUTAZIONE INTERESSATO/A	VALUTAZIONI ÉQUIPE
Individuazione delle esperienze pregresse e delle competenze	<i>Per es. Bilancio delle competenze; Ricostruzione del CV in formato europeo; Certificazione delle competenze; ecc.</i>			
Identificazione delle aspettative				
Svolgimento di tirocini formativi o borse lavoro				
Individuazione delle offerte di lavoro	<i>Per es. Monitoraggio di annunci sui giornali; Individuazione di lista di aziende a cui presentare il CV</i>			
...				

PERCORSO DI INSERIMENTO SOCIALE				
OBIETTIVI	AZIONI E STRUMENTI	INDICATORI	VALUTAZIONE INTERESSATO/A	VALUTAZIONI ÉQUIPE
Esperienze di volontariato e di vita associativa				
Tessitura rete sociale	<i>Per es. Attività sportive di squadra; Partecipazioni a laboratori; Partecipazione ad associazioni; Costruzione di rapporti di buon vicinato; ecc.</i>			
Tutela della salute e benessere psico-fisico	<i>Per es. Dialogo e costruzione del rapporto con il medico di base; Attività ricreative e sportive; Autogestione delle eventuali terapie farmacologiche; ecc.</i>			
...				

SPRAR - Modello scheda personale minore e PEI

(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)

NOTE METODOLOGICHE

Si fornisce un possibile modello di *Scheda personale del minore e PEI* innanzitutto allo scopo di ottimizzare in un unico strumento la necessità di realizzare per ogni minore preso in carico tanto una scheda personale, quanto appunto il progetto educativo individualizzato (PEI).

Si tenga comunque conto che nel normale andamento del lavoro di équipe una scheda del genere è solo uno dei diversi strumenti utilizzabili, i quali devono necessariamente essere integrati tra di loro. Si pensa per esempio ai “diari di bordo giornalieri” che l’équipe condivide e che registrano in forma sintetica l’andamento del turno, le osservazioni per ogni minore e l’osservazione generale della giornata.

Inoltre la Scheda/PEI deve tener conto di quanto emerge dalle riunioni di équipe, così come saranno da considerare le informazioni contenute in relazioni di vario tipo, già redatte da altri operatori e/o acquisite nel passaggio della presa in carico da altra struttura.

In definitiva, quanto esposto a titolo esemplificativo rinvia nuovamente all’importanza di un lavoro integrato e organico.

All’inizio della Scheda/ PEI sono indicati gli *operatori di riferimento*. Il plurale, per questo specifico format, si riferisce a due operatori allo scopo sia di garantire sempre tale figura per ogni eventuale evenienza, sia per assicurare una visione più ampia del percorso del minore, quindi meno vincolata a una osservazione che in capo a un singolo operatore potrebbe rischiare di diventare personale.

Riguardo alle diverse sezioni si precisa che, ogni qual volta è fatto richiamo a una *figura di riferimento* – sia, per esempio, il tutore o l’assistente sociale - sono da riportarsi nella compilazione della Scheda/ PEI il relativo nominativo e i contatti telefono e e-mail, oltre che la sintesi delle riunioni effettuate con queste figure istituzionali e le decisioni prese durante l’incontro.

Infine, poiché tale strumento ha lo scopo di tracciare un percorso e di accompagnarlo, si precisa che, ogni qual volta si interviene sulla Scheda/ PEI, è fondamentale riportare la data e il nominativo dell’operatore che sta intervenendo.

SCHEDA PERSONALE MINORE E PEI

Operatori di riferimento:

.....
.....

SEZIONE 1 – Anagrafica, documenti

Dati anagrafici

Nome:

Cognome:

Data di nascita:

Luogo:

Nazionalità:

Percorso legale/amministrativo¹¹⁷

Elenco documenti e relazioni¹¹⁸

SEZIONE 2 – Servizio sociale di riferimento e rete territoriale dei servizi

Servizio sociale di riferimento - operatore istituzionale, piano delle verifiche, sintesi riunioni

Tutore – nome, riferimenti e sintesi riunioni

Giudice tutelare – nome, riferimenti, sintesi delle richieste e delle decisioni

Tribunale per i Minorenni - giudice di riferimento, sintesi colloqui e udienze

Servizi sanitari – descrizione patologia/e, struttura/e presa in carico, operatore di riferimento, obiettivi, attività, tempi, risultati

SEZIONE 3 – Avvio della presa in carico (avvio compilazione primi 15 – 30 giorni max.)

Osservazioni iniziali – primo approccio con la struttura e inserimento nel gruppo dei pari

Storia pregressa – anamnesi socio familiare

¹¹⁷ In questa sezione, che potrà anche essere a cura o redatta in collaborazione con l'operatore legale, sarà da riportarsi tutto ciò che attiene: permesso di soggiorno in base allo status giuridico del minore (MSNA o MSNA richiedente asilo/titolare di una forma di protezione e, in tal caso dal C3 a seguire), carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria.

¹¹⁸ Per relazioni in questo caso s'intendono tutte quelle già acquisite in precedenza sul minore - laddove al momento della presa in carico sia stato già composto una sorta di fascicolo personale, con relazioni sociali, sanitarie, etc. – sia quelle redatte dalla stessa équipe nel corso dell'accoglienza del minore nel progetto SPRAR o da altri servizi e istituzioni che a vario titolo se ne occupano (es. scuola, psicologo ASL, etc.). Tali relazioni sono parte integrante del fascicolo del minore.

SEZIONE 4 – Osservazione psicologica ed emotiva

Aspetti affettivo-relazionali - <i>descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati</i>
--

Aspetti cognitivi e cultura di origine - <i>descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati</i>

Autonomia - <i>descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati</i>
--

Rapporti con la famiglia - <i>descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati</i>

Relazioni con equipe e altri ospiti - <i>descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati</i>
--

SEZIONE 5 –Integrazione socio-lavorativa

Percorso scolastico - <i>descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati</i>
--

Orientamento, formazione e avvio al lavoro - <i>descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati</i>

Attività ludiche, sportive, integrazione sociale - <i>descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati</i>

SEZIONE 6 – Affidamento familiare¹¹⁹

Operatore istituzionale di riferimento – <i>nominativo e contatti</i>
--

Tipologia di affidamento - <i>part time, full time, etc.</i>

Famiglia affidataria - <i>descrizione, anagrafica della famiglia</i>

Obiettivi - <i>descrizione, attività, tempi, risultati</i>

Supporto alla famiglia e al minore - <i>descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati</i>

SEZIONE 7 – Conclusione del PEI e uscita dal percorso

<i>Descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati (raggiunti e/o in via di conseguimento)</i>

¹¹⁹ Si rammenta che la competenza dell'affidamento familiare, in ottemperanza alla norma, è in capo ai servizi sociali dell'ente locale. Tuttavia, anche in questo caso, non si può prescindere dal lavoro sinergico tra i diversi attori coinvolti nella presa in carico del minore. Pertanto è necessario "garantire (...) integrazione e collaborazione tra Servizi e figure professionali e tra Servizi Pubblici, Privato sociale e volontariato, nell'ambito di quanto previsto dalla L.184/83" (Linee di indirizzo per l'affidamento familiare).

SPRAR – Format libretto delle competenze e delle capacità

(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)

LIBRETTO DELLE COMPETENZE E DELLE CAPACITÀ AMBITO LAVORATIVO E FORMATIVO

COMPILATO DA _____

ENTE _____

INDIRIZZO _____

NUMERO DI TELEFONO _____ E-MAIL _____ FAX _____

DATA DI COMPILAZIONE _____

1. INFORMAZIONI PERSONALI

Nome e Cognome: _____

Codice Fiscale: _____

Sesso: _____

Data di nascita ____/____/____

Stato estero di nascita: _____

Nazionalità: _____

Permesso di soggiorno _____

Data di ingresso in Italia _____

Lingue parlate _____

Comune di domicilio _____ CAP _____ Provincia _____

Indirizzo di domicilio _____

Accoglienza nello SPRAR SI ☐ NO ☐

Se sì, indicare dove _____ dal _____ al _____

Uscita dallo SPRAR per motivi: _____

Accoglienza in un CARA SI ☐ NO ☐

Se sì, indicare quale _____

Altre opportunità di accoglienza (anche presso connazionali) SI ☐ NO ☐

Se sì, indicare dove _____

Numero di telefono: _____

Indirizzo di posta elettronica: _____

2. ESPERIENZE LAVORATIVE / PROFESSIONALI

Nel Paese d'origine:

Tipologia di lavoro:

Mansioni:

Attività svolte:

Dal _____ al _____

Tipologia di lavoro:

Mansioni:

Attività svolte:

Dal _____ al _____

Tipologia di lavoro:

Mansioni:

Attività svolte:

Dal _____ al _____

In Italia:

Tipologia contrattuale:

Data di inizio del rapporto di lavoro ____/____/____

Data di cessazione del rapporto di lavoro ____/____/____

Mansione svolta:

Principali attività svolte:

Nome del datore di lavoro:

Indirizzo del datore di lavoro:

Tipologia contrattuale:

Data di inizio del rapporto di lavoro ____/____/____

Data di cessazione del rapporto di lavoro ____/____/____

Mansione svolta:

Principali attività svolte:

Nome del datore di lavoro:

Indirizzo del datore di lavoro:

Tipologia contrattuale:

Data di inizio del rapporto di lavoro ____/____/____

Data di cessazione del rapporto di lavoro ____/____/____

Mansione svolta:

Principali attività svolte:

Nome del datore di lavoro:

Indirizzo del datore di lavoro:

3. TITOLI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Nel Paese d'origine:

Titolo di studio:

Anno di conseguimento:

Principali materie studiate:

Possesso del documento di titolo di studio SI ☐ NO ☐

Se sì, specificare se riconosciuto in Italia

Titolo di studio:

Anno di conseguimento:

Principali materie studiate:

Possesso del documento di titolo di studio SI ☐ NO ☐

Se sì, specificare se riconosciuto in Italia

Titolo di studio:

Anno di conseguimento:

Principali materie studiate:

Possesso del documento di titolo di studio SI ☐ NO ☐

Se sì, specificare se riconosciuto in Italia

In Italia:

Titolo di studio:

Anno di conseguimento:

Nome dell'Istituto Scolastico/Ente/Università:

Sede dell'Istituto Scolastico/Ente/Università:

votazione conseguita (numeratore/denominatore) ____/____

ultimo anno frequentato (se abbandonato):

anno di frequenza (se in corso):

nr. esami sostenuti (se abbandonato o in corso):

tirocinio/stage ☐ Durata:

ente/azienda ospitante:

4. ESPERIENZE FORMATIVE(*)

Nel Paese d'origine:

Titolo attività formativa:

Indicare se previsto stage o tirocinio:

Indicare se ottenuto contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa:

Durata (specificare se in ore/giorni/mesi):

Titolo attività formativa:

Indicare se previsto stage o tirocinio:

Indicare se ottenuto contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa:

Durata (specificare se in ore/giorni/mesi):

In Italia:

Titolo attività formativa:

Indicare se previsto stage o tirocinio:

Ente/azienda ospitante _____

Indicare se ottenuto contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa:

Durata (specificare se in ore/giorni/mesi): _____ Dal _____

al _____

Attestazione/ certificazione rilasciata o validata dall'ente pubblico:

Altre attestazioni:

Titolo attività formativa:

Indicare se previsto stage o tirocinio:

Ente/azienda ospitante _____

Indicare se ottenuto contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa:

Durata (specificare se in ore/giorni/mesi): _____ Dal _____

al _____

Attestazione/ certificazione rilasciata o validata dall'ente pubblico:

Altre attestazioni:

Titolo attività formativa:

Indicare se previsto stage o tirocinio:

Ente/azienda ospitante_____

Indicare se ottenuto contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa:

Durata (specificare se in ore/giorni/mesi):_____ Dal_____

al_____

Attestazione/ certificazione rilasciata o validata dall'ente pubblico:

Altre attestazioni:

(*) *Indicare qui anche la formazione linguistica*

5. ESPERIENZE INFORMALI*

Nel Paese d'origine:

Tipologia di attività svolta/e:

Dal _____ al _____

Brevi note descrittive:

Tipologia di attività svolta/e:

Dal _____ al _____

Brevi note descrittive:

Tipologia di attività svolta/e:

Dal _____ al _____

Brevi note descrittive:

In Italia:

Tipologia di attività svolta/e:

Dal _____ al _____

Brevi note descrittive:

Eventuali realtà (enti, associazioni, comunità, ecc.) con cui si è entrati in contatto e collaborato:

Tipologia di attività svolta/e:

Dal _____ al _____

Brevi note descrittive:

Eventuali realtà (enti, associazioni, comunità, ecc.) con cui si è entrati in contatto e collaborato:

Tipologia di attività svolta/e:

Dal _____ al _____

Brevi note descrittive:

Eventuali realtà (enti, associazioni, comunità, ecc.) con cui si è entrati in contatto e collaborato:

(*) Indicare qui tutte le esperienze che hanno consentito alla persona di acquisire competenze e capacità, al di là dei contesti lavorativi, scolastici e formativi indicati nei precedenti riquadri.

SPRAR - Modello di patto di accoglienza

(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)

(Inserire logo dell'ente locale e del/gli ente/i attuatore/i)

L'ente locale _____, che aderisce al Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) con il progetto territoriale _____, si impegna a fornire i seguenti servizi di accoglienza integrata al/la Sig/Sig.ra _____ e agli altri componenti del nucleo familiare _____, _____, _____, _____:

1. accoglienza diurna e notturna per concessione in uso temporaneo di alloggio nelle strutture di accoglienza del progetto;
2. vitto;
3. pocket money per un ammontare pari a _____ euro giornalieri;
4. fornitura di vestiario adeguato al cambio delle stagioni;
5. fornitura di biancheria personale sufficiente per il ricambio giornaliero;
6. fornitura di biancheria (lenzuola, federe, asciugamani e tovaglie);
7. kit per l'igiene personale;
8. servizi di orientamento e accompagnamento ai servizi presenti sul territorio (sanità, istruzione, formazione professionale, ecc.);
9. corsi di alfabetizzazione e di lingua italiana per adulti;
10. inserimento dei minori nella scuola materna o scuola dell'obbligo.
11. orientamento legale, segretariato sociale, mediazione sociale interculturale, sostegno nella ricerca di lavoro ed alloggio, sostegno psicologico.

L'ospite si impegna a:

- a) rispettare il regolamento della struttura di accoglienza in cui è inserito;
- b) frequentare continuativamente il corso di italiano indicato dai responsabili del centro di accoglienza;
- c) rispettare i termini del "progetto personalizzato di accoglienza integrata" concordato con gli operatori al momento dell'ingresso nel centro;
- d) lasciare la struttura di accoglienza entro e non oltre il termine di validità del patto, nel rispetto delle linee guida previste dal decreto per la ripartizione del fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. In caso di mancato adempimento, l'ente locale potrà avvalersi dell'ausilio della forza pubblica per ottenere il rilascio degli alloggi.

Il periodo di accoglienza inizia il _____ e terminerà il _____¹²⁰.

Alla scadenza del termine sopra indicato, una eventuale proroga sarà richiesta al Ministero dell'Interno per circostanze straordinarie, debitamente motivate, che dovranno essere discusse e verificate.

L'ospite prende atto del regolamento di accoglienza dell'ente locale _____ allegato al presente patto e parte integrante dello stesso dichiarando di accettarne il contenuto.

Dichiara altresì di essere stato informato e di accettare e autorizzare l'immissione e il trattamento dei suoi dati personali, ai sensi del D.Lgs 196/2003, nella Banca Dati del Servizio centrale per finalità istituzionali.

Letto, approvato e sottoscritto

_____, il _____

Per l'ente locale

L'ospite

¹²⁰ Indicare il termine dell'accoglienza, sulla base della tipologia di permesso di soggiorno della persona al momento di ingresso nello SPRAR: richiedente protezione internazionale, fino alla comunicazione dell'esito della procedura di asilo; titolari di protezione internazionale e umanitaria, sei mesi dall'ingresso o sei mesi dalla comunicazione dell'esito positivo della procedura di asilo, qualora entrati in accoglienza da richiedenti asilo; minori stranieri non accompagnati fino a sei mesi successivi al compimento della maggiore età.

SPRAR - Modello di regolamento del centro di accoglienza

(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)

(Inserire logo dell'ente locale e del/gli ente/i attuatore/i)

1. Accoglienza

La permanenza all'interno delle strutture di accoglienza è riservata alle persone aventi lo status giuridico di richiedente/titolare di protezione internazionale o in possesso di un permesso di soggiorno per motivi umanitari o protezione temporanea.

L'obiettivo di accoglienza degli ospiti è l'inserimento sociale e la permanenza nella struttura (centro collettivo o appartamento) è subordinata all'accettazione da parte degli ospiti del "progetto personalizzato di accoglienza integrata". Entro 15 giorni dal momento dell'ingresso nella struttura, l'ospite deve partecipare, d'intesa con l'équipe, alla definizione del proprio "progetto personalizzato di accoglienza integrata"; la non accettazione o il rifiuto dell'espletazione del progetto costituisce motivo di dismissione dalla struttura. L'ospite è inoltre tenuto alla frequenza continuativa del corso di italiano indicato dai responsabili del progetto, pena la risoluzione immediata del patto di accoglienza. Infine, l'ospite si impegna a sottoscrivere il patto di accoglienza, previa visione del seguente regolamento.

2. Durata dell'accoglienza

L'accoglienza all'interno del centro collettivo/dell'appartamento è temporanea:

- per i titolari di protezione internazionale e per chi è in possesso di un permesso di soggiorno per motivi umanitari non può essere superiore a 6 mesi;
- per i richiedenti protezione internazionale (richiedenti asilo) la permanenza dura fino alla comunicazione della decisione sulla domanda di protezione;
- il periodo di accoglienza potrà essere prorogato per circostanze straordinarie debitamente motivate, in relazione ai percorsi d'integrazione avviati o a comprovati motivi di salute. La proroga è concessa dal Servizio Centrale dello SPRAR dietro esplicita richiesta da parte del progetto territoriale di accoglienza.

L'accoglienza può essere revocata nei casi di:

- abbandono del centro di accoglienza senza preventiva comunicazione al responsabile del centro;
- mancata presentazione del richiedente asilo all'audizione senza motivato e documentato motivo;
- gravi violazioni al regolamento del centro/appartamento;
- assenza ingiustificata, di cui al punto n.4.

3. Servizi offerti dal progetto territoriale di accoglienza

Sono offerti i seguenti servizi:

- accoglienza diurna e notturna;
- vitto;
- vestiario adeguato al cambio delle stagioni;
- biancheria personale sufficiente per il ricambio giornaliero;
- biancheria (lenzuola, federe, asciugamani) con cambio biancheria ogni 15 giorni;
- kit per l'igiene personale;

- orientamento ai servizi presenti sul territorio (sanità, istruzione, formazione professionale, ecc.); orientamento legale; segretariato sociale; mediazione sociale interculturale; sostegno nella ricerca di lavoro e alloggio; sostegno psicologico;
- corsi di apprendimento della lingua italiana per tutti gli adulti e per i minori esclusi dalla scuola dell'obbligo;
- inserimento dei minori nella scuola dell'infanzia o scuola dell'obbligo;
- pasti e uso cucina

Nei centri collettivi:

- Là dove previsto, l'ospite usufruisce del servizio mensa predisposto dagli operatori e consuma i pasti all'interno della struttura (esclusivamente nella cucina e nella sala da pranzo) nei seguenti orari: colazione xxx - xxx, pranzo xxx -xxxx, cena xxx -xxx;
- qualora sia previsto un servizio mensa, deve essere allestito uno spazio nel quale gli ospiti possano gestire autonomamente la preparazione di merende, la somministrazione delle bevande (anche calde), nonché momenti di ristoro, individuale e comunitario, con le seguenti modalità: xxx yyy www;
- l'ospite può preparare i propri pasti nella cucina del centro di accoglienza e consumarli nella sala da pranzo nei seguenti orari: colazione xxx - xxx; pranzo xxx - xxxx; cena xxx -xxx;
- i pasti non potranno essere preparati e/o distribuiti al di fuori dell'orario stabilito, salvo in casi eccezionali giustificati da eventuali turni di lavoro o partecipazione ad attività di formazione, ma sempre in accordo con gli operatori;
- è vietato l'uso di fornelli personali nelle camere. Gli ospiti, dopo l'uso, sono tenuti al riordino della cucina e della sala da pranzo.

Negli appartamenti:

- La preparazione dei pasti all'interno degli appartamenti deve essere gestita autonomamente a seconda dei bisogni della famiglia o dei singoli;
- qualora all'interno dello stesso appartamento vi fossero ospitate più famiglie o singoli con differenti esigenze, i pasti possono essere preparati e consumati secondo specifici turni stabiliti: colazione: xxx - xxx; pranzo: primo turno xxx -xxx, secondo turno xxx - xxx; cena: primo turno xxx -xxx, secondo turno xxx - xxx.

4. Doveri degli ospiti

L'ospite si impegna a:

- rispettare gli altri ospiti e gli operatori delle strutture di accoglienza;
- provvedere quotidianamente alle pulizie dell'appartamento o della stanza in cui soggiorna e a partecipare ai turni delle pulizie degli spazi comuni;
- lavare, asciugare e stirare i vestiti negli spazi predisposti e non in luoghi diversi da questi;
- non lasciare oggetti personali nei bagni o in altri spazi comuni della struttura;
- avvisare gli operatori nel caso di assenza dal centro/appartamento per più di un giorno. Dopo xxx giorni di assenza ingiustificata l'ospite si intende dimesso dal centro/appartamento;
- mantenere con cura i beni mobili del centro/appartamento e il centro/appartamento stesso e le sue pertinenze. Gli ospiti che danneggiano questi beni sono tenuti a provvedere alla riparazione o alla sostituzione del bene danneggiato.

5. Divieti per gli ospiti

E' fatto divieto assoluto di:

- usare violenza fisica e verbale verso gli altri ospiti e gli operatori delle strutture di accoglienza;
- introdurre e usare droghe;
- introdurre e consumare alcolici;
- usare radio e/o registratori ad alto volume;
- fumare all'interno del centro negli spazi comuni;
- introdurre animali;
- assegnare il proprio posto letto a persone esterne;
- ospitare amici o parenti senza autorizzazione del responsabile della struttura di accoglienza.

6. Rispetto del regolamento

In caso di ripetute infrazioni o grave violazione del presente regolamento da parte degli ospiti, è previsto l'allontanamento dalla struttura di accoglienza e/o la revoca dell'accoglienza.

Il provvedimento è adottato e attuato dal responsabile del progetto territoriale di accoglienza per l'ente locale, eventualmente coadiuvato dalla polizia municipale.