



Edizione 2025

MANUALE OPERATIVO PER L'ATTIVAZIONE E LA GESTIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA INTEGRATA DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE – SAI



**SISTEMA
ACCOGLIENZA
INTEGRAZIONE**



MINISTERO
DELL'INTERNO

Sommario

L'ACCOGLIENZA INTEGRATA NEL SAI.....	1
Obiettivo del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI)	2
Accoglienza nel SAI: un approccio universale.....	2
L'accoglienza integrata	3
Il SAI come parte integrante del welfare locale	4
L'accoglienza nel SAI di situazioni di vulnerabilità.....	4
La permanenza nel SAI.....	5
Gli enti locali del SAI: quasi un decalogo per riconoscersi	5
Le attività di monitoraggio degli enti locali.....	6
IL LAVORO DI ÉQUIPE.....	8
Un'équipe multidisciplinare e interdisciplinare.....	9
L'operatore dell'accoglienza.....	10
Indicazioni generali delle équipe SAI	10
Le consulenze a supporto dell'équipe	11
Mansioni e ruoli all'interno dell'équipe.....	11
Équipe SAI – Figure professionali e competenze specifiche	12
Capacità trasversali	14
Numero del personale	14
Il lavoro di équipe	15
Un'équipe resiliente	15
Il coordinamento dell'équipe.....	16
La riunione d'équipe	17
Rafforzamento delle competenze	18
Supervisione psicologica	18
LA PRESA IN CARICO.....	20
La presa in carico dei migranti forzati	21
Il progetto personalizzato.....	22
Il fascicolo personale	24
La relazione operatore beneficiario	25
Rapporto di reciprocità	27
La gestione del colloquio.....	27
Il setting del colloquio	30
La gestione dei conflitti.....	30
Mediazione linguistica e interculturale	31
Reti territoriali, un approccio generale.....	32
Le reti territoriali a supporto della presa in carico per le situazioni maggiormente vulnerabili.....	33
CONDIZIONI MATERIALI E GESTIONALI DI ACCOGLIENZA.....	34
Approccio generale	35
Capacità ricettiva e modalità organizzative e gestionali	35
Presenze sul territorio.....	37
L'accoglienza esterna o in strutture specialistiche.....	37
“Accoglienza in famiglia”	37
Requisiti minimi delle strutture di accoglienza	38
Strumenti gestionali 1 (Patto di accoglienza, Regolamento di accoglienza, Regolamento di struttura).....	40
Strumenti gestionali 2 (Registro delle presenze, Riunioni con i beneficiari, Gestione delle utenze e dei consumi).....	41
Colloquio di ingresso	42
Pratiche burocratiche.....	43

Regole di convivenza.....	43
Servizi di pulizia e igiene ambientale.....	44
Vitto e generi di prima necessità	44
Abbigliamento, biancheria e prodotti per l'igiene personale	46
Altri generi da garantire.....	47
Pocket money	47
Gestione delle procedure di revoca dell'accoglienza dei beneficiari del SAI.....	48

STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO SOCIALE..... 50

Indicazioni metodologiche generali	51
La conoscenza e fruizione dei servizi di base erogati sul territorio	52
Iscrizione alla residenza anagrafica	53
Rilascio del codice fiscale	53
Iscrizione al servizio sanitario nazionale	53
Inserimento dei minori all'asilo nido e alla scuola dell'infanzia	53
Diritto-dovere all'istruzione	54
Iscrizione scolastica.....	54
SAI e scuola.....	54
Corsi di apprendimento e approfondimento della lingua italiana e iscrizione agli altri corsi di istruzione per gli adulti (IDA).....	55
Accesso agli studi universitari e collaborazione con gli Atenei.....	56
Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo.....	57
Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo	58
Costruzione di reti territoriali	58
Attività socioculturali e sportive	59

STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO ABITATIVO 63

Indicazioni metodologiche generali	64
Soluzioni abitative intermedie.....	64
Accesso al mercato privato degli alloggi.....	65
Strumenti per l'inserimento abitativo, tra prassi e sperimentazioni.....	65
Contributi alloggio	67
Contributo per acquisto arredi.....	67
Contributo straordinario per l'uscita	67

STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO 68

Premessa metodologica.....	69
Indicazioni generali.....	69
I servizi per l'impiego	71
La mappatura del territorio	72
Il curriculum vitae.....	72
Il bilancio di competenze	74
La certificazione delle competenze	74
Il riconoscimento dei titoli di studio	75
Il riconoscimento delle qualifiche professionali	75
L'ida	76
La formazione professionale.....	77
Il tirocinio formativo e di orientamento	77
Il tirocinio estivo	78
La borsa lavoro.....	79
L'apprendistato.....	79
La ricerca del lavoro	79

La preparazione al colloquio di lavoro	80
Il lavoro autonomo	81
LA TUTELA DELLA SALUTE E LA PRESA IN CARICO SANITARIA.....	82
Presupposti della presa in carico	83
Il progetto personalizzato di assistenza sanitaria.....	83
SAI e territorio.....	85
Iscrizione al servizio sanitario nazionale	86
Funzionalità dello screening sanitario.....	86
Esenzione ticket e accesso alle prestazioni sociosanitarie	87
Invalidità	87
Assistenza protesica	87
Tutela della maternità e interruzione volontaria di gravidanza.....	87
La presa in carico sanitaria di persone con vulnerabilità psicologica e psichiatrica o con disagio mentale.....	88
La presa in carico delle vittime di tortura e violenza	89
Modalità generali di intervento in casi emergenziali.....	91
La presa in carico sanitaria di donne e/o minori con mutilazioni genitali femminili e i trattamenti necessari	91
La presa in carico delle vittime di violenza domestica	92
La presa in carico sanitaria di persone con malattie infettive	93
Una lettura interculturale della cura.....	93
STRUMENTI PER L'ACCOMPAGNAMENTO E L'ORIENTAMENTO LEGALE.....	94
Informazione, orientamento, accompagnamento.....	95
Azioni di sostegno legale.....	95
Gli attori istituzionali di riferimento	97
La procedura per il riconoscimento della protezione internazionale	98
I richiedenti protezione internazionale.....	98
I rifugiati	98
I titolari di protezione sussidiaria	99
Gli altri titoli di soggiorno accoglibili nel SAI.....	99
Il fascicolo personale	100
Verifica della posizione giuridica del beneficiario.....	101
Accompagnamento in Questura	101
Gestione dei rapporti con la Commissione territoriale.....	102
Comunicazioni e procedimento notifiche	102
Preparazione della memoria personale.....	103
Preparazione all'audizione.....	104
Orientamento alla tutela giurisdizionale.....	105
Effetto sospensivo del ricorso e patrocinio a spese dello Stato	105
Applicazione della normativa in materia di accesso agli atti amministrativi	106
Altri interventi di sostegno legale	106
Una check-list per le attività di accompagnamento e orientamento legale	107
PROCEDURE E ADEMPIMENTI PER L'ACCOGLIENZA NEL SAI.....	109
Segnalazioni e inserimento in accoglienza	110
Gestione dei dati sensibili.....	114
Proroghe dell'accoglienza.....	114
Trasferimenti da SAI a SAI	115
Gestione delle procedure di uscita dei beneficiari dal SAI.....	115
Adempimenti amministrativi nel SAI	116
Adempimenti amministrativo-finanziari nel SAI.....	117
Relazioni e schede di monitoraggio	119
Le attività di assistenza e monitoraggio del Servizio Centrale del SAI.....	119

APPROFONDIMENTO - LA PRESA IN CARICO DEI MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI..... 121

APPROFONDIMENTO - LA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DELLE PERSONE VITTIME DI TRATTA O POTENZIALI TALI..... 123

Premessa.....	124
L’approccio di genere e l’importanza dell’intersezionalità nel contrasto alla violenza di genere	124
Il Sistema nazionale anti-tratta	126
Piano d’azione nazionale contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani.....	126
Programma unico di emersione.....	126
Numero verde anti-tratta.....	127
Rispondere ai mutamenti delle dinamiche della tratta	127
La protezione passa per l’identificazione: quali indicatori?	128
Strutture dedicate, strutture miste.....	129
La collaborazione tra istituzioni	130
Équipe e reti territoriali.....	130
Il dialogo con le Commissioni territoriali	132
Riti magici (juju, voodoo) e contro riti: conoscerli per facilitare la presa in carico	133
Verso l’autonomia: uno sguardo al lavoro	135
Un check per l’équipe	135
La tratta di esseri umani nel diritto internazionale ed europeo	136

APPROFONDIMENTO – LA PRESA IN CARICO DELLE VITTIME DI VIOLENZA DOMESTICA..... 138

Premessa.....	139
La presa in carico nel SAI di donne vittime di violenza domestica.....	139
Attività di prevenzione del rischio	140
Una check-list di attività funzionali alla prevenzione del rischio.....	140
Valutazione del rischio.....	142
Una check-list di attività funzionali alla valutazione del rischio potenziale	142
Una check-list di attività funzionali alla gestione del rischio grave.....	143
Azioni di empowerment delle beneficiarie SAI, azioni di rafforzamento delle competenze di operatrici e operatori.....	144
Una check-list di attività funzionali all’empowerment delle beneficiarie SAI (con rafforzamento delle conoscenze delle operatrici e operatori dell’accoglienza)	144

APPENDICI 146

SCHEDA – LA PROCEDURA PER IL RICONOSCIMENTO DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE..... 147

Competenze della Questura territorialmente competente	147
La domanda di protezione internazionale	147
Istruttoria della domanda	147
Le comunicazioni al richiedente.....	148
Le Commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale.....	148
Convocazione e audizione del richiedente protezione internazionale	148
Inammissibilità della domanda, esclusione e cessazione degli status di protezione internazionale.....	149
Le decisioni della Commissione territoriale	149
Mancata audizione del richiedente	150
Esame prioritario della domanda.....	150
Le Commissioni territoriali procedono a un esame prioritario delle domande quando:.....	150
Procedura accelerata	151
Domanda di protezione internazionale manifestamente infondata.....	152
Ritiro della domanda di protezione e rinuncia allo status	152
La tutela giurisdizionale.....	152

SCHEDA – CITTADINI STRANIERI VITTIME DI INTERMEDIAZIONE ILLECITA E SFRUTTAMENTO LAVORATIVO..... 153

Inquadramento generale.....153
 Misure di assistenza a favore delle vittime di sfruttamento lavorativo153

SCHEDA – “ACCOGLIENZA IN FAMIGLIA” 155

Premessa.....155
 Perché strutturare un servizio di accoglienza presso nuclei di tipo familiare155
 Attività propedeutiche all’attivazione del servizio156
 Definizione del percorso di selezione di beneficiari SAI e dei soggetti ospitanti156
 Principali caratteristiche del beneficiario157
 Principali caratteristiche dei soggetti ospitanti157
 Condizioni strutturali dell’abitazione157
 Definizione e scansione dei tempi dell’intervento157
 Servizi garantiti dal SAI alla persona in accoglienza presso nuclei di tipo familiare.....158
 Modalità di individuazione, formazione e supporto ai nuclei ospitanti.....158
 Modalità di individuazione, informazione e supporto ai beneficiari accolti159
 Modalità e strumenti per gli abbinamenti tra beneficiario e nuclei di tipo familiare159
 Monitoraggio dei percorsi di accoglienza159

SCHEDA - LA GESTIONE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA SAI NELLE SITUAZIONI STRAORDINARIE DI EMERGENZA E CRITICITÀ..... 162

Cosa caratterizza una situazione di emergenza/criticità162
 Casistiche di situazioni di emergenza/criticità162
 Ricadute di situazioni di emergenza/criticità162
 Quali interventi adottare in caso di situazioni di emergenza/criticità163

ALLEGATI..... 166

Modello di Patto di accoglienza - Beneficiari titolari di una forma di protezione167
 Modello di Patto di accoglienza - Beneficiari richiedenti protezione internazionale169
 Modello di “Integrazione del Patto di accoglienza a seguito di autorizzazione alla proroga” Beneficiari titolari di una forma di protezione.....171
 Modello di “Regolamento accoglienza SAI”172
 Modello di “Regolamento della struttura di accoglienza”177
 Modello di “Informativa sul trattamento dei dati personali”180
 Modello di fascicolo personale184
 Format libretto delle competenze e delle capacità190

L'ACCOGLIENZA INTEGRATA NEL SAI

L'ACCOGLIENZA INTEGRATA NEL SAI

OBBIETTIVO DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE (SAI) - ACCOGLIENZA NEL SAI: UN APPROCCIO UNIVERSALE – L'ACCOGLIENZA INTEGRATA – IL SAI COME PARTE INTEGRANTE DEL WELFARE LOCALE – L'ACCOGLIENZA NEL SAI DI SITUAZIONI DI VULNERABILITÀ – LA PERMANENZA NEL SAI – GLI ENTI LOCALI DEL SAI: QUASI UN DECALOGO PER RICONOSCERSI – LE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DEGLI ENTI LOCALI

Obiettivo del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI)

Il SAI ha come obiettivo principale la (ri)conquista dell'autonomia individuale dei beneficiari accolti, intesa come una loro effettiva emancipazione dal bisogno di ricevere assistenza (si parla, dunque, di “accoglienza emancipante”).

Diventa, pertanto, essenziale collocare al centro del Sistema di Accoglienza 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 nel SAI: un approccio universale

L'approccio all'accoglienza proposto in seno al SAI 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 e dal titolo di soggiorno in loro possesso. 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 sono necessariamente rivolti sempre a 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 specifiche di chi accolto – sia in termini personali, che di condizione giuridica – che ne dettagliano le modalità di attuazione.

La norma che ha istituzionalizzato il sistema di accoglienza (legge n. 189/2002) originariamente lo definiva Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati (da qui il primo acronimo SPRAR), facendo riferimento alla sua peculiarità di accogliere migranti forzati, nei quali si facevano rientrare all'epoca anche i titolari di protezione umanitaria, in quanto divenuti tali nell'ambito della procedura di riconoscimento dello status di rifugiato. Dal 2002 si sono succedute più norme che hanno modificato le caratteristiche della popolazione accoglibile nel Sistema, determinando alcuni ampliamenti, nonché alcune restrizioni. Si pensi, per esempio, alle disposizioni normative¹ che hanno previsto in maniera specifica l'accoglienza nel SAI anche per le vittime di violenza o tratta,

di violenza domestica, di sfruttamento lavorativo e anche ai titolari di permessi di soggiorno per motivi di salute, calamità o atti di particolare valore civile, e che ha introdotto le casistiche della protezione speciale o dei casi speciali. Così come al percorso che ha portato a riconoscere il SAI come sede naturale di accoglienza per tutti i minori stranieri non accompagnati, a prescindere dalla loro eventuale presentazione di una domanda di protezione internazionale².

Sicuramente più complessa è stata la vicenda che ha riguardato i richiedenti protezione internazionale, che – in maniera alterna – sono stati previsti come beneficiari o meno del Sistema di Accoglienza. Nel corso degli anni le norme hanno escluso o reintrodotta la loro presenza nel SAI (o SPRAR/Siproimi,

1 Decreto-legge n.113/2020, convertito con legge con modificazioni dalla legge n.132/2018; decreto-legge n.130/2020, convertito con modificazioni dalla legge n.173/2020; legge n. 50/2023.

2 Nel 2014, nell'ambito del Piano Nazionale per fronteggiare il flusso straordinario di cittadini extracomunitari adulti, famiglie e minori stranieri non accompagnati, la Conferenza Unificata ha definito la nuova filiera di accoglienza per i minori soli, prevedendo in capo al Sistema di Accoglienza (allora denominato SPRAR) un secondo livello di accoglienza di tutti i msna. Successivamente, la legge di stabilità 2014 (n. 190/2014) ha recepito di fatto l'impianto previsto dalla Conferenza Unificata del 10 luglio 2014 e, quindi, l'art. 19 del decreto legislativo n. 142/2015 ha definitivamente stabilito l'accoglienza di tutti i minori stranieri non accompagnati all'interno dello SPRAR.

come precedentemente denominato), fino alla previsione di un secondo livello di servizi da erogare in loro supporto: disponendo, dunque, il loro ingresso nel SAI, ma a condizione della presenza di una casistica di vulnerabilità e differenziandoli dagli altri beneficiari, con limitati servizi per l'integrazione.

Pertanto, nell'erogare servizi di accoglienza integrata si deve necessariamente tenere conto di possibili cambi normativi che incidono sulle dinamiche di gestione dei servizi e delle attività SAI, nonché direttamente sulle modalità di presa in carico delle singole persone accolte. Se ne deve tenere conto e **ci si deve organizzare per far sì che eventuali differenze di "trattamento" dei beneficiari non inficino il clima della convivenza e il rapporto di fiducia con gli operatori** (in questo sono determinanti la corretta informazione e la cura della comunicazione). Allo stesso modo – se anche per alcuni beneficiari non possano essere erogati tutti i servizi previsti dalle Linee guida del SAI o comunque con contenimento degli interventi – **non si deve mai perdere di vista l'obiettivo primario del SAI**, che è quello sancito all'inizio di questo MANUALE.

L'accoglienza integrata

Nell'ambito dell'accoglienza di cittadini migranti nel SAI – 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 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 dal SAI 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 e a supporto dei percorsi di inclusione sociale.

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

- accoglienza materiale;
- mediazione linguistico-culturale;
- orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- insegnamento della lingua italiana; 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-sociosanitaria.

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 con bisogni specifici (nuclei familiari; donne sole in stato di

gravidanza; vittime di tratta con sfruttamento sessuale o lavorativo; persone rientranti nell'universo Lgbtqi+), nonché portatrici di ulteriori specifiche vulnerabilità (violenza fisica o sessuale o torture subite, naufragio, tratta, disagio mentale, fragilità psicologica, malattie, mutilazioni genitali), tale attenzione deve essere prestata, affinché gli interventi non siano concentrati unicamente sulle sole misure specialistiche necessarie per la condizione specifica (per esempio, assistenza psicologica e psichiatrica), ma tendano comunque sempre alla **realizzazione di un progetto olistico di accoglienza**, che necessariamente preveda anche percorsi di inserimento socio-economico, nonché gli altri servizi di carattere legale e sociale.

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

Il SAI come parte integrante del welfare locale

Una presa in carico così articolata comporta che il SAI, sia a livello nazionale e ancor di più su piano locale, agisca come un sistema dialogante con il contesto territoriale in cui si inserisce, senza avere in alcun modo una modalità operativa autarchica e, soprattutto, senza essere posto in una condizione di alterità rispetto agli altri servizi del territorio; a maggior ragione se si considera la natura pubblica del Sistema e della titolarità in capo ai Comuni e agli altri enti locali.

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

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

Il SAI, dunque, non è altro rispetto al *welfare*, né tanto meno ne ricopre un ruolo di supplenza, anche quando gli interventi di accoglienza vengono attivati *ex novo*. In tali casi il SAI 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.

L'accoglienza nel SAI di situazioni di vulnerabilità

Sulla base del decreto ministeriale che disciplina il funzionamento del SAI, all'interno del Sistema sono previste tre tipologie di accoglienza:

- accoglienza in favore di minori stranieri non accompagnati;
- accoglienza in favore di persone disabili e/o con disagio mentale o psicologico e/o con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata;
- accoglienza di carattere ordinario in favore dei soggetti che non rientrano nelle altre due tipologie sopra indicate.

Con riferimento alla cosiddetta "accoglienza ordinaria" e alle misure di accoglienza per persone con problematiche di salute (fisica o mentale) si specifica che le strutture di accoglienza del SAI (e di conseguenza i relativi interventi di presa in carico) non hanno mai una connotazione di carattere sociosanitario, ma si configurano come **strutture con finalità di tipo socioeducativo**. Questo anche in virtù del fatto che – come detto sopra – il SAI è da considerarsi come parte integrante del *welfare*, dialogante con gli altri servizi e attori del territorio, rispetto ai quali mai deve intervenire con un ruolo di supplenza, ma piuttosto sempre nell'ottica di ottimizzazione di risorse, infrastrutture, servizi, opportunità e competenze presenti a livello locale. Espressione di questo sono altresì le tempistiche di accoglienza all'interno del SAI che – definite dalla norma e dalle disposizioni amministrative che

disciplinano il Sistema – hanno sempre **carattere di temporaneità e implicano una previsione di termine fin dal momento di inserimento della persona nel Sistema**. Questo comporta che non sempre sia concretizzabile l’inserimento in accoglienza in un appartamento o in un centro del SAI, quando l’assenza di uno o più requisiti propri delle strutture sociosanitarie ovvero il complessivo impianto organizzativo dei servizi determinino l’effettiva impossibilità di prendere in carico la persona all’interno del Sistema.

Quanto appena illustrato è generalmente valido per ogni tipologia di accoglienza, anche nel caso in cui sia operata in favore di persone con problemi di salute (fisica o mentale). Inoltre, con particolare riferimento a quest’ultima tipologia di accoglienza, è necessario ricordare che la possibilità di presa in carico di una specifica condizione di vulnerabilità in una determinata progettualità SAI deve essere compatibile con le peculiarità del singolo territorio (eventuali servizi specializzati presenti, dimensioni e caratteristiche della rete di riferimento, presenza di strutture specialistiche, infrastrutture sociosanitarie locali, ecc.), con le caratteristiche e la struttura organizzativa della stessa progettualità SAI.

Per ulteriori approfondimenti si veda anche:

Vademecum per la rilevazione, referral e la presa in carico delle persone portatrici di vulnerabilità in arrivo sul territorio e inserite nel sistema di protezione e accoglienza

consultabile e scaricabile da:

<https://www.interno.gov.it/sites/default/files/2023-06/vademecum.pdf>

La permanenza nel SAI

La norma e le disposizioni amministrative che disciplinano il SAI prevedono all’interno del Sistema diverse tempistiche di accoglienza, sulla base dei differenti titoli di soggiorno eleggibili per l’inserimento nel Sistema. In ogni caso la **permanenza in accoglienza ha sempre un carattere temporaneo**, sia per le persone singole che per i nuclei familiari, e deve essere sempre orientata e funzionale al rafforzamento dei percorsi di autonomia dei beneficiari.

Gli enti locali del SAI: quasi un decalogo per riconoscersi

Quello che segue è quasi un decalogo nel quale gli enti locali del SAI possono riconoscersi nell’agire la propria titolarità sui servizi di accoglienza integrata, per i quali sono stati finanziati dal Ministero dell’Interno.

– Riconoscere la propria autodeterminazione e agire di conseguenza

L’ente locale – a partire dalle Linee Guida del Sistema – delinea, anche con il proprio ente attuatore, un “progetto personalizzato del SAI”, commisurato alla propria realtà territoriale. Ha consapevolezza della propria responsabilità sui servizi e le attività di accoglienza integrata, per la cui attuazione e sostenibilità assume le decisioni più opportune, in termini di politiche locali, di gestione operativa, amministrativa e finanziaria.

– Conoscere e governare gli strumenti a disposizione

Per la programmazione e la gestione dei servizi di accoglienza integrata, l’ente locale ha a disposizione sia gli strumenti propri del SAI (Linee Guida, Piano finanziario, Manuali, Banca dati, Assistenza e Monitoraggio del Servizio Centrale, Formazione), sia quelli generalmente adottabili in quanto ente locale (Progettazione, Programmazione, Procedure di evidenza pubblica, Verifica degli interventi, Gestione integrata dei servizi, ecc.).

– **Favorire i percorsi di co-responsabilità**

L'ente locale ha consapevolezza delle proprie prerogative e di quelle dell'ente attuatore del SAI. Sulla base di queste stesse prerogative è nelle condizioni di gestire un bilanciamento delle differenti responsabilità (dello stesso ente locale e dell'ente attuatore) per la gestione dei servizi e delle attività di accoglienza del SAI.

– **Considerare il SAI come Sistema**

Malgrado la denominazione comune (“progetti SAI”) e gli attuali meccanismi per l'accesso e la prosecuzione dei servizi di accoglienza, il SAI è un complesso di azioni strutturali e di sistema, a disposizione dell'ente locale e del suo territorio.

– **Conoscere i beneficiari**

Ha una generale consapevolezza delle persone da prendere in carico nel SAI, delle loro caratteristiche, dei possibili bisogni specifici emergenti e della complessità dei percorsi di inclusione sociale da costruire con loro.

– **Tessere reti**

L'ente locale favorisce le interconnessioni tra servizi, attori del territorio, interlocutori privilegiati, soggetti istituzionali e non.

– **Riconoscere il SAI come “detonatore” di risorse e opportunità per il territorio**

Se il SAI si inserisce nel più ampio complesso di servizi sul territorio, ne può favorire il rafforzamento, se non addirittura la nascita. In questo senso l'ente locale può partire dal SAI per apportare cambiamenti a livello territoriale e promuovere lo sviluppo dell'intera comunità cittadina, anche attraverso l'attrazione di ulteriori risorse per la realizzazione di interventi di carattere universale.

– **Identificare le potenzialità del SAI**

L'ente locale ha consapevolezza che non è possibile trovare nel solo ambito del SAI soluzioni per ogni questione afferente alle persone che sono in accoglienza. Pertanto, è fondamentale il lavoro in rete e il raccordo con i differenti attori (del territorio e non solo) con competenze e mandati specifici, in relazione alla presa in carico specialistica dei bisogni specifici più complessi. In questa ottica si coglie l'occasione per operare cambiamenti sui territori, trasformando i singoli interventi sociali in azioni di sistema, sostenibili e replicabili, a beneficio dell'intera comunità cittadina.

– **Monitorare le attività e i servizi SAI**

L'ente locale ha piena consapevolezza di quanto previsto da decreto ministeriale di riferimento, contenente altresì le Linee guida del SAI³, che gli affida compiti di costante monitoraggio e controllo sull'attuazione degli interventi, sull'erogazione dei servizi e sulla corretta gestione amministrativa.

L'ente locale, pertanto, presidia con i suoi servizi sociali la realizzazione delle attività, e con le altre figure preposte l'impiego delle risorse pubbliche e la loro puntuale rendicontazione.

L'ente locale, inoltre, conosce l'équipe SAI e come lavora; ne conosce i punti di forza e il potenziale. La supporta nel superamento dei propri limiti d'intervento, facilitandone il raccordo con gli altri servizi del territorio.

Le attività di monitoraggio degli enti locali

Come anticipato sopra, il decreto ministeriale di riferimento per il SAI⁴ recita come segue, «l'ente locale

3 Al momento del lavoro di aggiornamento del presente Manuale si fa riferimento al DM 18.11.2019 e, nello specifico, all'art. 5.

4 Vedi nota precedente.

titolare del finanziamento è tenuto a un costante monitoraggio e controllo sull'attuazione dei progetti, sull'erogazione dei servizi di accoglienza e sulla corretta gestione amministrativa (...)». Nel caso in cui sia stato individuato un ente attuatore, diventa centrale l'attivazione di processi di co-responsabilità e la strutturazione di regolari momenti di programmazione, confronto e verifica.

Operativamente, l'ente locale – avvalendosi del proprio personale e in raccordo con il suo eventuale ente attuatore – procede a:

- visitare periodicamente le strutture di accoglienza e cogliere l'occasione per colloquiare con le persone accolte;
- riunirsi con cadenza periodica con i responsabili dell'ente attuatore e incontrare l'équipe SAI;
- fare il punto in momenti prestabiliti con il personale – proprio e dell'ente attuatore – preposto alla tenuta della contabilità e alla gestione amministrativa del SAI;
- attivare modalità operative che consentano una puntuale verifica dello stato di avanzamento delle attività (per esempio, il caricamento dei giustificativi di spesa sulla Banca dati SAI in maniera progressiva senza attendere la scadenza di presentazione della rendicontazione; il sistematico aggiornamento delle informazioni presenti nella Banca dati SAI, che in tal modo può diventare strumento di monitoraggio e di gestione);
- acquisire informazioni circa i percorsi di accoglienza e di inclusione delle singole persone accolte;
- promuovere momenti di confronto e verifica con i propri interlocutori delle istituzioni locali e gli altri attori del territorio presenti nella sua rete;
- proporre ad altri enti locali titolari di SAI, della propria provincia o regione, di organizzare momenti di incontro per una lettura comune sull'andamento sul territorio delle misure di accoglienza (e da qui eventualmente ripartire per proporre, programmare, organizzare iniziative a livello locale e non solo).

IL LAVORO DI ÉQUIPE

IL LAVORO DI ÉQUIPE

UN'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE E INTERDISCIPLINARE – L'OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA – INDICAZIONI GENERALI DELLE ÉQUIPE SAI – LE CONSULENZE A SUPPORTO DELL'ÉQUIPE – MANSIONI E RUOLI ALL'INTERNO DELL'ÉQUIPE – ÉQUIPE SAI: FIGURE PROFESSIONALI E COMPETENZE SPECIFICHE – CAPACITÀ TRASVERSALI - NUMERO DEL PERSONALE – IL LAVORO DI ÉQUIPE – UN'ÉQUIPE RESILIENTE – IL COORDINAMENTO DELL'ÉQUIPE – LA RIUNIONE DI ÉQUIPE – RAFFORZAMENTO DELLE COMPETENZE – SUPERVISIONE PSICOLOGICA

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 progettualità SAI 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 le istanze personali (anche se riferite alla storia della cultura 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 autonoma del personale, dipendenti prioritariamente dalle specifiche esigenze organizzative dei servizi 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 impianto di accoglienza;
- interagire con il contesto locale, inteso come rete dei servizi e come comunità cittadina;
- lavorare in sinergia con le figure professionali e le competenze presenti negli altri servizi pubblici locali.

Il personale impiegato, pertanto, deve avere competenze e capacità specifiche, con *background*

formativi e professionali, adeguati al ruolo ricoperto e alle mansioni assegnate.

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

L'apporto eventuale di volontari, seppur qualificati, deve essere complementare e non sostitutivo di funzioni e ruoli in capo agli operatori in organico alla progettualità SAI. Un eventuale volontario può affiancare le figure professionali, ma mai sostituirle, né ricoprire ruoli fondamentali; né si possono attribuire alla figura del volontario responsabilità proprie delle figure professionali. Sarà, infine, cura dell'ente locale e del suo ente attuatore tenere aggiornato il registro dei volontari e rispettare gli obblighi

assicurativi e formativi.

L'operatore dell'accoglienza

Di cosa parliamo quando parliamo di “operatore dell'accoglienza”?

“Operatore dell'accoglienza” è un termine generale, ma non generico che si riferisce a tutte le operatrici e operatori che, a vario titolo, con differenti ruoli mansioni e competenze, partecipano al lavoro delle équipes del SAI e contribuiscono alla composizione del complesso e articolato quadro della accoglienza integrata.

Indicazioni generali delle équipes SAI

L'équipe è composta sia da personale dell'ente locale titolare del SAI, che dell'ente attuatore. L'équipe multidisciplinare deve essere solida, coesa, organizzata, composta da operatrici e operatori adeguatamente formati e affiancati da specialisti in grado di strutturare un percorso individuale in modo “olistico”. Tale équipe è un *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 e di potervi apportare il proprio contributo.

Quella che segue è una elencazione riepilogativa delle modalità organizzative e operative delle équipes del SAI, 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 del SAI e del suo obiettivo prioritario.
- È 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.
- È 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, i servizi del SAI devono garantire una stretta collaborazione con gli altri servizi sociosanitari locali, con i locali dipartimenti di salute mentale e le realtà del privato competenti nell'accompagnamento all'inserimento socioeconomico-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 socioeducativi 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;
- la condivisione della responsabilità di presa in carico dei beneficiari;
- codificazione e condivisione di procedure efficaci di lavoro;
- una comunicazione aperta;
- fiducia e rispetto reciproci;
- una leadership diffusa;
- la valorizzazione delle differenze;
- flessibilità e adattabilità;
- apprendimento e formazione continui.

Le consulenze a supporto dell'équipe

Qualora in seguito alla presa in carico dei beneficiari emergano esigenze particolari o bisogni specifici che richiedano determinati interventi, è sempre possibile attivare consulenze con professionisti esterni, a completamento e integrazione del lavoro della équipe SAI. Nei piani finanziari SAI le “consulenze” sono previste in una macro-voce di budget specifica e nel format di piano finanziario sono indicate a mero titolo esemplificativo, perché è oggettivamente impossibile ricomprendere tutte le tipologie di professionisti di cui potrebbe rendersi necessario l'intervento. Sono, infatti, molteplici le figure attivabili secondo necessità: da mediatori specializzati a esperti anti-tratta, da avvocati a etnopsichiatri, ecc.

Si consideri, inoltre, che, come consulenze, potranno essere altresì considerate anche quegli interventi relativi alla gestione amministrativa del personale esclusivamente dedicato al SAI, come quello relativo ai professionisti esterni (consulenti fiscali e del lavoro), nonché la supervisione psicologica dell'équipe.

Infine, là dove si rilevi l'esigenza di ricorrere a professionisti in ambito sanitario – per visite, esami o trattamenti non previsti dal Servizio sanitario nazionale ovvero previsti, ma erogati privatamente a causa di certificate situazioni di urgenza – l'ente locale titolare del SAI ha pur sempre a disposizione una specifica voce di spesa nel proprio piano finanziario.

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, chiara ed equilibrata suddivisione di ruoli e mansioni 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 della singola realtà 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 debbano 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, nonché avere: condiviso gli obiettivi del gruppo di lavoro e del SAI; costruito un clima positivo di comunicazione e di fiducia; sviluppato procedure e metodi di lavoro (processi e strumenti operativi), avere strutturato un sistema di coordinamento e verifica.

Le varie professionalità presenti all'interno delle progettualità SAI sono funzionali a garantire la puntuale

e qualificata erogazione dei servizi nel dettaglio descritti nel presente MANUALE OPERATIVO⁵, 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, 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 della singola progettualità SAI deve **prevedere figure professionali in grado di garantire:**

- il coordinamento dell'équipe (la figura del coordinatore non necessariamente coincidente con il responsabile della progettualità di accoglienza per l'ente locale);
- interventi riconducibili alla sfera dell'accoglienza materiale;
- servizi di mediazione linguistica e interculturale (ovvero il raccordo con gli stessi, se erogati da enti terzi o a chiamata) e le misure di orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- interventi di orientamento e accompagnamento all'inserimento (sociale, abitativo, lavorativo, includendovi anche i servizi di formazione e riqualificazione professionale);
- attività di orientamento e accompagnamento legale;
- misure per la presa in carico di carattere sanitario e pertanto i servizi di tutela psicosociale;
- la gestione e l'aggiornamento della Banca dati del Sistema.

Oltre alle figure professionali incaricate delle attività sopra elencate, a garanzia della corretta erogazione dei differenti servizi, si devono prevedere altresì professionalità in grado di mantenere la corretta programmazione e gestione del SAI su piano amministrativo, finanziario e contabile. Si fa riferimento a:

- responsabile unico di progetto (RUP);
- direttore dell'esecuzione del contratto (DEC);
- responsabile amministrativo.

Per i primi due si tratta nello specifico di ruoli delineati dalla normativa in materia amministrativa, che eventualmente possono essere ricoperti contestualmente a quello del responsabile amministrativo, soprattutto là dove in capo allo stesso ente locale. In ogni caso tali figure devono essere coinvolte nell'organizzazione dell'équipe SAI e prendervi parte in maniera operativa.

Ulteriori compiti e mansioni complementari - da prevedere di volta in volta, secondo necessità e soprattutto in base alla dimensione della singola progettualità SAI e delle strutture utilizzate - possono essere assolte da personale ausiliario (portieri, custodi, addetti alla cucina e alle pulizie, ecc.), che non prende parte alle attività dell'équipe multidisciplinare, ma con essa si relaziona e si confronta, anche al fine di una verifica sul lavoro condotto e sulla pianificazione degli interventi da prevedere o introdurre.

Équipe SAI – Figure professionali e competenze specifiche

Ogni progettualità SAI deve prevedere un'équipe che abbia direttamente al suo interno, o che si avvalga in maniera strutturata e continuativa, di competenze professionali di carattere psico-socioeducativo, nonché in materia normativa e giuridica. Nel caso di SAI rivolti ai minori stranieri non accompagnati

⁵ 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 psicosociale.

(MSNA) si rinvia allo specifico approfondimento dedicato⁶.

Le competenze proprie della figura dell'assistente sociale sono importanti per la definizione/individuazione degli elementi di contesto, nei quali inserire l'intervento di accoglienza. Consentono di mettere il beneficiario nella condizione di poter esprimere i propri bisogni. Allo stesso tempo facilitano il rapporto con gli altri servizi del territorio, tenendo altresì conto della normativa di riferimento e delle possibilità (e modalità) di accesso da parte dei beneficiari. Nei servizi e attività del SAI è centrale l'operato degli assistenti sociali del Comune, anche per ricondurre gli interventi di accoglienza nella più ampia e articolata compagine del *welfare* locale.

Figure come l'educatore professionale possono mettere a disposizione delle attività del SAI competenze psico-pedagogiche e di supporto psico-sociale, volte alla conduzione del rapporto diretto con i singoli beneficiari e con le comunità di accoglienza (siano esse in appartamenti o in centri collettivi). In tal senso, un intervento qualificato è determinante per l'accompagnamento della singola persona 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.

Le competenze proprie di educatori di comunità sono fortemente consigliate nel caso di utilizzo di centri collettivi, in quanto facilitano la prevenzione o la gestione dei conflitti, da considerare in contesti di convivenza.

Nel lavoro di presa in carico dei beneficiari SAI è importante leggere e ricomporre le esigenze e le istanze del singolo nella sua complessità, e per farlo possono essere di supporto competenze in ambito psicologico. Non è indispensabile prevedere sempre nella *équipe* SAI la figura di psicologi; pertanto, possono rafforzarsi le modalità di raccordo con gli altri servizi psico-socio-sanitari del territorio, nonché rammentare di avere sempre a disposizione la possibilità di attivare consulenze specifiche per un eventuale intervento in casi di particolari fragilità ovvero di difficoltà ad accettare le nuove condizioni di vita. Trattandosi di un'accoglienza di persone provenienti da differenti Paesi e contesti, sarebbe sempre più opportuno avvalersi di competenze di stampo "trans-culturale/etno- psichiatrico".

La figura dell'etnopsicologo – nonché, a seconda dei casi, di un etnopsichiatra – diventa, tuttavia, necessaria, 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.

Qualora si attivino servizi di *co-housing* o di accoglienza/inserimento abitativo presso privati (anche nel caso della cosiddetta "accoglienza in famiglia"), si consiglia di prevedere la collaborazione con psicologi/mediatori familiari, che possano accompagnare il percorso di attivazione e svolgimento del servizio, dalla fase di *matching* alla verifica dell'andamento della convivenza, fino anche alla eventuale gestione di situazioni di conflittualità.

Nel caso di misure di accoglienza dedicate a persone con disagio mentale o con esigenze di assistenza sanitaria 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. Devono, pertanto, essere adottate tutte le misure necessarie a svolgere attività indirizzate a leggere e soddisfare i bisogni della persona, a favorirne il benessere e l'autonomia, e – qualora la situazione specifica di un beneficiario lo richiedesse – ad attivare collaborazioni e consulenze con altre figure professionali riguardo interventi igienico-sanitari, di riabilitazione e socializzazione. Pertanto, è importante che l'*équipe* possa essere supportata dalla collaborazione con figure professionali quali:

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

Ferma restando la previsione nelle *équipe* di competenze specifiche in materia normativa e legale, la

⁶ <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2021/11/SAI-Manuale-operativo-MSNA-2021.pdf>

conoscenza delle principali norme di riferimento per la protezione e l'accoglienza dei beneficiari SAI deve essere propria di tutte le operatrici e operatori coinvolti, in quanto funzionali per le misure di presa in carico, per l'accesso ai servizi e al godimento dei diritti riconosciuti, nonché l'accompagnamento dei beneficiari nelle procedure amministrative a loro afferenti (per esempio, il riconoscimento della protezione internazionale).

Capacità trasversali

Oltre a quanto pertinente 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 conoscenze, capacità, competenze trasversali, quali:

- conoscenza dell'utenza specifica (chi sono i migranti che possono essere accolti nel SAI, a livello di status giuridico e di generali condizioni psico-sociali);
- capacità di gestire con la “giusta distanza” la relazione beneficiario/operatore;
- avere consapevolezza delle barriere emotive che si frappongono nella relazione beneficiario/operatore;
- 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);
- conoscenza della normativa di riferimento per la protezione, l'accoglienza e il supporto delle differenti condizioni giuridiche dei beneficiari SAI;
- 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/comprendimento del linguaggio non verbale e para-verbale, nonché abilità a una approfondita interpretazione dei comportamenti (per esempio intuire i segnali di “avvertimento” dell'esistenza di una possibile 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);
- 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 della singola progettualità SAI, alle caratteristiche delle persone accolte, alla tipologia delle strutture di accoglienza e alla loro dislocazione.

Il numero del personale impiegato deve, pertanto, essere compatibile con le esigenze di presa in carico, proporzionale rispetto alla strutturazione della singola progettualità SAI e al numero di posti previsti. Si

raccomanda sempre adeguatezza anche in riferimento al monte ore settimanale e mensile del personale coinvolto, al fine di evitarne la frammentazione degli interventi nella erogazione dei servizi.

Il lavoro di équipe

Per il buon funzionamento di una progettualità SAI è essenziale che il lavoro dei singoli operatori possa comporsi e completarsi 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 confronto, programmazione e verifica (auspicabilmente con cadenza settimanale);
- riunioni specifiche per verificare in maniera congiunta l'andamento qualitativo e amministrativo dei servizi e delle attività SAI (questi incontri sono fondamentali per rimodulare gli interventi e il budget, apportare misure correttive alla programmazione degli interventi, rilevare i margini di operatività);
- 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, le analisi, i nuovi bisogni rilevati;
- 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;
- supervisione educativa/pedagogica, utile per supportare l'équipe nell'affrontare situazioni complesse di natura relazionale ed educativa;
- incontri periodici dell'équipe con i responsabili SAI per l'ente locale e per l'ente attuatore;
- attività di team building, come momenti strutturati di confronto e coesione interna, finalizzate a rafforzare la collaborazione e l'interazione tra i diversi professionisti coinvolti.

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 SAI come una forma di piccola organizzazione, composta da beneficiari, équipe, ente locale ed ente attuatore.

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.

È 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. È dunque importante sapere anche individuare le figure professionali di supporto all'équipe (anche in forma di consulenza esterna), secondo quanto necessita il progetto.

Il coordinamento dell'équipe

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

Al coordinatore SAI si richiedono 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 e 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;
- avere una buona conoscenza del territorio, delle risorse locali, delle realtà sociali, delle opportunità e delle problematiche presenti nei contesti in cui si svolgono i servizi SAI.

Il coordinatore non è da considerarsi un supervisore organizzativo. Alla sua figura spettano compiti di:

- sintesi e visione generale delle attività SAI nel suo complesso, in termini di servizi e attività di accoglienza, nonché di gestione amministrativa e andamento finanziario della progettualità;
- coordinamento degli operatori e gestione delle risorse umane;
- conduzione delle riunioni periodiche;
- interlocuzione con il responsabile SAI dell'ente locale e dell'ente attuatore per un aggiornamento costante sul lavoro dell'équipe, le necessità emergenti, la rilevazione di buone prassi da valorizzare, ecc.;
- gestione dei rapporti tra l'équipe, le istituzioni locali e gli altri attori del territorio;
- promozione delle attività di collaborazione e raccordo con gli altri servizi presenti sul territorio;
- rilevazione del fabbisogno formativo e promuovere 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;
- supportare operatrici e operatori nella gestione della “giusta distanza” nel rapporto beneficiario/operatore e delle dinamiche di reciprocità nell’impostazione di una relazione di auto-aiuto;
- 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 dei servizi e delle attività;
- 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;
- aggiornare periodicamente il responsabile SAI dell’ente locale (e dell’ente attuatore) sul lavoro dell’équipe e sui risultati conseguiti.

La riunione d’équipe

La riunione di équipe è un momento fondamentale nella vita del SAI.

Una riunione efficace dovrà tenersi preferibilmente con cadenza settimanale, 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.

Alla riunione deve partecipare tutto il personale previsto in organico nell’équipe, incluse le figure amministrative. Qualora lo si ritenga necessario, soprattutto nei casi in cui sia all’ordine del giorno un confronto su misure di presa in carico di singoli beneficiari o della loro collettività, la riunione è allargabile a consulenti e collaboratori occasionale, nonché al personale che interviene a chiamata, con riferimento specifico ai mediatori culturali e alle figure professionali coinvolte in attività mirate.

E’ altresì importante valutare il coinvolgimento nelle riunioni dell’eventuale personale adibito ad attività di guardiania, pulizia e cucina all’interno dei centri collettivi, con il quale il l’équipe deve in ogni caso adottare formali occasioni di confronto e scambio, anche in termini di interlocuzioni dirette con il coordinatore o i singoli operatori.

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 le 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, alla rilevazione e analisi dei risultati conseguiti.

Rafforzamento delle competenze

L'ente locale e l'ente attuatore SAI devono sostenere e rafforzare le competenze del personale di équipe, in modo da poter contare sempre su un gruppo di operatrici e operatori, che agiscono serenamente, 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*⁷, propri di operatori del sociale, particolarmente esposti e sotto pressione.

Oltre alle opportunità di formazione promosse dal Servizio Centrale, gli enti titolari e attuatori del SAI possono 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, ciascuna progettualità SAI 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 contrasto 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 psicologica

Il servizio di supervisione psicologica è da considerarsi **indispensabile all'interno del SAI** 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 servizi di accoglienza sono chiamati di continuo a impiegare le proprie risorse per far fronte ai bisogni degli ospiti con un grande dispendio di energie psicologiche ed emotive.

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

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

⁷ 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.

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 possono attivarsi 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 sé 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 progettualità SAI 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. È tuttavia auspicabile, al fine dell'efficacia del servizio, realizzare tali incontri almeno una volta al mese.

LA PRESA IN CARICO

LA PRESA IN CARICO

LA PRESA IN CARICO DEI MIGRANTI FORZATI – IL PROGETTO PERSONALIZZATO – IL FASCICOLO PERSONALE – LA RELAZIONE OPERATORE BENEFICIARIO – RAPPORTO DI RECIPROCIÀ – 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 delle persone accolte nel SAI è il senso di perdita 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 persona 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 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 persone e di cose.

Per affrontare con approccio olistico il percorso di accoglienza e di inclusione sociale, la presa in carico dei beneficiari del SAI non può prescindere da tutti questi elementi.

Per **“presa in carico”** si intende un processo complesso che - sulla base di un mandato istituzionale - coinvolge a livello locale l’intero impianto del SAI 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 sé stesso, ma deve considerarsi come un primo passaggio per l’accesso ai servizi sociosanitari 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 eventuale 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 dell'intero impianto del SAI) e contestualmente delle stesse persone accolte.

- 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 del solo “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 del SAI – 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 accoglienza. Può non avvenire mai. Nel porsi in una posizione di ascolto si deve tenere conto di molteplici aspetti: 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 inespressi 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 (le cause di fuga, il viaggio migratorio dilatato nel tempo e nello spazio, quanto vissuto e subito durante tale viaggio) può, infatti, causare disturbi della memoria e confusione dell'asse temporale, comportando una scarsa linearità della narrazione del migrante, 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. Rispetto a questo ultimo aspetto diventano determinanti il lavoro coeso all'interno dell'équipe e la periodica attività di supervisione.
- 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 paragrafo successivo.

Il progetto personalizzato

All'interno del SAI 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, favorendo l'emancipazione dalle misure di accoglienza. Pertanto, la **programmazione dell'uscita dal Sistema deve essere avviata sin dal momento dell'ingresso**, proprio attraverso la costruzione condivisa con il beneficiario del suo progetto personalizzato. In considerazione di questo diventa determinante il coinvolgimento delle professionalità dell'assistente sociale.

Nel caso di servizi SAI rivolti ai minori stranieri non accompagnati (MSNA) si rinvia allo specifico approfondimento⁸.

⁸ <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2021/11/SAI-Manuale-operativo-MSNA-2021.pdf>

Obiettivi e attività del progetto personalizzato sono definiti sulla base dei tempi di accoglienza indicati dalle Linee guida del SAI, 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, resilienza⁹, ecc.)? Quali le sue aspettative? Quali i bisogni? Emergono bisogni specifici? Emergono condizioni di vulnerabilità e/o fragilità, anche temporanea? Ci sono elementi che possono essere letti come indicatori di tratta, di violenze, di torture subite? Quali risposte possono venire dal territorio? Chi sono gli interlocutori sul territorio che possono essere “alleati” per specifiche misure di presa in carico? Su quali risorse locali si può fare affidamento? Che tipo di attività/interventi possono essere introdotti per rispondere a bisogni e aspettative? Quali i tempi di realizzazione?

Nella costruzione di un progetto personalizzato il **confronto e la relazione di aiuto** tra operatore e beneficiario sono funzionali 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 il 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 progettualità SAI sceglie la forma che può essere più pratica o funzionale.

L'importante è che lo strumento del progetto personalizzato faccia sinteticamente emergere l'intero “percorso” del beneficiario: la sua condizione di partenza (il suo progresso) e il progetto che si intende seguire per contribuire a raggiungere il suo benessere psico-fisico e a realizzare il suo percorso di inclusione, attraverso la definizione di obiettivi specifici e sostenibili rispetto ai tempi di accoglienza e al percorso di avvio all'autonomia.

È dunque consigliabile indicare, suddivisi nelle diverse aree dei servizi previsti:

- gli obiettivi da perseguire;
- i fattori di forza e le risorse personali del beneficiario;
- gli strumenti, gli interventi e le azioni svolte e quelle da mettere in atto;
- gli eventuali fattori di rischio o criticità;
- gli obiettivi raggiunti sulla base di indicatori di verifica, l'aggiornamento e l'eventuale riprogrammazione delle attività e degli interventi;
- la definizione di indicatori chiari e misurabili (per esempio: il completamento di un corso di

⁹ Per resilienza si intende la capacità della persona di reagire e vivere malgrado condizioni di vita difficili. Da un lato si fa riferimento alle capacità di resistenza che il migrante mette in atto di fronte alla persecuzione, alla fuga, all'esilio. Dall'altro alla volontà di iniziare nuovamente a costruire e progettare.

formazione; la partecipazione ad attività specifiche; il superamento di un esame; la costanza della frequenza al corso di lingua; ecc.) che consentano al beneficiario di avere consapevolezza di quanto conseguito durante il suo percorso di accoglienza.

Il progetto personalizzato non deve essere visto solo come uno strumento interno dell'équipe, ma è necessario dividerlo, costruirlo e verificarlo insieme al beneficiario.

Per rendere lo strumento agile e particolarmente intuitivo, rafforzando di fatto il coinvolgimento attivo e consapevole dei beneficiari, ogni équipe ha la possibilità di elaborare uno strumento aggiuntivo più snello da consegnare ai diretti interessati; di facile consultazione e accessibile, da dove si evincano la pianificazione di micro-obiettivi a breve termine e una visione chiara della dimensione temporale. Si suggerisce l'utilizzo di **strumenti visivi** (es. rappresentazioni grafiche o un asse temporale) per facilitare la comprensione del percorso e favorire una maggiore responsabilizzazione da parte dei beneficiari.

È 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. 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.

Il fascicolo personale

Nell'ambito della presa in carico delle progettualità SAI deve essere predisposto un fascicolo personale per ogni singolo beneficiario. I fascicoli devono essere composti e conservati nel rispetto delle norme sulla *privacy*¹⁰. 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, di cui si riporta in allegato un modello.

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;
- copia della 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 di riconoscimento di una forma di protezione (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 si svolgono tirocini, stage, attività lavorative o di formazione, volontariato, apprendimento della lingua italiana, ecc; scheda di riepilogo sul percorso di inserimento già

¹⁰ V. Informativa sul trattamento dei dati personali, tra gli allegati al presente MANUALE

da richiedente; ecc.).

Nel fascicolo si deve prevedere uno spazio 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 singola persona accolta nel SAI.

Durante il periodo di accoglienza l'operatore accompagna e affianca il beneficiario per risolvere le questioni della quotidianità, sulla base dei servizi garantiti dal SAI, 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, da un lato 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; dall'altro nella chiara comprensione della dimensione progettuale, partendo dalla consapevolezza della sottoscrizione del patto e regolamento di accoglienza. Sono questi due piani strettamente interconnessi, l'uno a sostegno dell'altro.

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;
- l'operatore ha gli strumenti per gestire una "giusta distanza" nella sua relazione con il beneficiario. Si tratta di gestire un equilibrio tra il distacco emotivo e l'eccessivo coinvolgimento. È un equilibrio delicatissimo, che può essere sostenuto dal lavoro di équipe e dalle attività di supervisione.

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 effettivi bisogni, in una posizione di ascolto della singola persona, senza preconcetti e analisi preconstituite sulla base di una lettura complessiva delle dinamiche migratorie;
- costruire un rapporto di reciprocità con il beneficiario, affinché si attivi in autonomia in base alle proprie risorse individuali;
- nel rapporto con il beneficiario gestire una giusta distanza (fisica e relazionale) che non sia

espressione di distacco, separazione e disinteresse, ma uno spazio di ascolto e di empatia, che favorisca una presa in carico di carattere professionale (e non amicale o familiare);

- delimitare l'ambito del proprio ruolo professionale, riconoscendo le proprie competenze e responsabilità, nonché i limiti;
- assicurarsi che il beneficiario sappia come e quando può intervenire l'operatore stesso;
- condividere il piano di intervento con gli altri operatori del servizio, affinché le azioni intraprese siano a tutti gli effetti espressione del lavoro di équipe, nonché complementari fra loro e diano efficacia all'intervento nel suo complesso;
- favorire l'accesso dei beneficiari ai servizi individuati;
- orientare il beneficiario al servizio/operatore di cui ha bisogno;
- rapportarsi con i beneficiari in relazione alle caratteristiche personali di ciascuno, senza omologare l'intervento;
- essere consapevole dei propri limiti professionali e personali;
- saper individuare, di conseguenza, ulteriori competenze che possano rendersi complementari al lavoro dell'operatore;
- acquisire le competenze specifiche richieste dal ruolo e ricercare occasioni di aggiornamento;
- conoscere i servizi e le potenzialità del territorio;
- costruire rapporti di scambio di informazioni e di reciproca collaborazione con altri soggetti attivi sul territorio.

In questo senso l'operatore deve:

- avere chiaro il proprio mandato e la sfera di azione di riferimento;
- avere chiari gli obiettivi del SAI e renderli espliciti al beneficiario. Impostare la relazione con il beneficiario a partire dagli obiettivi del progetto di accoglienza che lo riguarda, 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 titolo 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 personalizzato che ottimizzi le risorse e gli obiettivi della persona, in rapporto alle effettive opportunità e possibilità del territorio.

L'approccio di base, cui fare riferimento, prevede:

- 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;
- la rielaborazione con la propria équipe, e con il supporto della supervisione esterna, delle proprie modalità di lavoro.

Rapporto di reciprocità

Il rapporto di reciprocità è un cardine dell’accoglienza proposta all’interno della rete del SAI e, al tempo stesso, è uno degli strumenti principe per l’attuazione di un approccio olistico degli interventi e quindi favorire l’effettivo effetto emancipante dei servizi di accoglienza integrata.

Il rapporto di reciprocità si fonda sul principio che i beneficiari SAI possono effettivamente essere sostenuti nel proprio percorso di inclusione sociale se, a fronte dei servizi a loro rivolti, contribuiscono in prima persona alle attività del SAI. Questo comporta, dunque, un protagonismo attivo dei singoli beneficiari, i quali non devono mai – qualunque siano le loro condizioni personali, sociali, culturali, fisiche e mentali – essere considerati come meri destinatari passivi di servizi e interventi.

Infatti, se da un lato gli operatori sono tenuti a realizzare attività e servizi, gli stessi beneficiari devono partecipare all’attuazione delle misure di accoglienza, a partire dal proprio progetto personalizzato, rispetto al quale devono attivarsi a partire dalle proprie risorse individuali, da riconoscere e valorizzare.

La gestione del colloquio

Il colloquio tra operatore e beneficiario è lo strumento fondamentale per la presa in carico di un migrante all’interno del SAI. Nel caso di persone vittime di tortura, di violenza, di tratta – ovvero con altre condizioni di vulnerabilità e fragilità personali, nonché di bisogni specifici di presa in carico – il colloquio assume una valenza ulteriore, in quanto è lo strumento che maggiormente può favorire l’emersione della situazione generante la specifica condizione, perché consente di ricollocare il beneficiario in un clima di fiducia e di riattivazione dei rapporti umani.

Più in generale i colloqui sono funzionali a: ricostruire la biografia della persona; individuare bisogni e aspettative; far emergere eventuali criticità e problematiche; evidenziare di punti di forza e focalizzare i fattori di protezione; ricostruire i rapporti di fiducia; impostare il rapporto di reciprocità nel progetto di accoglienza.

Per tale motivo è necessario riconoscere la valenza dello strumento, nonché la sua delicatezza, avendo ben presente che non si può improvvisare e che esistono delle “regole” di base per saperlo gestire al meglio, ottenendo i risultati sopra evidenziati.

Il *setting* di colloquio è importantissimo e pertanto deve essere curato nei minimi particolari: su questo nello specifico si rimanda al paragrafo successivo.

Affinché lo strumento del colloquio possa portare ai risultati attesi, 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, dunque, quanto mai essenziale, perché chi narra di un viaggio migratorio, di una perdita, 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, 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 macroaree 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 migrazione (i motivi, il vissuto, le esperienze, la scelta, la non 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.

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 nei confronti di familiari, amici, gruppi o comunità di riferimento.

Come più ampiamente dettagliato nell'approfondimento dedicato in questo stesso MANUALE, tali stati d'animo e atteggiamenti sopra indicati non sono da considerarsi "sintomi", né *a priori* 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 SAI 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;
- avvalersi della presenza del mediatore/trice (scelto in relazione al genere della persona intervistata) neutrale ma empatico. Infatti, l'esposizione del vissuto del migrante potrebbe indurre il mediatore/trice linguistico ad aggiungere, omettere, cambiare e/o enfatizzare alcuni passaggi della storia. In questo senso la "neutralità" del mediatore diventa essenziale;
- prevedere, là dove sufficiente, un'attività di solo interpretariato. In merito, è bene sottolineare che il coinvolgimento per la traduzione di parenti o connazionali è sempre da valutarsi con la massima cautela e attenzione. In ogni caso, deve essere sempre esclusa la possibilità di utilizzare i minori come interpreti dei propri parenti;
- 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 aiuto e anche 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 disteso e rilassato, che quindi 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.

Diversi sono gli elementi di carattere culturale e psicologico da prendere necessariamente in considerazione, al fine di produrre un clima di fiducia e 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. È 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 un colloquio, e più in generale nella gestione 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 luogo e contesto accoglienti – che trasmettano serenità, rispetto e fiducia – rappresentano un elemento insostituibile per una positiva relazione di aiuto con le persone accolte nel SAI. Il luogo in cui svolgere colloqui e confronti deve, pertanto, mettere la persona a proprio agio e trasmettere un senso di protezione. Si deve restituire ai diretti interessati che in quel posto si può parlare con fiducia, affidando agli operatori i propri racconti e sentendosi al sicuro.

Per quanto possibile i colloqui non devono tenersi nella struttura di accoglienza.

È, inoltre, opportuno che gli incontri tra operatore e beneficiario siano programmati e strutturati in base alle diverse fasi dell'accoglienza che si susseguono, fermo restando che 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 luoghi di incontro anche fuori dalla sua stanza/ufficio, nel momento in cui favoriscano azioni maggiormente efficaci. Spesso da un incontro informale e non programmato possono emergere elementi che rafforzano la relazione di fiducia, veicolando l'emersione di aspetti del vissuto personale più reconditi, 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, potrebbe essere data dall'assenza di coesione e solidità dell'équipe di lavoro, dalla frammentazione e dalla mancanza unitaria di gestione 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 contesto 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; ma anche alle false aspettative, alla poca chiarezza circa il percorso di accoglienza nel SAI, alle contrastanti informazioni tra quanto riportato, per esempio, da connazionali e quanto riferito da operatori (in tali casi

di chi fidarsi di più?).

Le fasi della prevenzione e della gestione dei conflitti devono, anche per questa ragione, ridurre al massimo il rischio di prendere decisioni drastiche (come, per esempio, può essere una revoca

dell'accoglienza), ma a volte ciò è inevitabile e in questi casi bisogna far emergere le migliori capacità di relazione degli operatori, nei confronti del diretto interessato e nei confronti delle altre persone della comunità degli accolti.

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 recriminatoria. 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 e attività erogate, sia direttamente dal personale dell'équipe che da altri servizi del territorio. Ne deriva che il mediatore non si sostituisce agli operatori, ma il suo lavoro va a supporto dell'intera équipe ovvero degli altri servizi. Il suo compito non è soltanto facilitare la comprensione linguistica, ma soprattutto migliorare le condizioni della comunicazione interculturale, fondamentale per il buon andamento dei servizi e delle attività di accoglienza integrata. Per questo motivo è fondamentale che il suo apporto assuma una forma il più possibile costante e non legato solo a eventi occasionali.

I mediatori a chiamata devono essere nelle condizioni di garantire tempestività e continuità di intervento. Con essi, così come con tutti gli altri mediatori che collaborano le attività del SAI pur non facendo parte dell'équipe, è importante individuare momenti di confronto e scambio, nonché – se del caso – favorirne la partecipazione alle riunioni periodiche d'équipe.

Gli enti locali del SAI garantiscono 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 contesto di accoglienza e il territorio (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, con una comprovata esperienza professionale nel settore e con attitudini personali, 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 già menzionati, 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 ancora in accoglienza, pur avendone le competenze,

può svolgere un servizio di mediazione linguistica e interculturale, l'opportunità di coinvolgere ex beneficiari del SAI come mediatori deve essere valutata con molta attenzione. Infatti – fermo restando che tale figura professionale necessita di un percorso formativo puntuale, di competenze e di attitudini personali specifiche – è necessario altresì evitare la creazione di situazioni di conflitto di interessi, che non garantiscano i requisiti di terzietà del servizio ovvero che generino situazioni di poco equilibrio nel caso in cui l'ex beneficiario, divenuto mediatore con qualifica acquisita, possa assumere atteggiamenti di ritorsione e riscatto personali.

Beneficiari da più tempo in accoglienza ed ex beneficiari possono, invece, essere di supporto e accompagnamento 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 – attraverso la possibilità di avvalersi delle competenze e delle capacità degli altri attori/servizi presenti sul territorio – a più bisogni dei singoli beneficiari e contestualmente alle esigenze organizzative e operative dell'impianto SAI nel suo complesso.

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

In questo senso, diventa essenziale per l'ente locale (e per il suo eventuale ente attuatore) 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 le ricadute positive sulla comunità locale e le sinergie tra servizi pubblici e privati. Importante è altresì cercare il confronto con eventuali comunità di migranti presenti sul territorio e verificare la possibilità di attivare situazioni di dialogo e scambio, come i cosiddetti tavoli di intercultura.

Il lavoro di rete è altresì funzionale a non considerare il SAI come un “pacchetto” di servizi paralleli a quelli del *welfare* locale, del quale – al contrario – deve essere parte integrante, mediante la predisposizione di un insieme di interventi mirati, che si integrino 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 universali e opportunità.

Così, a titolo di esempio, un buon raccordo tra il SAI 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, il SAI è da considerarsi come 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.

In sintesi, la costruzione e il rafforzamento delle reti territoriali sono determinanti per:

- superare gli ostacoli o le criticità emergenti nella presa in carico delle singole persone;
- facilitare l'accesso agli altri servizi del territorio, favorendo l'esercizio dei diritti delle persone accolte e la loro consapevolezza dei propri doveri;

- operare un cambiamento sui territori, trasformando i singoli interventi sociali in azioni di sistema, sostenibili e replicabili, a beneficio dell'intera comunità cittadina;
- rafforzare, dunque, i territori, promuovendo (nuovi) servizi con valenza universale, sviluppare nuove progettualità sociali, contribuendo alla crescita della comunità locale.

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 quelle realtà del SAI che accolgono (anche in maniera non sistematica) 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.

I servizi e le attività del SAI realizzate in tali contesti devono necessariamente rafforzare il lavoro con la rete degli altri 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, per esempio, nel caso delle vittime di tratta o con una vulnerabilità riconducibile alla sfera della salute mentale) e quando le condizioni di salute delle persone accolte necessitino di misure mirate di cura, supporto e riabilitazione.

In tali casi è fondamentale ricercare e/o consolidare la fattiva collaborazione con gli altri servizi o attori del territorio per quanto concerne gli aspetti più squisitamente riconducibili alla specifica condizione di vulnerabilità, così come con altri interlocutori privilegiati per gli interventi funzionali allo sviluppo dei percorsi di inserimento socio-economico, che mai devono essere persi di vista, neanche quando singole situazioni personali richiedano misure prioritarie di presa in carico.

Nell'accoglienza delle vulnerabilità si ritiene altrettanto fondamentale l'attivazione in seno ai servizi sociali di una progettazione condivisa sul territorio, al fine di poter fornire agli operatori del SAI e degli altri servizi presenti sul territorio strumenti indispensabili per il loro agire (in maniera integrata) quali: percorsi di formazione e aggiornamento, supervisione, consulenza, collaborazione continua anche attraverso il confronto con le comunità di appartenenza e la presenza costante dei mediatori linguistico-culturali.

CONDIZIONI MATERIALI E GESTIONALI DI ACCOGLIENZA

CONDIZIONI MATERIALI E GESTIONALI DI ACCOGLIENZA

APPROCCIO GENERALE – CAPACITÀ RICETTIVA E MODALITÀ ORGANIZZATIVE E GESTIONALI – PRESENZE SUL TERRITORIO – L’ACCOGLIENZA ESTERNA O IN STRUTTURE SPECIALISTICHE – “ACCOGLIENZA IN FAMIGLIA” – REQUISITI MINIMI DELLE STRUTTURE DI ACCOGLIENZA – STRUMENTI GESTIONALI 1 (PATTO, REGOLAMENTO DI ACCOGLIENZA, REGOLAMENTO DI STRUTTURA) – STRUMENTI GESTIONALI 2 (REGISTRO DELLE PRESENZE, RIUNIONI CON I BENEFICIARI, GESTIONE DELLE UTENZE E DEI CONSUMI) – COLLOQUIO DI INGRESSO – PRATICHE BUROCRATICHE – REGOLE DI CONVIVENZA - SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE – VITTO E GENERI DI PRIMA NECESSITÀ – ABBIGLIAMENTO, BIANCHERIA E PRODOTTI PER L’IGIENE PERSONALE – ALTRI GENERI DA GARANTIRE – POCKET MONEY – GESTIONE DELLE PROCEDURE DI REVOCA DELL’ACCOGLIENZA DEI BENEFICIARI DEL SAI

Approccio generale

Nella organizzazione delle condizioni materiali di accoglienza va applicato il medesimo approccio alla accoglienza integrata che caratterizza il SAI 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 di tutti i servizi, anche quelli di “accoglienza materiale” in modo tale da favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento del beneficiario, garantendone e stimolandone l’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 materia¹¹. Per una trattazione più completa si rimanda all’approfondimento dedicato¹².

Capacità ricettiva e modalità organizzative e gestionali

Nell’organizzare le attività del SAI, 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 delle singole progettualità SAI.

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

- appartamenti (che, come specificato più avanti, sono la tipologia di struttura maggiormente funzionale al perseguimento degli obiettivi del SAI);
- centri collettivi di piccole dimensioni (fino a 15 persone);
- centri collettivi di medie dimensioni (fino a 30 persone).

Per quanto concerne i centri collettivi di grandi dimensioni, le Linee guida del SAI fissano un numero massimo di capienza, superabile con un’autorizzazione da parte della Direzione centrale del Ministero dell’Interno.

Gli **appartamenti** risultano essere la tipologia di strutture più funzionale alla realizzazione degli obiettivi propri del SAI. 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. Si tenga conto che 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.

Tali strutture richiedono un impianto organizzativo ben strutturato, che preveda:

¹¹ Legge n. 328/2000; leggi regionali di recepimento e relativi regolamenti.

¹² <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2021/11/SAI-Manuale-operativo-MSNA-2021.pdf>

- un forte lavoro per l’acquisizione da parte dei beneficiari della consapevolezza che l’appartamento in cui vivono è per loro una soluzione temporanea, rientra in un sistema di accoglienza pubblico e il loro obiettivo principale è quello di lasciare quella soluzione abitativa per individuarne un’altra, autonoma e fuori dal Sistema di accoglienza;
- una chiara definizione degli spazi di accoglienza (l’appartamento, la sede dei servizi sociali, la sede dell’ente attuatore, lo sportello di assistenza, ecc.), nei quali svolgere determinate attività, incontri e colloqui. Anche l’abitazione diventa uno spazio di servizio, nel quale è bene definire quali siano le attività da realizzarvi, compatibilmente con la configurazione dell’immobile;
- una consequenziale organizzazione del lavoro del personale di équipe, che conduce attività ed eroga servizi in tempi e luoghi differenti;
- una forte azione di monitoraggio da parte dell’ente locale sulla conduzione della struttura.

I **centri collettivi** in genere non garantiscono ampi spazi di autonomia per le persone accolte e hanno un’organizzazione logistica e gestionale complessa che solitamente rende più difficile la partecipazione attiva da parte di tutti i beneficiari. Per il loro funzionamento si prevede, infatti, la presenza di operatori nelle ore diurne per la gestione della struttura e l’organizzazione delle attività, nonché nelle ore notturne, con anche servizi di mensa, guardiania e pulizia.

La programmazione degli interventi e del lavoro dell’équipe inevitabilmente si differenzia da quello proprio degli appartamenti, in quanto presuppone una organizzazione tale da garantire l’erogazione delle misure di assistenza in un contesto potenzialmente più complesso 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 il SAI per la realizzazione di una “accoglienza integrata” necessitano di uno sforzo organizzativo importante e di forti competenze.

Fermo restando che i centri collettivi con un numero di posti superiori a 30 difficilmente possono rispondere con efficacia agli obiettivi prefissati dal SAI, per la gestione delle strutture collettive di piccole e medie dimensioni si raccomanda di prevedere:

- un’organizzazione del lavoro di équipe tale da garantire una puntuale condivisione delle attività e delle informazioni, correlata alla corretta turnazione del personale in servizio;
- modalità di confronto e di collaborazione con il personale preposto alle attività di mensa, guardiania e pulizia con il duplice fine, di acquisire anche una loro restituzione sull’andamento della struttura e, soprattutto, facilitare le attività di partecipazione dei beneficiari alla vita del centro (per esempio, con il loro coinvolgimento nella gestione della cucina e del refettorio, nei turni di pulizia, ecc.);
- il coinvolgimento in équipe di educatori di comunità e di personale con esperienza e/o capacità e/o competenze specifiche in merito alla prevenzione e gestione dei conflitti;
- l’organizzazione di attività e momenti di scambio e confronto all’interno della struttura tra le persone accolte, nonché interventi volti a favorire un sereno clima di comunità di convivenza.

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.

Presenze sul territorio

Nella revisione del MANUALE DI RENDICONTAZIONE del SAI (2024) è stato descritto in modo dettagliato il concetto di “presenze sul territorio”, che prevede la possibilità per gli enti locali del Sistema di erogare uno o più servizi in favore di cittadini stranieri – con titolo di soggiorno per essere inseriti in accoglienza nel SAI – prima del loro effettivo inserimento nello stesso Sistema o successivamente alla loro uscita. Tali servizi possono, dunque, essere erogati per un periodo massimo di sei mesi e sono un’opportunità importante per sostenere potenziali beneficiari, comunque, presenti sul territorio dell’ente locale titolare di SAI ovvero per dare maggiore solidità e sostenibilità ai processi di inclusione sociale di beneficiari che abbiano concluso il loro percorso nel Sistema.

L’accoglienza esterna o in strutture specialistiche

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 SAI, che per caratteristiche proprie risulta essere maggiormente idonea ad accogliere il beneficiario in coerenza con il suo progetto individualizzato.

Pertanto, gli enti locali – a parità di finanziamento per ciascuna annualità – per esigenze organizzative dei servizi e delle attività connesse al SAI, ovvero per garantire l’accoglienza di beneficiari portatori di esigenze particolari, possono temporaneamente prevedere l’inserimento in accoglienza in strutture esterne al SAI. Per procedere in tale direzione l’ente locale è tenuto a chiedere, tramite PEC, preventiva autorizzazione al Servizio Centrale, il quale interesserà il Ministero nella risposta.

Per la documentazione da produrre e per le indicazioni sulla gestione dei costi, si rimanda al MANUALE DI RENDICONTAZIONE, che ne indica la previsione nelle voci di spesa “relative all’assistenza”. In ogni caso, i beneficiari inseriti in una forma di accoglienza esterna devono obbligatoriamente essere censiti nella Banca dati SAI.

Nel caso in cui sia necessario l’inserimento dei beneficiari in **strutture specialistiche** (quali, per esempio, centri di cura e riabilitazione, centri anti-tratta, case protette per donne, nuclei familiari o minori), anche sotto forma di retta omnicomprensiva dei servizi, si possono imputare i costi sostenuti per la presa in carico di beneficiari portatori di determinate fragilità o vulnerabilità. Qualora si tratti di strutture sanitarie, è bene tenere a mente che è possibile imputare il solo costo non riconosciuto dal servizio sanitario nazionale e che è necessario acquisire in maniera propedeutica un’autorizzazione da parte del Servizio Centrale, nel caso in cui si configuri come una forma di accoglienza esterna (pertanto come un servizio e non come un posto).

Infine, si consideri sempre che:

- qualora determinati servizi siano messi a disposizione nelle strutture dedicate sopra richiamate, gli stessi non potranno essere attivati nell’ambito del SAI (al fine di evitare la duplicazione degli interventi);
- la struttura deve essere in ogni caso censita all’interno della Banca dati SAI.

“Accoglienza in famiglia”

Nel corso degli anni sono state condotte nell’ambito del Sistema alcune sperimentazioni relative all’accoglienza dei beneficiari SAI presso famiglie o altri nuclei di tipo familiare.

Ne è emerso che la cosiddetta “accoglienza in famiglia” – là dove gestita in maniera puntuale, come indicato nell’appendice dedicata a cui si rimanda (*SCHEDE ACCOGLIENZA PRESSO PRIVATI*) – ha le potenzialità per prevenire un rischio di vulnerabilità socioeconomica successiva all’uscita dal SAI e facilitare le dinamiche di inclusione sociale.

Condizione indispensabile per l’avvio di interventi di accoglienza in famiglia è la loro realizzazione in

qualità di strumento e, al tempo stesso, di servizio proposto nell'ambito di un percorso personalizzato di accoglienza, contemplato nel SAI per favorire la semiautonomia dei beneficiari. Sono, infatti, da considerarsi prevalentemente come misure di “secondo livello”, funzionali all'accelerazione dei percorsi di uscita ovvero – secondo i singoli casi – come iniziative a supporto di una prima fase di inserimento abitativo autonomo, soprattutto al termine del percorso all'interno del SAI.

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, al fine di garantire la posizione degli ospiti e, al tempo stesso, dei soggetti ospitanti. Tali attori sono:

- il Comune e i suoi servizi sociali, i quali hanno un ruolo centrale per ricondurre gli interventi nell'ambito del SAI e del welfare locale, per procedere alla selezione, all'individuazione, alla formazione, alla supervisione e al supporto alle famiglie;
- gli operatori dell'accoglienza che garantiscono il raccordo degli interventi di accoglienza in famiglia con le attività ordinarie del SAI e gli altri servizi previsti, a completamento delle misure di accoglienza integrata;
- i soggetti ospitanti che si mettono in gioco nell'offrire ospitalità e che, pertanto, devono essere supportati e altresì acquisire consapevolezza del proprio ruolo in relazione al percorso della singola persona, della responsabilità che si assumono e della loro effettiva partecipazione a un sistema pubblico di accoglienza;
- i diretti interessati, ai quali dovrà necessariamente essere richiesta (come sempre) una partecipazione attiva al percorso e un'assunzione di responsabilità nella riuscita delle misure.

Nella realizzazione degli interventi di “accoglienza in famiglia”, dunque, 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.

Si specifica, infine, che l'accoglienza in famiglia, si configura come servizio dell'accoglienza integrata al pari di tutti gli altri.

V. Appendice al presente MANUALE, SCHEDE – “ACCOGLIENZA IN FAMIGLIA”

Requisiti minimi delle strutture di accoglienza

Le strutture di accoglienza devono tenere conto delle specifiche esigenze e delle caratteristiche dei beneficiari da accogliere. Gli appartamenti del SAI sono equiparabili alle abitazioni di tipo civile, mentre per le strutture collettive si fa riferimento agli eventuali requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale (come, per esempio, l'assenza di barriere architettoniche e gli spazi adeguati alle varie esigenze). In ogni caso le strutture del SAI non possono considerarsi di natura sociosanitaria, neanche qualora siano esplicitamente dedicate all'accoglienza di persone con disagio mentale ovvero con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata.

Le strutture del SAI devono essere funzionali all'attivazione dei servizi di accoglienza integrata e – là dove necessario e possibile – se ne deve facilitare un allestimento e una logistica conformi alle esigenze di presa in carico specifica e ai bisogni rilevati, come, per esempio, il superamento delle barriere architettoniche, eventuali spazi di maggiore riservatezza e tutela della persona, la predisposizione di una stanza separata (con relativo servizio igienico) per un eventuale operatore notturno, qualora se ne renda necessaria la presenza.

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, nonché alle attività e ai servizi offerti. Qualora il servizio di trasporto pubblico – per frequenza e orari – non fosse funzionale a dette esigenze, sarà necessario prevedere e organizzare altre forme di trasporto integrative, avendo sempre a mente l'obiettivo di promuovere l'autonomia dei beneficiari. In tal senso, la disponibilità degli operatori dell'accoglienza nell'accompagnare gli accolti con mezzi propri (o anche con auto di servizio), per quanto apprezzabile, deve far sorgere interrogativi in merito alla sua stessa opportunità e all'impianto dei servizi, nonché indurre a una valutazione sulle modalità organizzative e comportare una ridefinizione delle attività.

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** devono essere in numero proporzionale alle persone accolte, nonché disposte e allestite in coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente.

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. 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 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 degli appartamenti che dei centri collettivi), 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 1 (Patto di accoglienza, Regolamento di accoglienza, Regolamento di struttura)

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

Patto e Regolamento di accoglienza (in allegato i modelli)

La permanenza nel SAI è sostenuta da un accordo chiaro tra l'ente locale e il singolo beneficiario, i quali definiscono rispettivamente i propri impegni e i tempi dell'accoglienza.

Tra gli allegati è possibile rinvenire modelli, dei quali si suggerisce l'acquisizione come format da replicare e/o adattare. Si tratta dei modelli di: patto di accoglienza per titolari di una forma di protezione; patto di accoglienza per richiedenti asilo; integrazione del patto nel caso di autorizzazione alla proroga dell'accoglienza; regolamento di accoglienza.

La sottoscrizione del patto di accoglienza – 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, nonché uno dei principali strumenti che favorisce un rapporto di reciprocità all'interno del SAI. Per detti motivi la sottoscrizione del patto deve rivestire un carattere formale e richiede particolari accortezze: formalità della sede; utilizzo di carta intestata dell'ente locale ovvero con il logo della progettualità SAI; sottoscrizione alla presenza di un rappresentante dell'ente locale e dell'ente attuatore, nonché alla presenza di un mediatore culturale, al fine di facilitare la comprensione del documento e soprattutto del momento.

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 attuatore) si impegna a garantire accoglienza e a erogare una serie di servizi. Il beneficiario, da parte sua, si impegna a rispettare il regolamento di accoglienza, ad apprendere la lingua italiana, a adoperarsi in prima persona per la realizzazione del suo progetto di inclusione sociale, 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: infatti, 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 alle differenti tipologie di titoli di soggiorno.

Nel regolamento di accoglienza vengono riportati: i termini di accoglienza nel SAI; le disposizioni relative alla durata dell'accoglienza stessa; i servizi offerti dal SAI; le responsabilità nei confronti delle strutture; i doveri dei beneficiari; i comportamenti vietati; il generale rispetto del regolamento nel suo complesso.

Qualora il beneficiario dovesse rifiutarsi di sottoscrivere il patto di accoglienza, la permanenza all'interno del SAI 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 nel SAI dovrà dichiararsi terminato. Nel caso di richiedente protezione internazionale, una decisione del genere dovrà essere riportata all'attenzione della Prefettura.

Regolamento di struttura (in allegato un modello)

Le regole che disciplinano il funzionamento di ogni struttura di accoglienza devono essere scritte

e tradotte in più lingue comprensibili al beneficiario, nonché affisse in maniera ben visibile in ogni struttura. 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 (in allegato è possibile rinvenire un *fac-simile*, di cui si suggerisce l'acquisizione come modello da replicare e/o adattare).

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.

Anche il regolamento di struttura deve essere **formalmente accettato** dal singolo beneficiario, al momento della sottoscrizione del patto e del regolamento di accoglienza.

Strumenti gestionali 2 (Registro delle presenze, Riunioni con i beneficiari, Gestione delle utenze e dei consumi)

Registro delle presenze

Ogni progetto è tenuto a registrare la presenza giornaliera del beneficiario mese per mese (un *fac simile* è disponibile tra gli allegati del MANUALE DI RENDICONTAZIONE, insieme anche a un modello di *registro delle presenze sul territorio*). 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 il SAI 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 eventuali comportamenti da tenere e di 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) 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 di eventuali problematiche già emerse.

Gestione delle utenze e dei consumi

In maniera propedeutica all'uscita dall'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; parimenti le 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 in accoglienza è fondamentale che ogni beneficiario sia adeguatamente **informato sul SAI** e (con relativa presentazione dei contenuti del regolamento di accoglienza), 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. Quindi si presentano:
- il patto e il regolamento di accoglienza che il beneficiario, dopo averli accettati e condivisi, sarà invitato firmare;
- i contenuti del regolamento della struttura.

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;
- incoraggiare il beneficiario a presentare domande e richiedere chiarimenti;
- esortare 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 (con allegati i relativi regolamenti di accoglienza e di struttura);
- 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 tempestivamente l’ingresso del beneficiario in Banca dati (per un approfondimento si rimanda alla sezione “Procedure e adempimenti per l’accoglienza nel SAI” 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 anagrafica;
- l’iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN).

Al momento dell’inserimento di un nuovo beneficiario all’interno del SAI, l’ente locale è tenuto a segnalare 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 a completamento dell’iter formale di inserimento è opportuno effettuare la medesima segnalazione anche alla Prefettura territorialmente competente.

Il rilascio del codice fiscale e l’iscrizione anagrafica sono due adempimenti prioritari, propedeutici per accedere a tutti i servizi pubblici presenti sul territorio, a partire dall’iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN).

Per quanto attiene i minori stranieri non accompagnati sono previsti specifici adempimenti, la cui trattazione si rimanda all’approfondimento dedicato¹³.

Per un approfondimento sull’iscrizione anagrafica dei beneficiari SAI si invita a consultare la guida pratica in materia

(<https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2024/11/Guida-Pratica-Iscrizione-Anagrafica-Dei-Beneficiari-del-SAI-.pdf>)

Regole di convivenza

La condivisione dei contenuti del regolamento di struttura consente di impostare una serena convivenza all’interno degli alloggi del SAI. Gli incontri periodici con i beneficiari, le visite degli operatori e di rappresentanti dell’ente locale, i momenti di verifica con le singole persone accolte consentono di monitorare l’andamento della convivenza, di prevenire eventuali conflitti o di gestirli là dove dovessero emergere.

Gli alloggi del SAI sono strutture inserite in un sistema pubblico, all’interno delle quali le singole persone permangono per un periodo di tempo limitato.

I beneficiari sono tenuti a mantenere determinati comportamenti allo scopo di creare e conservare un sereno clima di convivenza all’interno di spazi che condividono con persone, il più delle volte senza vincoli familiari. In particolare, sono tenuti a:

¹³ <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2021/11/SAI-Manuale-operativo-MSNA-2021.pdf>

- mantenere con cura i beni mobili e la struttura di accoglienza in generale;
- utilizzare con la dovuta attenzione, senza sprechi, acqua, gas ed energia elettrica;
- rispettare i regolamenti condominiali;
- rispettare le indicazioni di raccolta e conferimento dei rifiuti;
- preparare e consumare i pasti secondo le disposizioni del regolamento di struttura (V. paragrafo successivo);
- mantenere gli alloggi di accoglienza puliti e decorosi (V. paragrafo successivo);
- non lasciare oggetti personali negli spazi comuni;
- rispettare, là dove previsti, gli orari di rientro serale in struttura;
- non tenere condotte illegali o illecite, o comunque contrarie alla vita comunitaria;
- non usare tv, cellulari, radio e/o registratori ad alto volume;
- non introdurre nella struttura o assumervi alcolici o sostanze stupefacenti;
- non introdurre o utilizzare armi o strumenti atti a offendere;
- non introdurre animali senza l'autorizzazione di un operatore di riferimento e senza l'accordo degli altri conviventi;
- non ospitare amici o parenti senza l'autorizzazione di un operatore di riferimento.

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 e dalle disposizioni comunali, nonché condominiali, in tema di igiene degli ambienti comuni e di raccolta e smaltimento dei rifiuti, all'interno dei luoghi destinati al SAI si deve garantire una pulizia periodica dei locali (uffici e aree comuni) e degli spazi esterni. I beneficiari sono tenuti a provvedere alla pulizia degli spazi comuni dell'alloggio e delle stanze in cui soggiornano, secondo turni stabiliti insieme agli operatori e agli altri beneficiari. E' altresì da prevedere un accompagnamento nella diretta gestione dei rifiuti, facendo proprie le regole di conferimento e di differenziazione previste dalle singole disposizioni comunali.

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 personale dell'ente locale.

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.

Nelle strutture di accoglienza si devono altresì prevedere spazi e indicazioni per procedere in maniera autonoma al lavaggio dei propri indumenti.

Vitto e generi di prima necessità

Il vitto include la colazione e i due pasti principali, da garantire ai beneficiari fisicamente presenti in struttura, nonché a quelli che – per attività correlate al proprio progetto di accoglienza – si dovessero trovare fuori dalla struttura durante gli orari dei pasti.

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. È 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.

Pertanto, la preparazione dei pasti in maniera autonoma:

- può essere effettuata solo in cucina ed è vietato l'utilizzo di fornelli personale all'interno degli altri spazi dell'appartamento o del centro, all'interno dei quali non può essere conservato il cibo, neanche cotto;
- può essere gestita con turni di cucina indicati nel regolamento di struttura;
- deve rispettare gli orari indicati nel regolamento di struttura, fatte salve le esigenze specifiche dettate dalla partecipazione ad attività del SAI o di formazione ovvero nei casi dettati da usi religiosi. In ogni caso sempre nel rispetto della comunità di convivenza e in accordo con gli operatori e gli altri beneficiari;
- comporta una pulizia generale della cucina e della sala da pranzo/refettorio dove si sono consumati i pasti, nonché delle stoviglie impiegate.

Nell'ambito di tale forma di gestione, per garantire l'approvvigionamento della cucina, la singola progettualità SAI può organizzarsi nelle modalità ritenute più idonee alla tipologia di struttura e alle proprie esigenze organizzative:

- L'erogazione di denaro direttamente ai beneficiari attraverso il caricamento di carte prepagate. È la 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 prepagati è di fatto un'alternativa alla carta prepagata. 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.
- La distribuzione dei generi alimentari prevede l'acquisto diretto da parte degli operatori, tenendo conto anche di richieste di alimenti specifici avanzate dai beneficiari. Una soluzione del genere nella distribuzione del vitto rallenta l'acquisizione di autonomia da parte dei beneficiari e risulta complessa dal punto di vista organizzativo e logistico, destinando un numero di operatori a tale attività, a detrimento di altre. Pertanto, è da valutarne a priori l'opportunità, verificando ogni possibilità per ovviarvi. Qualora le condizioni la rendano inevitabilmente necessaria, è sempre possibile prevedere il coinvolgimento dei beneficiari nei turni di spesa, purché questo avvenga in maniera non estemporanea e debitamente contestualizzato nel progetto personalizzato delle singole persone interessate.

La previsione di **un servizio mensa per un centro collettivo**, deve ovviamente essere erogato all'interno degli spazi dello stesso centro. All'esterno delle strutture potrebbe essere considerato solo

in casi straordinari, di forza e causa maggiore, debitamente motivi al Servizio Centrale, nonché per un periodo di tempo limitato.

Il servizio mensa comporta la previsione di 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.

Con un servizio mensa, pertanto:

- i beneficiari partecipano mediante turni ai servizi di eventuale preparazione e somministrazione dei pasti, pulizia della cucina e del refettorio, raccolta e conferimento dei rifiuti, ecc;
- i beneficiari possono consumare i pasti solo all'interno degli spazi a ciò adibiti e negli orari indicati dal regolamento di struttura;
- i pasti non possono essere consumati in ambienti diversi da quelli dedicati alla sala da pranzo/refettorio, né conservare cibo (anche se cotto) nelle singole stanze o negli altri spazi comuni;
- i pasti non possono essere preparati e/o distribuiti in orari differenti da quelli indicati nel regolamento, salvo casi eccezionali giustificati da turni di lavoro, dalla partecipazione ad attività del SAI e di formazione, da usi religiosi;
- non possono essere utilizzati fornelli personali;
- ai beneficiari dovrebbe essere consentito usufruire di uno spazio all'interno del centro collettivo per la preparazione e la consumazione di merende, la somministrazione di bevande anche calde, nonché momenti di ristoro – individuale o comunitario – secondo le modalità indicate dal regolamento di struttura. Nel caso di accoglienza di nuclei familiari tale spazio è indispensabile per la preparazione dei pasti per neonati e bambini.

In ultima istanza, in maniera del tutto eccezionale, legata a singole, motivate, 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. Il ricorso al *catering*, essendo di per sé una modalità di erogazione del vitto non coerente con gli obiettivi del SAI, deve essere oggetto di un preventivo e propedeutico confronto con il Servizio Centrale, al quale devono rappresentarsi le ragioni della scelta, come si intende procedere con la gestione e i tempi. A maggior ragione, nella *extrema ratio* del *catering*, l'ente locale deve necessariamente allestire all'interno del centro collettivo lo spazio di cui sopra, adibito alla preparazione e consumazione di merende e bevande.

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:

- con acquisto diretto da parte dei beneficiari, mediante carta prepagata o in buoni spesa. Questi ultimi sono utilizzabili presso più esercizi commerciali convenzionati, con i quali si siano definiti accordi in merito. L'acquisto in autonomia è la soluzione preferibile per il vestiario e le calzature, nonché per alcuni prodotti particolari per l'igiene personale;
- tramite una distribuzione diretta da parte degli operatori, che è maggiormente indicata per la

biancheria per la casa, anche in un'ottica di ottimizzazione delle risorse.

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 ogni quindici giorni. Più precisamente per ogni beneficiario devono comunque essere garantiti: materasso, coprimaterasso, 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 vestiario e calzature** è un aspetto molto personale e riguarda ogni singolo beneficiario. In linea generale si dovrebbe verificare affinché sia disponibile un 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.

Non si ravvisano le ragioni per le quali si debba accedere a vestiario di seconda mano, fatta salva la piena libertà dei beneficiari di acquistare autonomamente presso rivenditori di abbigliamento di seconda mano.

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.

L'acquisto autonomo da parte dei beneficiari (in particolare per il vestiario e le calzature) è sempre preferibile alla distribuzione effettuata dagli operatori. Tuttavia, al momento dell'ingresso nel SAI, si può prevedere una prima fornitura di base di vestiario e un kit per l'igiene, per garantire le esigenze di cambio nelle more dell'attivazione di una carta prepagata o della distribuzione di buoni spesa.

Altri generi da garantire

Devono inoltre essere garantiti:

- una scheda telefonica e/o ricarica, nei tempi e nelle modalità previsti dal patto di accoglienza, con disponibilità di traffico dati oppure, in alternativa, l'accesso a una wi-fi;
- 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 SAI.

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.

La determinazione dell'importo giornaliero del *pocket money* può variare da un minimo a un massimo, come fissato dal MANUALE DI RENDICONTAZIONE, ed è commisurata anche al numero dei componenti del nucleo familiare. L'importo previsto dalla singola progettualità SAI è indicato nel patto/regolamento di accoglienza e la sua erogazione deve avvenire tramite l'adozione di carte prepagate ricaricabili o tramite accredito su conto corrente intestato al beneficiario. Nel caso in cui non sia possibile l'apertura di un c/c o il rilascio di carte prepagate, sarà possibile prevedere l'erogazione tramite denaro contante, previa costituzione di un fondo cassa debitamente tracciato e nei limiti della normativa vigente

Ogni beneficiario deve firmare la ricevuta di versamento della quota periodica di *pocket money*; nel caso di nucleo familiare, la firma dovrà essere apposta da tutti i componenti maggiorenni, avendo cura di indicare il numero dei componenti del nucleo stesso.

Nel caso di minori stranieri non accompagnati, alla firma di quietanza del beneficiario si deve aggiungere anche quella del tutore. In alternativa, il tutore potrà sottoscrivere il patto/regolamento di accoglienza del minore nel quale sarà indicato l'importo e la cadenza dell'erogazione del *pocket money*. Il tutore può altresì decidere di accantonare parte o tutta la somma destinata in virtù di una erogazione complessiva al minore entro il termine dell'esercizio finanziario.

All'erogazione materiale del *pocket money* si deve procedere nel rispetto della dignità della persona. Pertanto, si deve prestare attenzione ad alcune accortezze: procedure di conferma dell'avvenuta ricarica delle carte prepagate (o nel caso, distribuzione del denaro) in un luogo "istituzionale" come, per esempio, un ufficio comunale e la presenza di personale dell'ente locale preposto alla contabilità; in tal senso, la firma per quietanza non deve essere considerata una mera formalità di carattere amministrativo, ma un atto di responsabilità e di protagonismo da parte del beneficiario.

In caso di comportamenti gravi e/o reiterati, difformi da quanto indicato nel patto/regolamento di accoglienza e nel regolamento di struttura, l'ente locale può procedere a una riduzione della somma giornaliera erogata, fermo restando l'impossibilità di interromperne del tutto l'erogazione.

Nel caso in cui un beneficiario percepisca un reddito con un compenso superiore al contributo dell'assegno sociale, l'assegnazione del *pocket money* viene interrotta (unicamente per il diretto interessato e non anche per i componenti del suo eventuale nucleo familiare).

Gestione delle procedure di revoca dell'accoglienza dei beneficiari del SAI

È fondamentale sottolineare che una procedura di revoca delle misure di accoglienza va avviata soltanto al verificarsi di determinati accadimenti, contemplati dalla normativa e recepiti dal regolamento di accoglienza sottoscritto – congiuntamente al patto di accoglienza – dal beneficiario, e la cui gravità sia tale da inficiare il proseguimento del percorso individuale all'interno del SAI.

La norma dispone in capo all'**ente locale titolare di SAI** la responsabilità del procedimento di revoca dell'accoglienza, a prescindere dalla tipologia di soggiorno del beneficiario interessato.

L'avvio di una procedura di revoca dell'accoglienza va comunque sempre intesa come una 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 progettualità di accoglienza e beneficiario, nell'ambito del suo progetto individuale.

È 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'altra progettualità afferente al SAI. Né la richiesta di trasferimento e tantomeno la stessa revoca possono in alcun modo essere la soluzione per affrontare situazioni complesse o di possibili criticità nella ordinaria gestione dell'accoglienza.

La norma riconduce all'ente locale del SAI la responsabilità di procedere a una revoca dell'accoglienza. Questa può intervenire nei casi previsti dalla norma e nello specifico per:

- violazione grave o ripetuta del regolamento SAI, compreso il danneggiamento doloso di

beni mobili o immobili, ovvero nel caso di comportamenti gravemente violenti ascrivibili al beneficiario;

- ingiustificata mancata presentazione del beneficiario presso il SAI individuato dal Servizio Centrale;
- ingiustificato allontanamento del beneficiario oltre le 72 ore (tre giorni), senza previa autorizzazione dell'ente locale;
- applicazione nei confronti del beneficiario della misura di custodia cautelare in carcere.

Il provvedimento di revoca deve essere formalmente comunicato all'interessato ai sensi delle norme in materia di atti e procedimenti amministrativi e con riferimento al decreto ministeriale relativo al SAI e alle Linee guida a esso allegate. Tale provvedimento è esecutivo dal momento della sua effettiva notifica ed è impugnabile ai sensi di legge da parte del diretto interessato davanti al giudice competente. La possibilità di ricorso deve necessariamente essere esplicitata nel provvedimento sindacale di revoca.

Qualora il beneficiario, che abbia abbandonato il SAI – ovvero non l'abbia mai raggiunto quale destinazione di accoglienza – e sia stato di conseguenza destinatario di un provvedimento di revoca, venga rintracciato o si presenti volontariamente presso gli stessi enti del SAI o alle forze dell'ordine, è pur sempre possibile verificare le cause di forza maggiore o di caso fortuito che ne abbiano impedito il primo arrivo o il rientro, e pertanto ripristinare le misure di accoglienza.

Nel caso di condotta irregolare, violenta e/o aggressiva posta in essere da un minore straniero non accompagnato, il responsabile SAI per l'ente locale 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 le misure di accoglienza offerte dal SAI – i servizi sociali dell'ente locale sono tenuti a valutare l'opportunità di trasferire il minore in altra struttura abitativa idonea.

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

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

INDICAZIONI METODOLOGICHE GENERALI – LA CONOSCENZA E FRUIZIONE DEI SERVIZI DI BASE EROGATI SUL TERRITORIO – ISCRIZIONE ALLA RESIDENZA ANAGRAFICA – RILASCIO DEL CODICE FISCALE – ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – INSERIMENTO DEI MINORI ALL'ASILO NIDO E ALLA SCUOLA DELL'INFANZIA – DIRITTO-DOVERE ALL'ISTRUZIONE – ISCRIZIONE SCOLASTICA – SAI E SCUOLA – CORSI DI APPRENDIMENTO E APPROFONDIMENTO DELLA LINGUA ITALIANA E ISCRIZIONE AGLI ALTRI CORSI DI ISTRUZIONE PER GLI ADULTI (IDA) – ACCESSO AGLI STUDI UNIVERSITARI E COLLABORAZIONI CON GLI ATENEI – ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO – ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO ABITATIVO – COSTRUZIONE DI RETI TERRITORIALI – ATTIVITÀ SOCIOCULTURALI E SPORTIVE

Indicazioni metodologiche generali

Nel SAI si attuano 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:

- l'esercizio dei diritti e il rispetto dei doveri;
- la conoscenza e la fruizione dei servizi erogati sul territorio;
- la conoscenza del territorio e delle opportunità che offre;
- la comprensione delle principali norme relative al vivere civile;
- la consapevolezza e la capacità di avvalersi di reti di riferimento (istituzionali, sociali, relazionali, informali);
- la conoscenza del mercato del lavoro;
- la conoscenza delle principali regole di funzionamento del mercato immobiliare e della gestione di una abitazione;
- la gestione consapevole delle risorse economiche a disposizione (attraverso interventi di "educazione finanziaria").

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 del territorio**, in particolar modo quelli istituzionali. È fondamentale difatti che l'ente locale e l'ente attuatore, oltre all'attività di mappatura dei servizi sanitari, sociali, educativi, costruiscano una rete di collaborazioni con e tra le istituzioni/servizi territoriali quali: i propri servizi sociali e 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, 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 consentano di rendere stabili le attività e servizi di accoglienza integrata.

Insieme alla costruzione di una rete istituzionale, è importante che il SAI 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 di attività e servizi di accoglienza 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 di base erogati sul territorio

L'orientamento e l'accesso ai servizi del territorio rappresentano l'anello strategico per l'inizio di un percorso di (ri)acquisizione della propria autonomia, al pari della consapevolezza da parte dei beneficiari dei propri diritti e doveri. Per questo i servizi di base 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, ai quali possono e debbono avere accesso, né quali siano i propri diritti da esercitare e i doveri da rispettare.

Nel caso di beneficiari diversamente abili è necessario verificare altresì l'accessibilità ai locali dei servizi ai quali si rivolgono. Il SAI che li accoglie deve, quindi, provvedere ad analizzare il bisogno del singolo beneficiario, 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; ecc.), 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 propria mappa con i luoghi di riferimento, gradualmente conosciuti dal diretto interessato.

Il progetto territoriale deve poi prevedere la **conoscenza e la fruizione dei servizi 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, l'équipe può dunque decidere di utilizzare strumenti operativi come quello del **peer support**¹⁴ tra i beneficiari. Iniziative di questo tipo mettono 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.

L'équipe 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:

14 Una interessante definizione di “peer support” si può leggere sul 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 preparati (anche se può essere fornita dai coetanei 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.

- 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 migranti accolti (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 del SAI

Per un approfondimento sull'iscrizione anagrafica dei beneficiari SAI si invita a consultare la guida pratica in materia

(<https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2024/11/Guida-Pratica-Iscrizione-Anagrafica-Dei-Beneficiari-del-SAI.pdf>)

devono essere iscritti nelle liste anagrafiche

Rilascio del codice fiscale

Il codice fiscale è fondamentale per l'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN), nonché per procedere a molteplici formalità come l'ammissione a scuola, università e corsi di formazione, l'assunzione come lavoratori dipendenti, la registrazione in portali della pubblica amministrazione e non solo, ecc. 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.

Iscrizione al servizio sanitario nazionale

L'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN) è un diritto/dovere per tutti i migranti con regolare permesso di soggiorno ed è un requisito necessario per accedere alle prestazioni sanitarie e ai servizi di prevenzione e cura.

Tutte le persone accolte nel SAI devono essere iscritte tempestivamente.

Per un apprendimento si rinvia alla sezione *“La tutela della salute e la presa in carico sanitaria”* di questo stesso MANUALE.

Inserimento dei minori all'asilo nido e alla scuola dell'infanzia

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, comunali, può essere effettuata presentando la domanda di ammissione sulla base dell'avviso pubblicato dal Comune di 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. 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 asili nido.

L'inserimento dei minori negli asili nido o nelle scuole materne è contestualmente uno “strumento” importante per consentire ai genitori, e soprattutto alle madri, di avere il tempo necessario per avviare e dedicare cura e attenzione al proprio progetto di inserimento socioeconomico.

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), 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 neoarrivati in Italia e ultra- tredicenni ove siano chiamate in causa altre problematiche di tipo sociopsicologiche. 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.

Iscrizione scolastica

Come visto sopra, 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.

L'iscrizione può essere fatta in qualsiasi momento dell'anno, compilando la domanda predisposta dall'istituto scolastico e presentando la documentazione prevista; tra i documenti da produrre c'è anche il permesso di soggiorno. In merito si tenga sempre presente che un'eventuale indisponibilità del documento non può incidere sull'esercizio del diritto-dovere del minore.

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

L'iscrizione scolastica dei minori è un'occasione importante per tutto il nucleo familiare, perché è un veicolo molto efficace di inclusione sociale per tutta la famiglia, consentendole di ampliare la propria rete personale e, nello specifico dei genitori, di esercitare la propria genitorialità nel contesto sociale di accoglienza.

SAI e scuola

Il SAI interviene per favorire la costruzione di rapporti tra i beneficiari e le istituzioni scolastiche, nonché per supportare gli stessi percorsi di inserimento scolastico. Sono, infatti, importanti attività di orientamento e sensibilizzazione con riferimento a tutti gli ordini di scuola, con particolare riguardo alla scuola d'infanzia e primaria, in quanto la frequenza scolastica può rimuovere le differenze tra i bambini provenienti da famiglie con passati migratori e quelli di famiglie autoctone.

In questa ottica gli interventi da realizzare possono prevedere:

- l'accompagnamento e il sostegno alla famiglia del minore nella gestione dei rapporti con la

- scuola e con gli insegnanti;
- il supporto per la partecipazione alle attività extra e parascolastiche;
 - 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;
 - il supporto al minore e alla sua famiglia nella scelta del tipo di percorso di studi da seguire;
 - 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 SAI 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 agli altri corsi di istruzione per gli adulti (IDA)

La conoscenza dell'italiano rappresenta una condizione imprescindibile per entrare in relazione con il contesto sociale. Senza un'adeguata conoscenza della lingua italiana, i migranti 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.

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 ha, dunque, un ruolo centrale nel processo di inclusione sociale e, in quanto tale, la conoscenza di base della lingua italiana per tutti i beneficiari rappresenta per loro un obiettivo prioritario. Il SAI, pertanto, garantisce 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 ore settimanali**, così come stabilito dalle Linee Guida del SAI. 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 SAI dovrà altresì attrezzarsi per un effettivo monitoraggio circa il percorso di apprendimento dell'italiano dei beneficiari. Potrà dunque essere elaborato uno strumento per tracciare le competenze di italiano acquisite, predisponendo per ciascun beneficiario anche un libretto dove registrare le frequenze e il livello di apprendimento conseguito.

Un'altra attività rilevante del SAI riguarda la mappatura dei corsi di italiano offerti dal territorio. La

frequenza ai corsi di lingua italiana presso sedi ed enti differenti dall'ente locale e dall'ente attuatore, 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 a livello locale l'offerta di corsi di lingua risulti inadeguata in termini di continuità o per la carenza di livelli diversi di corsi, il SAI è comunque tenuto a attrezzarsi autonomamente per l'attivazione di corsi. In tal caso dovrà necessariamente prevedere l'adeguamento dell'insegnamento ai livelli richiesti, con il coinvolgimento di personale competente e qualificato in "Italiano L2", nonché adottare strumenti per monitorare la frequenza dei beneficiari e modalità di verifica dell'apprendimento e dei risultati conseguiti.

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 adulti, 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 A2¹⁵ 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 per conseguire il titolo di studio conclusivo del primo ciclo di istruzione e la certificazione che attesta l'acquisizione delle competenze di base connesse all'obbligo di istruzione.

Al fine di garantire il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita, i percorsi di istruzione di secondo livello vengono realizzati dalle istituzioni scolastiche di secondo grado, presso le quali funzionano i percorsi di istruzione tecnica, professionale e artistica.

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

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 consequenziale predisposizione di un programma di apprendimento individualizzato.

Il servizio di supporto all'apprendimento della lingua italiana può svolgersi anche attraverso attività laboratoriali e modalità diverse da quelle consuete, purché sempre finalizzate all'acquisizione e/o rafforzamento delle competenze linguistiche. Tenuto conto dei percorsi personalizzati, si possono altresì prevedere moduli di apprendimento/potenziamento linguistico sulla base dei bisogni specifici dei beneficiari (es. frequenza di tirocini formativi, genitori con figli piccoli, problemi di salute prolungati che limitano lo spostamento, ecc.). Anche i beneficiari già in possesso di un buon grado di conoscenza della lingua e/o di certificazioni devono poter accedere a corsi di approfondimento. Per esigenze specifiche e in forma esclusivamente residuale è possibile far ricorso all'insegnamento a distanza.

Accesso agli studi universitari e collaborazione con gli Atenei

La possibilità per un beneficiario del SAI di accedere alla formazione universitaria è sottoposta alla disponibilità di determinati requisiti – a partire dal titolo di studio propedeutico e dalla conoscenza della lingua utilizzata nei corsi (in diverse facoltà alcuni insegnamenti sono erogati in inglese) – valutati

15 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>.

direttamente dall'Università che riceve la richiesta di iscrizione.

Alcuni Atenei e singole Facoltà pubblicano annualmente avvisi con borse di studio rivolti a migranti con titoli di soggiorno corrispondenti a quelli ammessi nel SAI. In molti casi tali avvisi seguono un confronto e una collaborazione dell'Università con il Servizio Centrale, con una attenzione specifica alle persone accolte nel Sistema. Quando accade, la Rete SAI viene tempestivamente informata e in tali casi l'indicazione è sempre quella di seguire con attenzione i contenuti degli avvisi, rappresentarli con chiarezza ai beneficiari interessati e con loro verificarne la corrispondenza ai *background* della persona, con il duplice obiettivo di evitare false aspettative da parte dei possibili candidati e, nel contempo, facilitare il lavoro di selezione delle candidature da parte delle università.

Gli Atenei possono essere interlocutori privilegiati per la costruzione e la sostenibilità dei percorsi in inclusione dei beneficiari, sia per la formazione universitaria direttamente erogata agli stessi, sia per le opportunità di collaborazione che possono essere sviluppate con le singole progettualità SAI. Nel corso degli anni le Università hanno collaborato con enti locali e attori del SAI per rafforzare le competenze degli operatori, per condividere progettazioni nazionali o europee, per realizzare studi a tutto campo sul Sistema e approfondire con ricerche tematiche specifiche e importanti quali, per esempio, la ricaduta degli interventi di accoglienza integrata sui contesti territoriali. Alcune Università hanno messo a disposizione dei SAI le competenze per realizzare una valutazione sugli interventi realizzati, anche mettendo a disposizione misure di auto-valutazione, strumenti preziosi soprattutto per la programmazione delle attività in prospettiva futura e in una logica di sistema.

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 SAI dovrà dunque supportare i beneficiari nella conoscenza e comprensione delle principali tematiche in materia di lavoro relativamente ai diritti/tutele e doveri dei lavoratori, alle tipologie contrattuali e alle irregolarità del cosiddetto "lavoro in nero", alle normative specifiche di inserimento lavorativo delle persone con disabilità, al lavoro autonomo, ai tirocini formativi, alle borse lavoro, al lavoro interinale, nonché ai rischi e pericoli dello sfruttamento lavorativo. 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 SAI 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. In questo senso è determinante un lavoro di costruzione di una rete *ad hoc* di aziende e potenziali datori di lavoro, con quali realizzare azioni di sensibilizzazione, informazione, collaborazione, nonché di educazione alla legalità.

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. Si tratta di una condizione che accomuna tutte le fasce più deboli di cittadini, siano essi stranieri o italiani.

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 migranti a reperire alloggi autonomi e adeguati. Ciò è dovuto a fattori differenti, alcuni propri della condizione di immigrato, i quali si vanno a sommare all'appartenenza a una fascia sociale particolarmente fragile o esposta, al pari dei cittadini italiani o comunitari rientranti nella medesima condizione sociale.

Si possono evidenziare, dunque, atteggiamenti pregiudizievoli 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.

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 équipes di riferimento, 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" delle progettualità 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 nel SAI.

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 SAI, 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 SAI e sulla presenza sul territorio delle persone che esso accoglie: partecipazione a eventi pubblici con stand o altre iniziative, realizzazione di incontri nelle scuole, adesione a manifestazioni culturali e sportive, con il coinvolgimento attivo, laddove possibile e in maniera preferenziale, degli stessi beneficiari;
- costruire canali di collegamento e occasioni di collaborazione e partenariato tra i vari attori locali e tra questi e altri attori nazionali;
- offrire agli altri attori istituzionali il supporto per realizzare azioni di sistema sul territorio relativamente all'accoglienza e all'inclusione dei migranti, anche attraverso la progettazione e l'accesso alle fonti di finanziamento europee, nazionali e regionali;
- supportare gli altri attori istituzionali nella programmazione di interventi interdisciplinari, anche nell'ottica dell'ottimizzazione delle risorse disponibili. In proposito il modello può venire in seno allo stesso ente locale titolare del progetto di accoglienza, il quale può attuare o sperimentare nuove strategie di intervento interassessorili;
- 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 beneficiari stessi (nonché degli altri migranti presenti sul territorio) e, parallelamente, si realizzi uno sviluppo di competenze e risorse a beneficio dell'intera comunità "accogliente".

Attività socioculturali e sportive

L'auspicabile inserimento socioeconomico dei beneficiari del SAI non può prescindere da una nozione più ampia di inclusione sociale che accresca il senso di appartenenza alla comunità da parte degli stessi 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 socioculturale e educative** realizzate sul territorio, anche in collaborazione con le realtà locali 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 le realtà del SAI possono avere il valore aggiunto dato:

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

Attraverso tali interventi si faciliterà altresì la conoscenza del progetto di accoglienza, della condizione dei migranti e più in generale delle tematiche di asilo e immigrazione 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 dei beni comuni, 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 valorizzare i percorsi di accoglienza e renderli patrimonio comune delle comunità locali, 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, si possono realizzare *podcast* o addirittura animare una web radio che, oltre a veicolare i contenuti propri del SAI, 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.

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

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

INDICAZIONI METODOLOGICHE GENERALI – SOLUZIONI ABITATIVE INTERMEDIE – ACCESSO AL MERCATO PRIVATO DEGLI ALLOGGI – STRUMENTI PER L'INSERIMENTO ABITATIVO, TRA PRASSI E SPERIMENTAZIONI – 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 SAI. Partendo dal confronto con le abitudini e delle tradizioni del proprio Paese di origine (e per questo è importante un'attività di mediazione culturale), i beneficiari dovranno essere informati 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 SAI dovrà interloquire con le agenzie immobiliari, gli altri servizi comunali presenti, gli organismi del settore, i proprietari privati e le loro associazioni presentando i servizi e le attività del Sistema nel suo complesso e le caratteristiche delle persone accolte. È sempre possibile predisporre un documento illustrativo (una scheda, una brochure, una dispensa sintetica) 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 del SAI rivolte nello specifico proprio a tutti quegli interlocutori del territorio, sopra menzionati.

Allo stesso tempo i beneficiari devono essere informati e resi consapevoli in merito al funzionamento e alle opportunità del mercato abitativo, quali:

- le diverse tipologie contrattuali;
- le pratiche burocratiche per l'abitare;
- gli standard minimi di abitabilità (impianti elettrici, arredamento, ecc.);
- le utenze (voltura utenze e subentro), spese condominiali, la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, ecc.;
- i rischi e le conseguenze derivanti dalla occupazione abusiva di immobili, in particolare se destinati a una funzione pubblica (come nel caso delle strutture del SAI);
- l'eventuale possibilità di accedere a micro-prestiti per l'accesso alla locazione (anticipo/deposito cauzionale).

Soluzioni abitative intermedie

Il passaggio diretto dalla struttura 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;
- l'inserimento in nuclei di convivenza organizzati (per esempio, co-housing o la cosiddetta “accoglienza in famiglia” o altri nuclei di convivenza);
- 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 domestica e/o familiare; ecc.).

Accesso al mercato privato degli alloggi

Per facilitare l'accesso al mercato privato della casa è opportuno che il SAI 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 SAI, le peculiarità della protezione internazionale e delle altre tipologie di soggiorno presenti nel Sistema);
- 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;
- sviluppo di iniziative o progetti per sensibilizzare sulle differenti modalità di co-housing e promuovere esperienze in questa direzione.

La singola progettualità SAI 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.

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, e risultano utilizzabili per rispondere al disagio abitativo di tutte le fasce deboli della comunità cittadina, autoctone e migranti. Con questo approccio gli interventi SAI possono diventare propulsivi per un rafforzamento dei servizi territoriali per tutta la cittadinanza e quindi essere il volano per la programmazione di azioni di sistema di stampo universale. Si consideri, infine, che proprio a causa delle dimensioni del disagio abitativo e della cosiddetta "emergenza casa" che molti Comuni devono affrontare, le misure volte all'inserimento abitativo potrebbero essere oggetto di progettualità specifiche da realizzare con risorse europee o nazionali, anche private.

Come detto, l'elencazione di seguito riportata comprende quelle misure che sono state maggiormente adottate nel SAI o sulle quali può essere interessante investire tempo e programmazione, perché di fondo molto interessanti e con grandi potenzialità in termini di supporto ai percorsi di inclusione sociale e di rafforzamento delle comunità cittadine.

- La composizione di "**gruppi-appartamento**" composti da ex beneficiari del SAI, soprattutto nei casi di concomitanza o vicinanza delle tempistiche di uscita dall'accoglienza.
- 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. È il caso di persone sole anziane autoctone, in situazioni di *co-housing* con giovani migranti 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.

- L’inserimento di ex beneficiari SAI **presso privati** – nuclei familiari o di convivenza – in analogia con le misure di accompagnamento all’uscita configurabili come forme di “accoglienza in famiglia”.
- La pubblicazione, da parte dell’ente locale, di un **avviso per la manifestazione di interesse** di proprietari a locare i propri immobili a fini sociali, consentendo di comporre un registro di abitazioni disponibili. L’attendibilità di un censimento del genere comporta la costruzione di un avviso puntuale, comprensivo di procedure e modalità di monitoraggio, nonché un periodico lavoro di aggiornamento.
- 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; 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 servizio di supporto e di accompagnamento.
- 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 ovvero la prestazione di una garanzia o di intermediazione direttamente da parte dell’ente locale.
- L’accesso all’**edilizia pubblica** comporta l’inserimento in alloggi popolari e la possibilità 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 secondo le modalità e procedure previste.
- 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 attori con competenze specifiche e i diretti interessati con rudimenti di base di edilizia, manualità e dimestichezza con gli strumenti di lavoro.
- Si consideri, infine, che il caro degli affitti in alcuni casi e territori rende più vantaggiosa la rateizzazione di un mutuo per l’acquisto di una casa piuttosto che il canone di locazione. In tali casi può essere maggiormente efficace accompagnare i beneficiari (soprattutto nuclei familiari) nelle procedure di accesso al credito e di compravendita.

Contributi alloggio

Il contributo alloggio consiste in un supporto economico concesso al beneficiario in uscita dall'accoglienza, per agevolare il percorso di inserimento socioeconomico-abitativo. Il contributo è destinato al pagamento totale o parziale di alcune mensilità (fino a un massimo di sei e comunque sempre tenuto conto delle condizioni reddituali del beneficiario) del canone di locazione relativo a un contratto intestato al beneficiario stesso. Le mensilità d'affitto devono essere versate al locatore e i costi devono, comunque, essere in linea con quanto previsto dalle Linee guida del SAI. Sono altresì rendicontabili i costi dell'agenzia immobiliare, i costi per l'attivazione delle utenze, nonché eventuali polizze di garanzia affitto protetto. È possibile erogare le mensilità anticipate, fermo restando la produzione da parte del locatore delle relative ricevute di affitto sempre in via anticipata. Queste mensilità non possono comprendere il deposito cauzionale, da restituirsi al conduttore a conclusione del rapporto contrattuale.

Il contributo alloggio può essere riconosciuto anche nel caso di adesione a programmi di *housing* sociale o *co-housing*, relativamente alle sole spese dedicate alla locazione dell'immobile e alla sua eventuale registrazione presso l'Agenzia delle Entrate.

Come anticipato nel paragrafo precedente, tra gli strumenti a supporto dell'edilizia pubblica rientrano anche i cosiddetti “**contributi affitto**”, erogati dal Comune ai soggetti presenti sul proprio territorio, in difficoltà socioeconomica e, pertanto, da non confondersi con i “contributi alloggio”, che sono uno strumento specifico del SAI. 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

È un contributo destinato all'acquisto di mobili, elettrodomestici e quanto necessario a consentire ai beneficiari in uscita dal SAI l'allestimento di un'abitazione decorosa. Il contributo arredi può essere erogato in presenza di un contratto di locazione intestato al beneficiario e il suo importo complessivo è definito sulla base di quanto indicato nel MANUALE DI RENDICONTAZIONE.

Non è prevista l'erogazione di tale contributo a ex beneficiari ospiti di terzi locatari ovvero ospitati in strutture/programmi di *housing/co-housing*.

Contributo straordinario per l'uscita

È un contributo *una tantum* che si eroga al momento dell'uscita del beneficiario (o del nucleo) dal SAI e non è cumulabile con il contributo alloggio, né con il contributo arredi.

L'entità del contributo è definita sulla base di quanto indicato nel MANUALE DI RENDICONTAZIONE. Nel caso in cui il beneficiario/nucleo venga poi censito in Banca dati come “presenza sul territorio” e benefici di un contributo alloggio, è obbligatorio decurtare da quest'ultimo il contributo uscita precedentemente versato.

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

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

PREMESSA METODOLOGICA – INDICAZIONI GENERALI – I SERVIZI PER L'IMPIEGO – LA MAPPATURA DEL TERRITORIO – IL CURRICULUM VITAE – IL BILANCIO DI COMPETENZE – LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE – IL RICONOSCIMENTO DEI TITOLI DI STUDIO – IL RICONOSCIMENTO DELLE QUALIFICHE PROFESSIONALI – L'IDA – LA FORMAZIONE PROFESSIONALE – IL TIROCINIO FORMATIVO E DI ORIENTAMENTO – IL TIROCINIO ESTIVO – LA BORSA LAVORO – L'APPRENDISTATO – LA RICERCA DEL LAVORO – LA PREPARAZIONE AL COLLOQUI DI LAVORO – IL LAVORO AUTONOMO

Premessa metodologica

Nel programmare e predisporre attività, interventi, strumenti e modalità operative di erogazione del servizio di orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo, è bene avere sempre presenti alcuni punti di riferimento, che delineano il perimetro di azione del SAI in questo ambito e dei quali è necessario tenere conto.

- È possibile che la normativa disciplini diversi livelli di intervento in favore di beneficiari del SAI, prevedendo la possibilità di erogare alcuni servizi a supporto di alcune persone accolte e non di altre, in dipendenza dei titoli di soggiorno in possesso delle stesse. In tal caso, rimangono comunque fermi due aspetti. In primo luogo, se per determinate attività e servizi non è previsto il riconoscimento delle spese nell'ambito del budget SAI, non vuol dire che per realizzarli non si possa accedere ad altre fonti di finanziamento. In secondo luogo, è pur sempre possibile nel SAI approntare, in favore di tutti gli accolti, le misure che si considerino come propedeutiche a successive attività. Si fa, per esempio, riferimento all'apprendimento della lingua italiana; alla ricostruzione e/o certificazione delle competenze; alla compilazione di un *curriculum vitae*; all'accompagnamento nella conoscenza delle varie modalità di ricerca del lavoro; alla preparazione ai colloqui di lavoro; a incontri con aziende a fini conoscitivi; all'acquisizione di consapevolezza in materia di lavoro nero e sfruttamento lavorativo; ecc.
- Il SAI ha come obiettivo principale l'autonomia delle persone accolte e la loro emancipazione dalle stesse misure di accoglienza. Di conseguenza, la programmazione della loro uscita dal Sistema deve iniziare nel momento stesso in cui vi accedono, con la definizione di un progetto personalizzato di accoglienza, che deve puntare sempre verso l'inclusione sociale e il completamento di un percorso di uscita.
- Qualora per i beneficiari emergano eventuali situazioni di vulnerabilità e fragilità, tali da diventare prioritarie nella presa in carico degli stessi, è necessario valutare se determinati strumenti e attività, funzionali in generale nei processi di inserimento socioeconomico-lavorativo, possano piuttosto assumere una valenza terapeutica e/o di supporto mirato e/o di riabilitazione. In altri termini, se a un richiedente asilo venga, per esempio, riconosciuta una specifica vulnerabilità, che comporti tra le misure di presa in carico anche un'esperienza attiva, qualora per i richiedenti non fosse previsto attivare un tirocinio formativo o una borsa lavoro, è comunque possibile attivare o accedere a un laboratorio esperienziali *ad hoc*.
- Infine, è opportuno ricordare sempre che nel SAI si interviene affinché ogni beneficiario possa acquisire propri strumenti personali (a partire dalla capacità di lettura e conoscenza del territorio, dei contesti, delle opportunità, delle risorse, dei servizi, della propria sfera giuridica) che gli consentano di agire autonomamente, soprattutto una volta terminata la fase di accoglienza, che rimane un periodo limitato e breve nella vita di una persona. In tal senso l'obiettivo principale per una realtà territoriale del SAI non deve essere quello di trovare per ogni persona accolta opportunità di lavoro, ma di supportarla nel diventare autonoma nel ricercarle e ottenerle.

Indicazioni generali

Prima di procedere alla presentazione dei principali strumenti a supporto dei percorsi di accompagnamento e orientamento all'inserimento lavorativo, sono fondamentali ulteriori 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'eventuale emersione di situazioni di vulnerabilità (tortura e violenza subite; tratta; fragilità psicologica; ecc.) e le relative misure di supporto, presa in carico e riabilitazione;
- l'eventuale presenza di situazioni di fragilità personale;
- la generale condizione di salute, tanto fisica quanto mentale;
- l'orientamento legale;
- l'orientamento e l'accesso ai servizi del territorio;
- le misure predisposte dall'educatore professionale.

Questo al fine di predisporre e realizzare un progetto personalizzato (o un PEI nel caso di minore non accompagnato), 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. È 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 attitudini¹⁶.

L'orientamento al lavoro, la redazione del *curriculum vitae* e il lavoro sulle competenze (ricostruzione, certificazione o valorizzazione), 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 SAI riguardo alla formazione e all'accompagnamento all'inserimento lavorativo presuppongono necessariamente che gli attori locali del SAI sviluppino e consolidino **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 territoriali preposti all'orientamento lavorativo, i centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPIA), 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 – fino ai possibili inserimenti lavorativi veri e propri (che, pur non avendoli come obiettivi del Sistema, tuttavia non sono – ovviamente! – da escludere). La rete territoriale della singola progettualità SAI 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).

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, ivi incluse le imprescindibili disposizioni normative che disciplinano quali titoli di soggiorno consentano l'attività lavorativa.

¹⁶ Convezione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, artt. 5 e 12.

I servizi per l'impiego

Ogni progettualità SAI necessita, come accennato sopra, 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 disoccupazione.

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

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

È 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 di datori di lavoro terzi;
- 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 agenzie 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 mappatura del territorio

Prerogativa di ogni progettualità SAI è il costante uniformarsi alle Linee Guida del Sistema, declinandole sulla base del proprio contesto territoriale. Questo inevitabilmente comporta una piena conoscenza del territorio da parte dell'ente locale, dell'ente attuatore e dell'équipe degli operatori. Quando ci si riferisce a “conoscenza del territorio” si intende la consapevolezza di quali siano gli interlocutori privilegiati per i percorsi di accoglienza integrata da mettere in atto, quali gli attori – pubblici e privati – con cui costruire una rete di riferimento e sviluppare forme di collaborazione, quali le risorse, le infrastrutture, le opportunità disponibili.

Nell'ambito del servizio di orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo, l'azione delle singole progettualità SAI non può prescindere da un attento e progressivo lavoro di mappatura del contesto territoriale in termini di uffici e servizi presenti, degli enti di formazione professionale e del catalogo formativo disponibile, delle aziende e potenziali datori di lavoro, di enti possibili sponsor di iniziative formative e di supporto all'inserimento lavorativo in genere, di enti, sindacati e associazioni, attive nell'ambito del mondo del lavoro, con particolare attenzione all'inserimento lavorativo delle fasce della popolazione maggiormente fragili a livello sociale ed economico.

Un lavoro di mappatura comporta una costante attività di aggiornamento e offre l'opportunità di intervenire con azioni di informazione e sensibilizzazione in merito al SAI nei confronti dei soggetti sopra indicati. In particolare, è strategico un approccio del genere con i potenziali datori di lavoro. Infatti, la mappatura delle aziende del territorio, accompagnata da un'attività di conoscenza sul Sistema e sulle persone che esso accoglie, apre alla prospettiva di realizzare tirocini, di esperienze di formazione *on the job*, se non di effettivi inserimenti lavorativi.

Il curriculum vitae

Il *curriculum vitae* (CV) consente di presentare nel suo insieme le esperienze formative e lavorative della persona. È 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” dell'aspirante 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 sé stessa 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 autore e possessore. Infatti, è anche alla base del supporto da fornire al diretto interessato 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;
- atto a valorizzare soprattutto le esperienze acquisite in maniera o in contesti informali, soprattutto là dove non rappresentabili *background* formativi o esperienze lavorative pregresse. In questo senso meritano una particolare attenzione le sezioni del curriculum dedicate alle capacità (e alle attitudini) della persona, nonché le informazioni aggiuntive.

È bene utilizzare il modello europeo di *curriculum vitae* e di tenerlo aggiornato. Tale format è suddiviso in sei 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 (questi ultimi da riportare anche se non si è ottenuto il formale riconoscimento). Inoltre, se un’equipollenza con i corsi di studio italiani non risulta immediata alla lettura, si consiglia di specificarla. Segue, poi, l’indicazione della formazione professionale. Anche in tale caso si devono elencare le esperienze dalla più recente alla più remota. Infine si suggerisce di riportare comunque l’eventuale percorso scolastico o universitario seguito, anche se non concluso.
- Esperienza lavorativa. Vanno indicate tutte le esperienze lavorative, dalla più recente alla più remota, compresi eventuali tirocini non retribuiti, in Italia e/o all’estero, nonché i lavori (anche se precari, saltuari, temporanei) svolti nei Paesi d’origine o di transito. 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;
- Lingue conosciute. Questa sezione solitamente ha un valore aggiunto nei *background* dei migranti, in quanto – oltre alla propria lingua madre – sono spesso più di una le altre lingue comprese e parlate, anche se con livelli di conoscenza differenti. Anche in assenza di certificazioni, è sempre bene indicarle tutte, differenziando, là dove possibile, tra “letto, scritto e parlato” e non esitando a indicare anche lingue locali o particolari;
- 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 pensi, per esempio, alle persone 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, nella lavorazione del legno o di altri materiali, nell’edilizia, ecc.);
- 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 pregresse in gruppi o associazioni (giovanili, studentesche, culturali, ecc.), agli interessi più vari (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.).

Si consideri, infine, che la redazione di un *curriculum vitae*, sulla base delle informazioni raccolte in merito alla biografia del beneficiario, può essa stessa essere propulsiva per attività successive o parallele, quali il bilancio o la certificazione delle competenze, il riconoscimento dei titoli di studio o delle qualifiche professionali.

Il bilancio di competenze

Nell'ambito delle attività di orientamento al lavoro, uno degli strumenti più complessi 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 la sua elaborazione comporta il coinvolgimento di un consulente esperto ("tutor dell'orientamento" o "psicologo del lavoro") che abbia le necessarie competenze per gestire l'intero processo, incentrato su un ciclo di incontri/colloqui con il singolo beneficiario.

Il bilancio di competenze è uno strumento per individuare e descrivere anche capacità e 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, con l'analisi dei bisogni e delle aspirazioni del singolo, al fine di tracciare il profilo personale e individuare gli obiettivi individuali da raggiungere;
- investigativa, attraverso l'analisi delle motivazioni, competenze e attitudini personali e professionali;
- conclusiva, con la sintesi e la definizione degli elementi in grado di favorire o di ostacolare la realizzazione di un progetto di sviluppo personale e professionale, elaborando un piano di azione per il perseguimento degli obiettivi definiti.

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 e ricostruzione 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, come detto sopra, 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 per verificarne la disponibilità del servizio).

La certificazione delle competenze

La certificazione delle competenze è un procedimento di verifica e valutazione, mediante il quale un soggetto certificatore qualificato 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 socioeconomico.

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 ha iniziato progressivamente a cambiare.

Infatti, a partire dal 2012 sono state introdotte norme che hanno previsto l'attuazione di un sistema nazionale di certificazione delle competenze, la definizione delle disposizioni generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e la validazione degli apprendimenti acquisiti, in contesti non formali e informali. Per arrivare a certificare le competenze il sistema nazionale deve riguardare tanto gli apprendimenti formali, che quelli non formali e informali, ed è questo un processo di definizione delle procedure di certificazione delle competenze 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 monitorato, sia a livello nazionale che

regionale.

È importante, dunque, mantenersi costantemente aggiornati sugli sviluppi e le opportunità a livello locale, poiché la certificazione avviene, in genere, a livello regionale e 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 e costituiscono crediti riconoscibili e spendibili in ambito nazionale ed europeo.

Inoltre, nel prendere spunto dal *fac simile* di libretto formativo in allegato, a livello locale è possibile verificare e sperimentare con i propri interlocutori locali (a partire dai centri per l'impiego, nonché dai centri provinciali per l'istruzione degli adulti, CPIA) – dopo aver controllato che nella propria regione o provincia non esistano esperienze pregresse e/o prassi consolidate – la possibilità di procedere a una ricostruzione e valorizzazione delle competenze e capacità, soprattutto per quelle acquisite per via informale.

Il riconoscimento dei titoli di studio

La normativa italiana stabilisce che i titoli di studio conseguiti all'estero di per sé non hanno automaticamente 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 cosiddetto riconoscimento del titolo di studio.

Per i titolari di protezione internazionale è stabilito che lo Stato garantisca la parità di trattamento con i cittadini italiani nel quadro delle vigenti procedure di riconoscimento di diplomi, certificati e altri titoli stranieri¹⁷.

Si tenga, inoltre, in debito conto che la norma¹⁸ 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 corrispondente alle scuole secondari di primo e secondo grado, nonché 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 all'Università scelta, secondo le modalità indicate dalla stessa. Le autorità accademiche possono, quindi, 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 a un anno intermedio della facoltà italiana per completare il corso di laurea.

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 integrative. Per l'acquisizione di informazioni dettagliate sull'argomento è possibile rivolgersi al CIMEA (Centro di informazione sulla mobilità e le equivalenze accademiche), che dal 1984 fornisce indicazioni e consulenze in merito alle procedure da seguire per il riconoscimento dei titoli di studio.

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

¹⁷ Art. 26, comma 3bis, decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251 “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”

¹⁸ V. nota precedente.

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).

L’IDA

L’istruzione degli adulti – IDA 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.

A partire dal 2006 è stata avviata la riorganizzazione degli 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”. 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 dalla singola realtà 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 beneficiari che hanno occupazioni durante le ore diurne, ecc.

Quanto descritto conferma il consolidato ruolo strategico dei centri territoriali permanenti per le progettualità del SAI, 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.

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.

L'ambito della formazione professionale – solitamente supportata da finanziamenti che possono essere europei, regionali o territoriali – è piuttosto ampio e variegato; possono, infatti, essere previsti corsi: co-finanziati da risorse europee, come il Fondo Sociale Europeo (FSE); attivati dal sistema nazionale di formazione continua; residenziali (con vitto e alloggio inclusi); finalizzati all'espletamento dell'obbligo formativo; ecc.

Qualora la norma dovesse prevedere dei limiti di spesa all'interno del SAI per le attività di formazione professionale, ovvero qualora i budget delle singole progettualità del Sistema non dovessero eventualmente coprire tutte le esigenze formative emerse in un determinato anno, non si deve escludere in termini assoluti l'accesso dei beneficiari alla formazione. Le attività di formazione, infatti, potrebbero essere comunque supportate con risorse economiche differenti da quelle proprie dello stesso SAI, le cui opportunità di accesso dovrebbero essere conosciute agli enti del Sistema.

Come indicato in premessa rispetto alla rete locale, ogni progettualità SAI 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. È presumibile che tali rapporti di collaborazione non si possano concretizzare con tutti gli enti interessati, ma sarà comunque utile dotarsi di una mappatura degli enti e delle loro attività, per garantire nell'ambito del SAI la più ampia informazione possibile riguardo alle opportunità formative sul territorio. 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.

L'eventuale formalizzazione di accordi specifici con gli enti di formazione, soprattutto laddove l'offerta formativa non dovesse rispondere sufficientemente alle esigenze dei beneficiari SAI, possono veicolare un ruolo propositivo dell'ente locale o di più enti locali sul territorio (provinciale o regionale), per sviluppare piani di formazione maggiormente confacenti ai bisogni formativi rilevati tra i beneficiari SAI e la popolazione locale. Esperienze positive, infatti, hanno anche dimostrato che simili azioni di co-progettazione e co-programmazione hanno maggiori possibilità di realizzazione e successo quando sono rivolte contestualmente a più fasce della popolazione, autoctona e migrante, in particolar modo se con difficoltà di accesso al mondo del lavoro.

Si riconferma dunque la rilevanza strategica della rete locale finalizzata a questa tipologia d'intervento a favore dei beneficiari.

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. Di conseguenza l'indennità prevista per il tirocinante non può in alcun modo configurarsi come forma di retribuzione.

È opportuno ricordare che a partire dal 2012 il legislatore è intervenuto in materia, determinando la produzione di specifiche linee guida, 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 ad apposite convenzioni stipulate tra l'ente promotore e l'azienda ospitante (i cui format sono generalmente acquisibili dai siti istituzionali delle regioni o dei centri per l'impiego), alle quali viene allegato il 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 si ricordano:

- la nomina di un tutor per verificare la correttezza delle modalità di realizzazione del tirocinio;
- la copertura assicurativa INAIL e per la responsabilità civile verso terzi.

Il tirocinio formativo e di orientamento – della durata variabile in ragione della sua tipologia e utenza – può essere attivato anche per minori 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 SAI minorenni e il mondo del lavoro.

Di frequente il tirocinio 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, anche attraverso il contratto di apprendistato ovvero altre tipologie di contratto. 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.

Essendo il tirocinio un'esperienza formativa, nel caso in cui all'interno del SAI si prevedesse un doppio livello di servizi, si rimanda al paragrafo precedente per una considerazione circa la possibilità di riconoscere o meno i costi dell'intervento nell'ambito del budget SAI.

Il tirocinio estivo

Durante il periodo estivo gli adolescenti di età compresa tra i 15 e i 18 anni e i giovani adulti fino ai 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.

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 essendone obbligata, può erogare al tirocinante una indennità economica.

I soggetti promotori dei tirocini sono quelli già elencati per i tirocini formativi e gli elementi di cui tenere conto sono i seguenti:

- le aziende 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, il riferimento normativo principale è quello delle disposizioni regionali, che si invita a individuare e prendere in esame.

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.

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 giovani.

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, che può essere stipulato con giovani fino ai 29 anni di età.

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, si ribadisce la raccomandazione di informarsi dettagliatamente riguardo alla normativa in materia di apprendistato, a partire da un confronto con il centro per l'impiego ovvero con altre professionalità in materia di diritto del lavoro e dalla consultazione dei siti istituzionali preposti.

La ricerca del lavoro

Nell'ambito delle attività di orientamento rivolte ai beneficiari, è fondamentale fornire informazioni sulla ricerca del lavoro. Accompagnando la persona nel suo percorso di inserimento socioeconomico 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 una selezione dei potenziali datori di lavoro e un'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 e/o di incontro tra domanda e offerta di lavoro, *social network*, blog, fiere virtuali, ecc.

Questo pacchetto deve essere completato – 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, ecc.).

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, presso potenziali datori di lavoro (aziende; imprese, anche individuali; professionisti; associazioni di categoria), la promozione degli interventi SAI e la conoscenza delle caratteristiche delle persone accolte. È possibile predisporre materiale illustrativo di presentazione (brochure, scheda, infografica, ecc.), che può essere inviata o consegnata personalmente in occasione di incontri diretti. L’ente locale può anche promuovere delle occasioni di incontro e presentazione pubblica del SAI 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), le domande che il candidato può a sua volta porre. Infatti, se non tutto è immediatamente chiaro nell’offerta lavorativa, tale colloquio diventa la sede principale in cui porre delle domande al potenziale datore di lavoro. È importante, dunque, che l’équipe SAI garantisca un supporto finalizzato all’*empowerment* della persona, nel corso del colloquio, possa sentirsi parte attiva dell’incontro, con la piena consapevolezza del momento.

Deve, inoltre, essere predisposto tutto il materiale da portare con sé: il CV verosimilmente già inviato ed eventuale documentazione a corredo.

È parimenti importante che la persona acquisisca e faccia proprie 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; adottare un abbigliamento sobrio e ordinato; sincerarsi di avere un recapito telefonico di contatto per avvertire nel caso di eventuali imprevisti; interagire con il proprio interlocutore in una posizione di ascolto e di chiedere spiegazioni e specifiche qualora non sia tutto chiaro.

Per tutto quanto esposto, possono essere particolarmente efficaci simulazioni del colloquio (tecnica di frequente utilizzata, per esempio, per la preparazione all’audizione in Commissione territoriale). È 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

Il supporto per la realizzazione d'iniziativa di lavoro autonomo richiede una particolare attenzione. Infatti, qualora emergano un'attitudine, un interesse, un progetto personale 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.

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: incubatori d'impresa; associazioni di categoria; sportelli e agenzie specializzate; camere di commercio.

In tali casi all'équipe SAI spetta sostenere il beneficiario nell'acquisizione di tutte le informazioni necessarie e soprattutto nella verifica della consapevolezza in merito alle responsabilità di cui il diretto interessato dovrà farsi carico e del rischio di impresa.

Nel budget SAI è data altresì la possibilità di prevedere nella voce relativa alle spese per l'integrazione anche le risorse necessarie per l'avvio dell'attività autonoma, rispetto all'impiego delle quali è sempre consigliabile un'approfondita valutazione circa l'opportunità e la sostenibilità in relazione alle esigenze complessive di tutte le persone accolte.

LA TUTELA DELLA SALUTE E LA PRESA IN CARICO SANITARIA

LA TUTELA DELLA SALUTE E LA PRESA IN CARICO SANITARIA

PRESUPPOSTI DELLA PRESA IN CARICO – IL PROGETTO PERSONALIZZATO DI ASSISTENZA SANITARIA – SAI E TERRITORIO — ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – ESENZIONE TICKET E ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE – FUNZIONALITÀ

DELLO SCREENING SANITARIO – ESENZIONE TICKET E ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SOCIOSANITARIE – 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 DELLE VITTIME DI TORTURA E VIOLENZA – MODALITÀ GENERALI DI INTERVENTO IN CASI EMERGENZIALI – LA PRESA IN CARICO SANITARIA DI DONNE E/O MINORI CON MUTILAZIONI GENITALI FEMMINILI E I TRATTAMENTI NECESSARI – LA PRESA IN CARICO DELLE VITTIME DI VIOLENZA DOMESTICA – LA PRESA IN CARICO DI PERSONE CON MALATTIE INFETTIVE – UNA LETTURA INTERCULTURALE DELLA CURA

Presupposti della presa in carico

Passaggio propedeutico a qualsiasi azione di presa in carico è la rappresentazione del SAI ai servizi sanitari del territorio, con i quali risulta determinante avviare modalità di raccordo, collaborazione e condivisione, al fine di facilitare i percorsi di presa in carico dei singoli beneficiari del Sistema.

Tali collaborazioni sono importanti non solo nel caso di SAI con servizi specifici per l'accoglienza di situazioni di vulnerabilità relativa alla salute, fisica e mentale, ma più in generale per dare completezza all'impianto di ogni tipologia di accoglienza del Sistema e rendere maggiormente accessibili alle persone accolte i 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 e violenza, di persone con disagio mentale o con patologie o con esigenze di specifiche cure sanitarie o con disabilità, anziani, minori, 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 (in particolare alle prestazioni ginecologiche e di tutela di salute della donna), anche attraverso la richiesta di relazionarsi con personale femminile dei servizi sociosanitari e in presenza di mediatrici.

Nell'accompagnamento ai servizi sanitari si sottolinea, inoltre, anche l'importanza della "mediazione" da parte dell'operatore dell'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'elettroencefalogramma o la più invasiva elettromiografia, potrebbero 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.

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 nel SAI.

È necessario che l'équipe multidisciplinare, in raccordo con gli altri servizi del territorio, 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 eventuale referente per la salute – all'interno dell'équipe o più in generale negli uffici dei servizi sociosanitari, e soprattutto nelle progettualità SAI di maggiori dimensioni – può facilitare le dinamiche per acquisire e quindi progressivamente percepire, comprendere, interpretare e valutare nel modo più adeguato possibile i reali bisogni di carattere sanitario delle persone accolte ed essere in grado di sostenere e accompagnare il singolo utente in un percorso *ad hoc* di tutela della salute.

Pertanto, è importante che un eventuale referente per la salute approfondisca progressivamente la conoscenza degli ospiti in accoglienza, 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 sociosanitari del territorio, rispetto ai soggetti beneficiari (o potenziali tali) e alla tipologia di cure necessarie (o potenzialmente tali).

L'équipe 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 all'uscita dal SAI.

In generale, una corretta lettura della realtà territoriale dal punto di vista sociosanitario consente un'individuazione dei servizi maggiormente fruibili ai beneficiari e quindi costruire una sorta di *scheda di rilevazione* da poter poi utilizzare nell'accompagnamento del singolo.

Tra le strutture con cui relazionarsi:

- gli sportelli del servizio sanitario nazionale (SSN);
- l'elenco dei medici di medicina generale (MMG, ovvero il medico di base) e dei pediatri di libera scelta (PLS, obbligatorio per i minori dai 0 ai 6 anni);
- il consultorio familiare;
- l'ambulatorio pediatrico;
- il centro vaccinale;
- il poliambulatorio specialistico;
- il DSM (si occupa solo di persone di età superiore ai 18 anni);
- le strutture ospedaliere;
- eventuali centri specialistici;

le prestazioni di assistenza sanitaria garantite dal SSN a titolo gratuito o con partecipazione di spesa, previste dalla normativa (i cosiddetti livelli essenziali di assistenza¹⁹ - LEA, tra i quali l'assistenza distrettuale e l'eventuale assistenza ospedaliera);

¹⁹ All'interno delle tre macroaree (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.

- la presenza sul territorio di specialisti.

Rispetto alle prestazioni sanitarie, occorre fare riferimento agli accordi Stato-Regioni, dato che ogni regione ha facoltà di definire specifiche condizioni di derogabilità delle prestazioni stesse, 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.

Con ogni persona accolta è 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, **coerentemente con una presa in carico olistica**, appaiono nell'ambito della tutela della salute 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 SAI valuti le seguenti azioni:

- mettersi a disposizione dei servizi sociosanitari, 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.

In tale quadro, l'attività di mediazione linguistica-culturale diventa centrale tanto nella relazione multidisciplinare della persona accolta con i servizi sociosanitari, quanto negli eventuali processi di prevenzione, cura e riabilitazione, nonché di certificazione di violenze, tortura o altre forme gravi di violenza fisica, psicologica o sessuale.

SAI e territorio

Alfine di conseguire i punti sottoelencati, è essenziale il ruolo dell'ente locale nello stabilire rapporti qualificati con gli altri servizi del territorio, secondo un approccio programmatico di collaborazione, ponendo così le basi per l'operatività dell'équipe multidisciplinare

Per rendere maggiormente accessibili i servizi sanitari locali e rimuovere eventuali ostacoli di natura burocratica, linguistica e sociale, gli enti del SAI favoriscono forme di **raccordo e di collaborazione con le ASL** per:

- dare riconoscibilità di interlocutore all'équipe SAI per costruire o rinforzare i rapporti con i servizi sanitari;
- promuovere la condivisione di procedure operative, modalità di intervento, se non veri e propri protocolli d'intesa con le ASL, anche con l'obiettivo di rafforzare – attraverso l'esperienza del SAI – azioni in favore dell'universalità della popolazione locale;

- promuovere presso i servizi sanitari del territorio la presenza, la partecipazione, la collaborazione di mediatori linguistico-culturali;
- promuovere occasioni di formazione e aggiornamento reciproco tra personale dei servizi sanitari e personale SAI, anche per rafforzare le competenze sul territorio per la presa in carico di persone con bisogni specifici quali vittime di tortura o di violenza estrema, sopravvissuti al naufragio, persone 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 sociosanitari sia per l'operatore preposto al diritto alla salute delle beneficiarie;
- promuovere nuove progettualità (attraverso l'accesso a risorse europee, nazionali, regionali, private) per rafforzare i territori con lo sviluppo di piani comuni d'azione, procedure, protocolli operativi, misure specifiche di intervento, nuovi servizi, ecc.;
- promuovere reti territoriali resilienti, in cui trovino spazio enti locali, 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 cittadino, anche migrante con regolare permesso di soggiorno – consente ai beneficiari SAI di accedere ai servizi 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;
- gli interventi di prevenzione, diagnostica e cura;
- le visite mediche, generali o specialistiche, incluso 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;
- le prestazioni ospedaliere, anche di urgenza (ricoveri e pronto soccorso).

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). Poiché questo è uno dei primi passaggi richiesti sul territorio alla persona, è importante l'accompagnamento della/del beneficiario da parte degli operatori, valutando con attenzione l'opportunità di coinvolgere un servizio di mediazione nei differenti passaggi da effettuare.

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.

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.

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 gli stessi e deve essere realizzata in un'ottica interculturale, al fine di facilitare la comprensione e la consapevolezza 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 sé stesso, ma da considerare come un primo passaggio di presa in carico sanitaria, funzionale a un successivo accesso autonomo ai servizi territoriali, alla tutela del diritto alla salute e necessariamente corredato da azioni efficaci di orientamento, accompagnamento diretto e percorsi di accesso personalizzato.

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 sociosanitarie

Per quanto concerne i cittadini stranieri con regolare permesso di soggiorno i requisiti necessari per l'esenzione dal pagamento del *ticket* sanitario sono i medesimi previsti per i cittadini italiani.

I richiedenti protezione internazionale sono esenti dal pagamento del *ticket* per un periodo di sessanta giorni a partire dalla data di rilascio del permesso di soggiorno o della sua ricevuta. In tale periodo, infatti, sono equiparati ai disoccupati non essendo loro consentito di esercitare alcuna attività lavorativa.

Invalideria

L'équipe deve essere a conoscenza della possibilità di riconoscimento dell'invalideria civile e l'eventuale erogazione del relativo assegno (c.d. pensione di invalideria). Tali procedure sono esclusivamente accessibili ai cittadini stranieri titolari di un permesso di soggiorno con validità di almeno un anno, alle stesse condizioni previste per i cittadini comunitari.

Nel procedimento per il riconoscimento dell'invalideria civile il grado d'invalideria viene accertato caso per caso tramite un processo di riconoscimento dell'invalideria civile che si compone di una fase sanitaria e una fase amministrativa.

Per avviare il procedimento è necessario acquisire un certificato medico introduttivo da parte di un medico certificatore (può essere lo stesso medico di medicina generale); quindi la domanda di invalideria può essere presentata direttamente sul portale dell'INPS, ovvero per il tramite di un CAF o di una associazione di categoria per persone disabili. Nelle more della visita da parte di una commissione preposta, è possibile produrre ulteriore documentazione sanitaria aggiornata.

Considerati i tempi non celeri delle procedure di riconoscimento di invalideria, 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). Il riconoscimento d'invalideria 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 necessaria documentazione.

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, a prescindere dalla titolarità (o meno) e dalla tipologia del titolo di soggiorno. 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 sociosanitario 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 (servizi sociali, scuola, ecc.). 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 importante l'intervento di mediazione interculturale, in quanto i protocolli sanitari potrebbero essere percepiti dalle beneficiarie come eccessivamente medicalizzanti e/o 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 a un medico di fiducia, anche nel caso in cui la donna decida di ricorrere all'interruzione volontaria di gravidanza (IVG). 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, nel caso di minori è possibile ricorrere al giudice tutelare, secondo le modalità esplicitate dalla normativa.

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 degli enti del SAI con la rete dei servizi per la salute mentale presenti sul territorio o nei territori limitrofi, a partire dal dipartimento salute mentale (DSM) di zona. In particolare, quest'ultimo deve avere contezza e consapevolezza della presenza del SAI, a maggior ragione nel caso in cui sia predisposta un'accoglienza in favore di persone con disagio mentale, rispetto alla quale il DSM deve avere un ruolo centrale per la progettazione di interventi personalizzati e mirati a una presa in carico specifica. Pertanto, nel programmare mirati servizi di accoglienza integrata, si deve necessariamente tenere in considerazione l'assetto organizzativo dipartimentale dei servizi, anche con lo scopo di attivare una rete strutturata territoriale.

Le condizioni di vulnerabilità riconducibili alla sfera della salute mentale sono sempre più diffuse tra i migranti in arrivo in Italia e le cause sono sovente riconducibili al vissuto durante il viaggio migratorio, sebbene in diversi casi sino comunque presenti situazioni pregresse. La presenza di un disagio mentale potrebbe essere rilevata con difficoltà o emergere solo in un momento successivo all'inserimento in accoglienza nel SAI. Tutto ciò comporta che beneficiari con disagio mentale (con differenti livelli di entità, anche molto leggera) possono essere presenti nel SAI, a prescindere dalla tipologia di accoglienza prevista. In virtù di questo ogni progettualità SAI dovrebbe tendere alla creazione di rapporti di conoscenza, confronto e scambio con:

- il dipartimento di salute mentale (DSM), che è l'insieme delle strutture e dei servizi preposti 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 presenti sul territorio.

In tal senso la titolarità del SAI da parte dell'ente locale dovrebbe agevolare questi percorsi di conoscenza e collaborazione, in particolare nei contatti con il centro di salute mentale (CSM) presente sul proprio territorio ovvero sul territorio più prossimo. L'impegno nel far conoscere il SAI e le caratteristiche delle persone in esso accolte rafforza la consapevolezza dei suddetti attori, nonché l'efficacia di loro eventuali interventi o prestazioni da mettere in atto in caso di necessità.

Nel caso di SAI specificatamente dedicati alle persone con disagio mentale è indispensabile 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 SAI 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 determinato caso richieda un trattamento psichiatrico puntuale e immediato, l'équipe SAI 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, è possibile 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.

Nel caso di progettualità SAI dedicate alla presa in carico di beneficiari con disagio mentale è fortemente consigliato il coinvolgimento di mediatori appositamente formati che possano supportare il clinico e gli operatori dell'équipe multidisciplinare nel percorso di supporto, 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 SAI 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 prevedere eventuali soluzioni di “accoglienza esterna, continuando a garantire la continuità della presa in carico della persona, ma in struttura differente da quella ordinaria del SAI.

Si tenga, infine, conto che nei programmi di supporto, riabilitazione e cura possono altresì rientrare attività solitamente strumentali nei percorsi di inclusione sociale e integrazione, che nei casi specifici acquisiscono una forte valenza terapeutica. Si pensi, per esempio, ai tirocini formativi, ai corsi di formazione professionale, ai laboratori esperienziali, alle attività sportive.

La presa in carico delle vittime di tortura e violenza

La convenzione contro la tortura e altre pene o trattamenti crudeli, inumani o degradanti, adottata dall'assemblea generale delle Nazioni Unite il 10 dicembre 1984 definisce la tortura come:

“qualsiasi atto mediante il quale sono intenzionalmente inflitti a una persona dolore o sofferenze forti, fisiche o mentali, al fine segnatamente di ottenere da essa o da una terza persona informazioni o confessioni, di punirla per un atto che essa o una terza persona ha commesso o è sospettata aver commesso, di intimidirla o di far pressione su di lei o di intimidire o di far pressione su una terza persona, o per qualsiasi altro motivo fondato su qualsiasi forma di discriminazione, qualora tale

dolore o sofferenze siano inflitte da un agente della funzione pubblica o da ogni altra persona che agisca a titolo ufficiale, o su sua istigazione, o con il suo consenso espresso o tacito”.

Da questa definizione emergono gli elementi che connotano la tortura in quanto tale:

- inflizione di dolore o sofferenze forti, fisiche o mentali;
- intenzionalità dell’atto;
- scopo preciso;
- connotazione istituzionale dell’agente torturatore.

La differenza tra tortura e violenza è veramente molto sottile e molto spesso difficile da decifrare. In linea di massima potrebbe essere determinata negli atti di violenza dalla mancanza dagli ultimi due elementi sopra elencati (scopo e agente torturatore), ma rispetto alle conseguenze sulle vittime non sempre ha senso indugiare sulle codificazioni. Fermo restando che un discrimine tra l’aver subito una tortura o una violenza (generalizzata) può avere una sensibile incidenza nel processo di riconoscimento della protezione internazionale, così come sulle dinamiche di presa in carico della persona. Infatti, l’aver subito una tortura pone la persona nel sapere chi e perché le ha procurato dolore e sofferenza e, in un percorso di supporto e riabilitazione, questa consapevolezza può essere un “appiglio terapeutico” importante, anche in termini di narrazione, di ricerca di giustizia, di accettazione di sé. Aspetto che mancherebbe nel momento in cui, a fronte di una violenza subita, la persona non avesse alcun elemento per conoscere (e dunque comprendere) il motivo e le cause di quanto vissuto.

La tortura e la violenza possono essere:

- psicologiche;
- fisiche;
- sessuali;

e avere conseguenze:

- fisiche;
- psicologiche;
- sociali.

Le tre dimensioni degli atti procuranti sofferenza e dolore, e la pari tridimensionalità delle conseguenze richiedono una presa in carico della persona (e della sua eventuale famiglia) che incarna in sé l’approccio olistico e multidisciplinare del SAI.

Chi ha subito tortura o violenza potrebbe avere una scarsa autostima e sfiducia negli altri, manifestare ansia e depressione, nonché reazioni sproporzionate di fronte a situazioni, oggetti, contesti e ambienti apparentemente normali. A questo si sommano le conseguenze fisiche e sociali che possono impedire una regolare conduzione del quotidiano, la riappropriazione di sé, lo spirito di progettazione di vita, un nuovo equilibrio del nucleo familiare, così come l’apprendimento dell’italiano, la convivenza con altri beneficiari, l’inserimento in contesti lavorativi, ecc.

Gli interventi di presa in carico, infatti, devono necessariamente tenere conto di tutte le conseguenze di tortura e violenza: fisiche, psicologiche e sociali. Rispetto a queste ultime, la proposta di accoglienza integrata nel SAI si incentra proprio sui percorsi di inclusione sociale ed è prioritario lavorare insieme ai beneficiari (e alle loro eventuali famiglie) per la (ri)acquisizione di capacità appunto di carattere sociale, comunicative, decisionali, assertive. La base della presa in carico è sempre la stessa, con la posizione di ascolto da parte degli operatori dell’accoglienza, fondamentale per riuscire a leggere i bisogni specifici e

predisporre un percorso di accoglienza (e di inclusione sociale) che non debba necessariamente prevedere interventi di carattere sanitario, né percorsi di terapia psicologica o di analisi; così come, rispetto a eventuali misure sanitarie, diventano strumentali altre azioni anch'esse con valenza terapeutica. Così, per esempio, la preparazione per l'audizione con la Commissione territoriale può segnare un percorso di ricerca di risarcimento morale e giustizia per i danni subiti; un'attività sportiva può contribuire alla riappropriazione di sé e del proprio corpo violato; la partecipazione a tirocini e laboratori diventa strumento di auto-progettazione e di ricomposizione della propria vita; il coinvolgimento in associazioni o gruppi facilita un processo di recupero della fiducia negli altri esseri umani.

Modalità generali di intervento in casi emergenziali

Come anticipato sopra, la contezza da parte dei vari presidi sanitari circa l'esistenza del SAI e le sue peculiarità consentono agli stessi di poter intervenire in maniera maggiormente efficace e tempestiva nel caso in cui dovessero verificarsi situazioni di tipo emergenziale.

Nei giorni feriali e in orari diurni, le procedure di intervento seguono le procedure standard previste per tutte le persone iscritte al SSN. Nel caso di emergenze correlate alla sfera di salute mentale il riferimento è il centro di salute mentale (CSM) con il medico di medicina generale, che deve essere sempre informato. 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 gli operatori o gli altri ospiti della struttura di accoglienza 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. **I numeri da chiamare in caso di emergenza devono essere sempre affissi in maniera visibile all'interno della struttura di accoglienza.**

V. Appendice al presente MANUALE,

SCHEDA "LA GESTIONE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA SAI NELLE SITUAZIONI STRAORDINARIE DI EMERGENZA E CRITICITÀ"

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) si fa riferimento a tutte le forme di rimozione parziale o totale dei genitali femminili esterni o ad altre modificazioni indotte agli organi genitali femminili effettuate per ragioni culturali o altre ragioni non terapeutiche. Si conoscono vari

tipi di mutilazioni genitali femminili con diversi livelli di gravità²⁰, di cui la più radicale è comunemente chiamata infibulazione, una pratica diffusa prevalentemente nell'Africa subsahariana. Con specifico riferimento alle nazionalità delle beneficiarie accolte nel SAI, le diverse tipologie di MGF sono praticate in percentuale più elevata nei Paesi del Corno d'Africa e nei paesi dell'Africa occidentale.

²⁰ 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.

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 SAI di esperti sul tema (coinvolgimento di 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 richiedente asilo, 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 SAI 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 delle vittime di violenza domestica

V. Approfondimento

“LA PRESA IN CARICO DELLE VITTIME DI VIOLENZA DOMESTICA”

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 sé 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.

Per definire se una determinata malattia infettiva dà diritto all'esenzione dal ticket sanitario è necessario rivolgersi al medico di base. L'esenzione dipende da specifiche condizioni stabilite dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e può variare tra le diverse regioni. Pertanto, una volta diagnosticata, sarà premura del dell'équipe SAI attivare il procedimento per accedervi.

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. Infatti, la conoscenza delle regole elementari di comportamento e di protezione personale è di per sé sufficiente a minimizzare il rischio di contagio. A tal fine è auspicabile un accordo con l'ASL o l'ASP del territorio dove insiste il progetto SAI per l'attivazione di interventi di informazione e sensibilizzazione dei beneficiari, replicabili secondo necessità o in base ai nuovi ingressi in accoglienza, destinati sia agli operatori sia agli ospiti, per fornire le indicazioni di base in merito ai corretti comportamenti di carattere igienico da tenere in struttura, sia personali che collettivi, inclusi quelli attinenti alla preparazione dei pasti.

Si tenga, infine conto, che la presenza di malattie infettive non è un fatto meramente sanitario, ma investe la persona nella sua totalità: sfera emozionale, affettiva, relazionale e sessuale. Pertanto, si deve considerare la previsione di un supporto psicologico che accompagni la persona ad affrontare il carico emotivo conseguente al confronto con la malattia. Un supporto adeguato, pertanto, 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.

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 progettualità SAI – con l'ausilio della mediazione interculturale e, laddove possibile e/o necessario, dell'etnopsichiatria/etnopsicologia – dovrà saper leggere e accogliere eventuali esigenze dei beneficiari riguardo a forme di cura e trattamenti propri della cultura e della religione di appartenenza.

È 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 sociosanitari per una più efficace presa in carico.

STRUMENTI PER L'ACCOMPAGNAMENTO E L'ORIENTAMENTO LEGALE

STRUMENTI PER L'ACCOMPAGNAMENTO E L'ORIENTAMENTO LEGALE

INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO, ACCOMPAGNAMENTO – AZIONI DI SOSTEGNO LEGALE – GLI ATTORI ISTITUZIONALI DI RIFERIMENTO – LA PROCEDURA DI RICONOSCIMENTO DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE – I RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE (RICHIEDENTI ASILO) – I RIFUGIATI – I TITOLARI DI PROTEZIONE SUSSIDIARIA – GLI ALTRI TITOLI DI SOGGIORNO ACCOGLIBILI NEL SAI – IL FASCICOLO PERSONALE – VERIFICA DELLA POSIZIONE GIURIDICA DEL BENEFICIARIO – ACCOMPAGNAMENTO IN QUESTURA - GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA COMMISSIONE TERRITORIALE – COMUNICAZIONI E PROCEDIMENTO NOTIFICHE – 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 – ALTRI INTERVENTI DI SOSTEGNO LEGALE – UNA CHECK-LIST PER LE ATTIVITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO E ORIENTAMENTO LEGALE

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

www.retesai.it/la-tutela-della-protezione-internazionale-e-altre-forme-di-protezione-manuale-giuridico-per-loperatore/

Informazione, orientamento, accompagnamento

In generale, i servizi del SAI garantiscono:

- un orientamento legale in merito a tutte le questioni correlate alla procedura di riconoscimento della protezione internazionale, alle altre forme di protezione, nonché in generale alle differenti tipologie di soggiorno accoglibili nel SAI;
- 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'accompagnamento in materia di procedure burocratico amministrative;
- l'informazione in materia di ricongiungimento familiare, nonché il supporto e l'assistenza all'espletamento della relativa procedura;
- l'informazione sui diritti e i doveri sanciti dall'ordinamento italiano;
- l'informazione sui programmi di rimpatrio assistito e volontario;
- il confronto con gli altri attori istituzionali preposti al funzionamento delle attività amministrative nella costante conoscenza del fenomeno presente sul territorio.

Azioni di sostegno legale

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 e alle pratiche correlate alle altre tipologie di soggiorno accoglibili nel SAI.

Per sostegno legale s'intendono tutti quegli interventi volti a supportare i beneficiari in termini di accompagnamento, orientamento e informazione su: passaggi da affrontare in merito alle procedure

relative alla regolarità del soggiorno e agli adempimenti amministrativi da assolvere; interlocuzioni con le istituzioni e gli organismi preposti; accesso agli uffici e ai servizi di riferimento; consapevolezza dei propri doveri; contezza e tutela dei propri diritti; possibilità di ricorrere avverso provvedimenti amministrativi; accompagnamento nella procedura per il riconoscimento della protezione internazionale e delle altre forme di protezione.

Gli operatori del SAI hanno, dunque, un ruolo di supporto dei beneficiari, i quali devono rimanere sempre i protagonisti principali delle azioni adottate in loro sostegno. 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.

Il servizio di supporto legale non deve essere necessariamente garantito da un avvocato. È infatti importante che a erogarlo sia personale in grado di coniugare una formazione specifica in materia, con un'esperienza maturata sul campo, nonché con capacità di ascolto e dialogo con il beneficiario, sostenendolo nel disbrigo delle pratiche amministrative e legali; avendo altresì la consapevolezza che proprio durante i colloqui dedicati al sostegno legale potrebbero emergere elementi rilevanti per la complessiva presa in carico della persona (per esempio, l'aver subito torture o violenza, l'essere vittima di tratta, la perdita di persone care, ecc.).

In particolare, le competenze di base che il personale SAI preposto deve avere riguardano:

- la conoscenza e/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) e delle altre forme di protezione;
- le procedure amministrative relative alle differenti tipologie di soggiorno accoglibili nel SAI;
- i meccanismi di tutela giurisdizionale.

Come tutti gli altri operatori coinvolti in servizi 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. Allo stesso modo devono essere predefiniti e chiari i meccanismi e le procedure di condivisione all'interno della stessa équipe, nonché le modalità di intervento congiunto tra figure professionali differenti (per esempio, prevedere un colloquio congiunto tra chi segue l'orientamento legale e chi interviene in maniera più puntuale sulla presa in carico sociosanitaria).

Chi segue il supporto legale deve:

- inserire nel fascicolo personale del beneficiario copia di tutta la documentazione relativa alle procedure seguite, al fine di un tracciamento delle stesse;
- affiancare i beneficiari richiedenti asilo nella preparazione al colloquio con la Commissione territoriale, e nelle altre procedure e adempimenti riguardanti anche le ulteriori tipologie di soggiorno accoglibili nel SAI;
- intervenire nella gestione dei rapporti con gli attori istituzionali;
- intervenire nell'assolvimento delle pratiche burocratiche e amministrative (per esempio, compilazione di moduli e/o modelli presso differenti uffici);
- orientare a una eventuale tutela giurisdizionale, avendo ben chiaro che l'effettiva difesa del migrante verosimilmente sarà assunta da un professionista terzo.

Gli attori istituzionali di riferimento

La **Questura** è l'ufficio territoriale di polizia che in materia di immigrazione – e nello specifico in riferimento ai beneficiari del SAI – è deputata principalmente a:

- identificare i migranti presenti sul territorio italiano;
- gestire i differenti permessi di soggiorno (istruttoria, emissione, sia per il primo rilascio che per il rinnovo);
- intervenire in differenti fasi della procedura per il riconoscimento della protezione internazionale (dalla raccolta della prima manifestazione di volontà del migrante fino alla notifica – in alcuni casi – dell'esito dell'audizione nonché all'eventuale successivo rilascio del permesso di soggiorno);
- monitorare le presenze dei beneficiari sul territorio e all'interno del SAI (gli enti locali provvedono a notificare alla Questura i migranti inseriti in accoglienza, nonché quelli in uscita dal Sistema);
- acquisire l'aggiornamento da parte del richiedente asilo del mutamento di residenza o domicilio;
- raccogliere le denunce e agire in tutela delle vittime di tratta, sfruttamento lavorativo e violenza domestica, nonché per l'eventuale rintraccio di minori allontanatisi (in tali casi sono determinanti le modalità di collaborazione tra l'ente locale e attuatore del SAI con l'ufficio di polizia).

La **Prefettura** è l'ufficio territoriale del Governo (UTG). Per quanto concerne gli interventi relativi alle misure di accoglienza e assistenza dei migranti, è deputata a:

- farsi carico della prima assistenza dei richiedenti protezione internazionale;
- valutare l'insufficienza dei mezzi di sussistenza da parte del richiedente protezione che intenda accedere alle misure di accoglienza;
- procedere alla segnalazione al Servizio Centrale del SAI, in base alle norme vigenti, di richiedenti e titolari di protezione internazionale, bisognosi di accoglienza;
- raccogliere le richieste di ricongiungimento familiare;
- promuovere meccanismi di collaborazione con gli altri interlocutori istituzionali, a partire dagli enti locali, al fine di garantire una puntuale e condivisa gestione delle presenze dei migranti sul territorio di competenza.

La **Commissione territoriale** per il riconoscimento della protezione internazionale è l'organo preposto a esaminare le domande dei richiedenti asilo, sulle quali decide in base alla documentazione agli atti, al materiale prodotto dall'interessato, alle ricerche sui Paesi di origine (COI), all'audizione con gli stessi.

La Commissione nazionale per il diritto di asilo è l'autorità di riferimento per il sistema di protezione internazionale in Italia. Tra i suoi compiti si rilevano: l'elaborazione delle linee guida per la valutazione delle domande di asilo; il coordinamento delle attività condotte dalle Commissioni territoriali; la cura e l'aggiornamento di un centro di documentazione sulla situazione sociopolitica ed economica dei Paesi di origine dei richiedenti asilo (*Contry of origin information* – COI).

La procedura per il riconoscimento della protezione internazionale

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

www.retesai.it/la-tutela-della-protezione-internazionale-e-altre-forme-di-protezione-manuale-giuridico-per-loperatore/

I richiedenti protezione internazionale

I richiedenti protezione internazionale (altresi denominabili “richiedenti asilo”) 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 asilo è consentito:

- iscriversi all’anagrafe locale della popolazione residente;
- accedere al Servizio sanitario nazionale e ai servizi locali;
- esercitare attività lavorativa, decorso il periodo stabilito dalla legge dalla presentazione della domanda di protezione. Il permesso di soggiorno per richiesta asilo non può essere convertito per motivi di lavoro;
- seguire i corsi di lingua;
- seguire corsi di formazione e tirocini (fatti sempre salvi i requisiti di accesso), anche qualora eventuali previsioni normative escludano l’imputabilità delle relative spese al fondo che finanzia il SAI;
- richiedere il patrocinio a spese dello Stato, nel caso di azioni di tutela giurisdizionale.

I minori – in famiglia o non accompagnati – hanno, a parità degli altri cittadini stranieri e italiani, il diritto/dovere di accedere all’istruzione pubblica, compatibilmente con l’età anagrafica.

Il richiedente protezione internazionale ha il diritto a circolare liberamente all’interno del territorio dello Stato, ma in caso di trasferimento ha l’obbligo di comunicare in Questura un domicilio utile al quale notificare efficacemente le comunicazioni afferenti alla 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 (fatti salvi gli obblighi di trasferimento, sulla base di quanto previsto dal cosiddetto “Regolamento Dublino”).

I rifugiati

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 sono equiparati ai cittadini italiani per quanto riguarda i diritti normativamente garantiti. Nello specifico:

- diritto all'iscrizione anagrafica;
- diritto all'assistenza sanitaria, sociale e alla previdenza sociale;
- diritto al lavoro (dipendente e autonomo) a parità di trattamento con i cittadini italiani;
- diritto al ricongiungimento familiare;

diritto all'istruzione pubblica²¹;

- 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 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 al momento della presentazione della domanda di protezione internazionale). La domanda di rilascio del documento di viaggio va presentata alla Questura corredata dai documenti richiesti per la procedura.

I titolari di protezione sussidiaria

Il permesso di soggiorno per protezione sussidiaria 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. Può essere convertito in permesso di soggiorno per motivi di lavoro, sempre che l'interessato sia in possesso dei presupposti di legge.

I titolari di protezione sussidiaria, in quanto a godimento dei diritti, sono equiparati ai rifugiati, a eccezione delle modalità di ricongiungimento familiare che sono le medesime previste per tutti gli altri cittadini stranieri.

Gli altri titoli di soggiorno accoglibili nel SAI

La normativa può introdurre modifiche in relazione ai titoli di soggiorno che consentono l'inserimento nella Rete SAI, pertanto, si suggerisce sempre di mantenersi costantemente aggiornati sul cambio di norma e sulle nuove disposizioni eventualmente introdotte.

Per ognuna delle differenti tipologie, infatti, possono essere previste procedure differenti, in relazione alle modalità e ai criteri di rilascio o di rinnovo del permesso di soggiorno, di sua possibile convertibilità, di possibilità per i titolari di esercitare o meno attività lavorativa. Pertanto, è fondamentale per gli operatori SAI avere come priorità un costante aggiornamento sulla normativa vigente.

Gli operatori SAI devono, pertanto, confrontarsi con una complessità normativa che ha ricadute dirette in termini di accoglienza e di presa in carico delle singole persone; è anche possibile che i componenti di una singola famiglia abbiano posizioni giuridiche differenti. Di conseguenza diventa fondamentale avere come obiettivo – pur sempre nell'ambito della compatibilità con il dettato normativo – garantire il principio dell'unità familiare anche nelle ipotesi in cui i componenti del nucleo abbiano diversi titoli di soggiorno.

Al momento della redazione del presente aggiornamento, oltre ai richiedenti (con le specifiche di seguito riportate) e titolari di protezione internazionale, e ai minori stranieri non accompagnati sono eleggibili all'interno del SAI i titolari di permessi di soggiorno:

- per protezione speciale, titolo rilasciato ai cittadini stranieri che, pur non rientrando nei casi di protezione internazionale, rischiano gravi danni in caso di rimpatrio;

²¹ Nell'accesso agli studi universitari i rifugiati non incidono sulle quote riservate dagli atenei agli studenti stranieri.

- per protezione sociale, permesso concesso a vittime di violenza o grave sfruttamento (ai sensi dell'articolo 18 del Testo Unico sull'immigrazione, d.lgs. n. 286/1998);
- per casi speciali, titolo rilasciato a cittadini stranieri ove sussistano gravi motivi di carattere umanitario rilevati dalla Commissione territoriale che non ha accolto la domanda di protezione e internazionale;
- per casi speciali - violenza domestica, permesso rilasciato a vittime di violenza domestica (incluso anche il delitto di costrizione o induzione al matrimonio (ai sensi dell'articolo 18 bis del Testo Unico sull'immigrazione);
- per casi speciali, nel caso di cittadini stranieri vittime di intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro (in tal caso il riferimento è l'art18 ter del Testo Unico sull'immigrazione; con riferimento all'articolo 603-bis del codice penale, che punisce l'intermediazione illecita e lo sfruttamento del lavoro con approfittamento dello stato di bisogno dei lavoratori);
- per calamità, permesso concesso a chi non può rientrare nel paese di origine a causa di calamità naturali;
- per atti di particolare valore civile, concesso a chi ha compiuto atti di particolare valore civile;
- per cure mediche;
- per affidamento, nel caso in cui il neomaggiorenne sia affidato ai servizi sociali, con un decreto di prosieguo amministrativo emanato da Tribunale per i minorenni;
- per protezione temporanea, così come definita e disciplinata dalle norme di riferimento in materia.

Nel caso dei richiedenti asilo, la normativa attuale al momento della redazione del presente Manuale, prevede che possano essere accolti nel SAI coloro che siano portatori di una specifica condizione di vulnerabilità, così come disposto dall'ordinamento, nonché coloro che abbiano fatto ingresso sul territorio nazionale a seguito di protocolli per la realizzazione di corridoi umanitari ovvero evacuazioni o programmi di reinsediamento sul territorio nazionale che prevedono l'individuazione dei beneficiari nei Paesi di origine o di transito in collaborazione con l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR) ovvero ulteriori situazioni – anche correlate alla nazionalità dei cittadini stranieri – riconducibili a specifiche situazioni di crisi umanitarie.

Il fascicolo personale

Come già indicato precedentemente, l'équipe SAI 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*. 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 (V. Allegato).

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 posizione giuridica del beneficiario

All'ingresso in accoglienza nel SAI, gli operatori dovranno verificare la posizione giuridica di ogni singolo beneficiario. In particolare, è necessario acquisire informazioni su:

- il permesso di soggiorno (tipologia; se effettivamente rilasciato o richiesto; data e luogo di rilascio o richiesta; data di scadenza; coerenza dei permessi di soggiorno tra i differenti componenti del nucleo familiare; ecc.);
- il precedente domicilio;
- altra eventuale documentazione in possesso del beneficiario;
- la documentazione che accompagna le procedure di inserimento nel SAI;
- gli adempimenti già effettuati ovvero da effettuare in base alla tipologia di soggiorno del beneficiario.

Inoltre:

- se il beneficiario è richiedente asilo, è importante acquisire le informazioni relative alla procedura (data della richiesta e verbalizzazione della stessa; data dell'audizione; Commissione territoriale competente; produzione di documentazione alle varie autorità competenti, nonché la vulnerabilità evidenziata);
- se la persona è un “caso Dublino”, ricostruire i differenti passaggi che hanno determinato il passaggio di competenze da uno Stato all'altro.

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 ruolo degli operatori legali SAI è incentrato su:

- comunicare alla Questura la presenza sul territorio dello stesso beneficiario, in carico al SAI;
- supportare il beneficiario nelle procedure di aggiornamento delle informazioni funzionali al rilascio o rinnovo del proprio titolo di soggiorno.

Accompagnamento in Questura

Come indicato sopra e in appendice, la Questura è l'interlocutore principale per il soggiorno dei migranti in Italia, nonché un attore chiave per la procedura di riconoscimento della protezione internazionale. Per tale motivo è indispensabile che gli enti del SAI mantengano con essa rapporti di collaborazione e di confronto.

Gli operatori del SAI devono 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; richiesta o rilascio del permesso di soggiorno). In Questura, così come in tutte le fasi del procedimento, al migrante deve essere garantita l'assistenza, se non di un mediatore, almeno di un interprete della sua lingua madre o di altra lingua a lui nota.

La presenza dell'operatore diventa importante per facilitare l'interlocuzione tra il beneficiario e l'agente di polizia: soprattutto per i richiedenti asilo (ma non unicamente per loro) ritrovarsi presso uffici di polizia, davanti a personale in divisa, potrebbe essere una situazione evocativa di vicende vissute nel passato, anche traumatiche.

Questa fase di accompagnamento, tuttavia, dovrebbe ridursi gradualmente con l'obiettivo di favorire l'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, anche attraverso il kit postale; 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 degli operatori SAI e un loro eventuale intervento, qualora subentrino difficoltà e complicazioni sui singoli casi ovvero le circostanze lo richiedano.

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 di una forma di protezione. Per questo motivo è essenziale procedere in maniera formale qualora fosse necessario interloquire con essa, optando sempre per la forma scritta delle comunicazioni, in via elettronica per il tramite di

PEC.

Gli enti del SAI sono tenuti a comunicare con la Commissione territoriale nei casi di:

- richiesta di presenza in audizione di un operatore o di altra persona di fiducia (per la presenza di un avvocato non è necessario anticipare la richiesta, in quanto, se munito di delega, può depositarla presso la segreteria della Commissione il giorno stesso dell'audizione);

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)²²;

- 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 commissario dello stesso sesso del richiedente, adducendone le ragioni;
- richiesta di rinvio dell'audizione convocata, per gravi motivi di forza maggiore o di salute che devono essere debitamente certificati²³;
- 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.

Comunicazioni e procedimento notifiche

Il richiedente asilo è tenuto a informare la Questura in ordine a ogni suo mutamento di residenza o domicilio. Infatti, al fine delle comunicazioni ufficiali (sia di convocazione per l'audizione che per la notificazione della decisione della Commissione territoriale), il richiedente ha alcuni obblighi formali e a tali obblighi corrisponde l'interesse dello stesso a ricevere le comunicazioni che lo riguardano.

Tutte le comunicazioni ufficiali di atti e provvedimenti relativi al procedimento per il riconoscimento della protezione internazionale sono notificate a mezzo di posta elettronica certificata all'indirizzo di un responsabile SAI per le notifiche, il quale ne cura la consegna al destinatario. Si specifica che il responsabile SAI per lo svolgimento delle operazioni di notificazione è considerato pubblico ufficiale a tutti gli effetti di legge. Il nominativo del responsabile SAI individuato e il suo relativo indirizzo di posta

²² La comunicazione può essere inviata per conoscenza anche alla Questura competente per la notifica della convocazione.

²³ Ibidem

elettronica certificata, nonché ogni eventuale cambiamento intervenuto, devono essere comunicati nelle modalità indicate dal Servizio Centrale.

La notificazione avviene in forma di documento informatico sottoscritto con firma digitale o di copia informatica per immagine del documento cartaceo, mediante posta certificata.

L'operatore SAI avrà altresì cura di informare i richiedenti asilo che – ove decidessero di lasciare il SAI prima della conclusione del procedimento – dovranno comunicare alla Questura il loro domicilio. Questo passaggio è importante, perché – una volta usciti dal SAI – la gestione delle notifiche avverrà esclusivamente attraverso comunicazioni della Commissione territoriale, per il tramite del servizio postale.

Preparazione della memoria personale

Una memoria personale può essere scritta dal richiedente in due momenti:

- al momento 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 complicato percorso di ricostruzione dei ricordi.

È 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. È, 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 al proprio gruppo di appartenenza, 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 sia nelle condizioni di scrivere di persona, l'operatore può offrirsi di dare supporto nella redazione 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.

Alla memoria possono essere allegati altri documenti quali:

- rapporti sul Paese di origine di organizzazioni internazionali, quando avvalorino 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.

La memoria (comprensiva di allegati, se presenti) può essere inviata tramite PEC alla Commissione territoriale, al fine di integrare il fascicolo del richiedente ed è opportuno che il giorno dell'audizione il richiedente porti con sé una copia di tutto quanto spedito.

Infine, l'operatore SAI deve necessariamente portare a conoscenza del diretto interessato quali possano essere le conseguenze – in termini di credibilità della propria vicenda narrata – dell'emersione di eventuali divergenze tra quanto contenuto nella memoria e quanto esposto in sede di audizione.

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 SAI deve sostenere il beneficiario nell'affrontare con serenità l'audizione, che non deve essere percepita come un esame o un interrogatorio, ma come un'opportunità per raccontare la propria storia e 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 nei ricordi è una delle conseguenze che caratterizza quanti hanno subito persecuzioni, vissuto conflitti, sono andati incontro alla violazione dei diritti umani ovvero hanno affrontato violenze, vessazioni e deprivazioni, durante il lungo viaggio migratorio o essere ricadute nelle dinamiche della tratta. 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.

E' possibile anche fare una sorta di 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 SAI è valutare sempre caso per caso come gestire tali simulazioni, tenendo conto che per alcuni richiedenti ripercorrere gli eventi della propria storia (e farlo per l'ennesima volta) 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 tratti questioni relative al percorso di accoglienza e di inserimento in Italia, ovvero all'eventuale lavoro, abbia sempre bene a mente il suo bisogno di protezione, che deve riuscire a manifestare con puntualità alla Commissione.

È, inoltre, importante dare al richiedente alcune informazioni utili in merito allo svolgimento dell'audizione. Se nel corso dell'audizione, dovesse emergere 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, sempre in sede di audizione, il richiedente deve presentare la copia della memoria, nel caso integrata da altra documentazione, qualora la si sia già prodotta alla Commissione al fine di integrare il fascicolo elettronico individuale.

Per il richiedente, inoltre, è sempre possibile portare con sé ulteriore documentazione funzionale alla sua richiesta di protezione, anche qualora non sia stata preventivamente inviata alla Commissione.

Se durante l'audizione interviene anche un avvocato o altra persona di fiducia, con il quale l'operatore SAI deve poter collaborare attivamente, questo deve essere coinvolto nella preparazione al colloquio.

Infine, giova anche qui ricordare l'importanza di rendere partecipe il richiedente asilo circa le conseguenze relative a eventuali divergenze tra quanto narrato in sede di audizione (e riportato in una eventuale memoria integrativa) e le informazioni relative ai Paesi di origine (COI, *Country of origin informations*) a disposizione della Commissione stessa, nonché pubblicamente reperibili su siti istituzionali.

Orientamento alla tutela giurisdizionale

All'operatore SAI spetta il compito di garantire la conoscenza circa l'opportunità di agire avverso il diniego di riconoscimento della protezione internazionale e dei differenti passaggi della procedura giurisdizionale (adire il giudice; presenziare in aula; depositare atti e memorie; rappresentanza legale), che devono essere posti in essere da un avvocato.

All'operatore spetta rendere disponibile all'avvocato incaricato 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. L'eventuale ricorso può essere presentato dinanzi alla sezione specializzata per l'immigrazione del Tribunale civile ordinario.

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 (c.d.

effetto sospensivo del provvedimento che comporta l'allontanamento dal territorio nazionale), salvo i casi previsti dalla legge. Per esempio, la norma può prevedere l'introduzione di una lista di Paesi terzi sicuri, rispetto alla cui provenienza le persone senza alcuna vulnerabilità – tra quelle indicate dalla normativa – non possono godere del principio di automatica sospensione.

Qualora, quindi, l'effetto sospensivo non fosse automatico, l'istanza di sospensione deve essere proposta, a pena di inammissibilità, con un ricorso introduttivo.

Al ricorrente è consentito accedere al patrocinio a spese dello Stato²⁴ (c.d. "gratuito patrocinio"). In tal caso al difensore scelto spetta supportare il richiedente nella presentazione della domanda all'ufficio competente.

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 specifica²⁵, 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.

Altri interventi di sostegno legale

Per quanto riguarda le **misure anti-tratta e anti-sfruttamento lavorativo**, l'operatore SAI deve guidare la/il beneficiaria/o attraverso il processo di emersione e identificazione, favorendo le procedure di assistenza e protezione per le vittime (o presunte tali). Ci si deve assicurare che la/il beneficiaria/o riceva supporto legale, ma anche psicologico e sanitario con un'adeguata presa in carico che tuteli la persona durante tutto il percorso, a partire dalla fase di emersione dalla situazione di sfruttamento. In particolare, l'assistenza deve riguardare altresì la presentazione della denuncia, l'accesso a un percorso di protezione internazionale o di rilascio di un permesso di soggiorno per le vittime di tratta.

L'operatore SAI che supporta le persone vittime di tratta svolge un ruolo fondamentale nel riconoscimento e tutela dei loro diritti, sostenendole nell'accesso alle misure di protezione e assistenza previste dalla legge e favorendo altresì percorsi di incontro con enti anti tratta nell'ipotesi in cui siano presenti anche degli indicatori dell'essere vittime di sfruttamento.

Con riferimento al **sostegno continuo alle vittime di violenza domestica**, si deve necessariamente considerare un insieme di azioni ancora più complesse, in quanto comprendono la valutazione su eventuali forme di tutela e una particolare cura durante le fasi di un eventuale procedimento penale, comprendendo altresì un supporto innanzi al Tribunale per i minorenni. Quest'ultima ipotesi si concretizza in casi di presenza di figli minori, con particolare attenzione alla protezione degli stessi durante il procedimento. Il supporto legale deve essere necessariamente integrato con un lavoro in rete con altre istituzioni, organizzazioni non governative e servizi di assistenza, al fine di garantire che la vittima riceva una protezione complessiva e continuativa (si rinvia all'approfondimento dedicato al

24 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.

25 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](#)

tema in questo stesso MANUALE).

Nel **proseguo amministrativo per i neomaggiorenni** che seguono il percorso previsto dalla legge, l'operatore legale interviene gestendo e monitorando le pratiche amministrative per garantire al giovane adulto di beneficiare delle disposizioni legali, che gli permettano l'adempimento del percorso d'integrazione autorizzato dal giudice. In tal senso, è importante che l'operatore sostenga la persona nel completamento delle pratiche per ottenere il permesso di soggiorno, il che può includere la verifica dei requisiti richiesti, la preparazione e la presentazione dei documenti necessari alle autorità competenti (tra i quali è annoverabile il passaporto), nonché la gestione di eventuali problematiche relative a rigetti o rinvii.

Infine, per quanto concerne il **ricongiungimento familiare**, l'operatore SAI interviene in nome del superiore principio dell'unità familiare, fornendo le adeguate informazioni al beneficiario in merito alla procedura – da svolgersi presso gli uffici della Prefettura – nel processo di unificazione con i membri della famiglia, rimasti nel paese d'origine o in altri paesi. Al beneficiario saranno messe a disposizione le informazioni concernenti i diritti relativi al ricongiungimento familiare, e nel caso sarà supportato nella corretta presentazione della domanda e lungo l'iter amministrativo.

Una check-list per le attività di accompagnamento e orientamento legale

- Verifica del permesso di soggiorno della persona in accoglienza (attestato nominativo o permesso di soggiorno; tipologia, luogo e data di rilascio; luogo e data di rinnovo);
- Ci sono condizioni di vulnerabilità? Sono evidenti? Ci sono indizi?
- Individuazione e programmazione degli eventuali interventi per supportare il beneficiario SAI nella regolarità di soggiorno e nell'allineamento con i passaggi da fare in merito ai procedimenti che lo riguardano (come singolo e come nucleo familiare);
- Prosecuzione della procedura per l'ottenimento del prosieguo amministrativo nel caso di giovane adulto inserito in accoglienza con la sola richiesta di prosieguo presentata e non anche la relativa emissione di decreto da parte del Tribunale per i minorenni;
- Attivazione di contatti con gli attori istituzionali, interlocutori privilegiati soprattutto nel caso di beneficiari vittime di tratta e sfruttamento, sessuale o lavorativo (Questura, Procura della Repubblica, altri enti preposti alle azioni di emersione e supporto);
- Comunicazione di dati aggiornati al Servizio Centrale in merito al c.d. "procedimento notifiche", che prevede l'individuazione di un responsabile SAI per le notifiche;
- Verifica della eventuale procedura per il riconoscimento della protezione internazionale:
 - Paese di provenienza (Paese terzo sicuro?)
 - Dove e come è stata presentata la domanda di protezione
 - Effettiva competenza dello Stato italiano per l'esame della domanda (presentata una domanda di protezione in altro Paese della UE?)
 - Esame prioritario?
 - Domanda reiterata?
 - Procedura accelerata?

- Domanda manifestamente infondata?
 - Inammissibilità della domanda?
 - Il richiedente vuole ritirare la domanda? Perché?
 - Acquisizione di nuovi elementi
 - Diniego di riconoscimento della protezione internazionale e volontà del richiedente di presentare ricorso?
 - Il protetto internazionale vuole rinunciare allo status? Perché?
 - Ci sono estremi per la revoca della protezione?
- Attivazione della rete territoriale (e non solo) di riferimento, sulla base di quanto rilevato e delle specifiche esigenze di presa in carico.

PROCEDURE E ADEMPIMENTI PER L'ACCOGLIENZA NEL SAI

PROCEDURE E ADEMPIMENTI PER L'ACCOGLIENZA NEL SAI

SEGNALAZIONI E INSERIMENTO IN ACCOGLIENZA – BANCA DATI SAI – GESTIONE DEI DATI SENSIBILI – PROROGHE DELL'ACCOGLIENZA – TRASFERIMENTI DA SAI A SAI – GESTIONE DELLE PROCEDURE DI USCITA DEI BENEFICIARI DAL SAI – ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI NEL SAI – ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVO-FINANZIARI NEL SAI – RELAZIONI E SCHEDE DI MONITORAGGIO – LE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO CENTRALE DEL SAI

Segnalazioni e inserimento in accoglienza

L'iter per l'inserimento nel SAI viene avviato tramite la segnalazione al Servizio Centrale del bisogno di accoglienza dei migranti.

Le segnalazioni possono essere inviate al Servizio Centrale da:

- Ministero dell'Interno, in particolare per gli arrivi di migranti via mare (c.d. sbarchi) con presenza di minori non accompagnati ovvero per altre casistiche specifiche (per esempio, ingressi protetti tramite programmi di *resettlement* o evacuazioni umanitarie);
- Prefetture – Uffici territoriali del Governo, anche in riferimento ai migranti presenti nei centri di accoglienza governativi o prefettizi, attivati anche in via straordinaria;
- enti locali, titolari o no di SAI
- associazioni ed enti di tutela, enti attuatori o no di SAI; Nonché da:
- comunità di accoglienza per i minori stranieri non accompagnati;
- Questure;
- poli ospedalieri e strutture sanitarie del territorio.

Per procedere alle segnalazioni al Servizio Centrale, Prefetture e altri enti segnalatori devono indicare, secondo le diverse procedure da seguire, tutte le informazioni relative alla persona migrante, utili all'individuazione della progettualità idonea all'accoglienza (anagrafica, tipologia di soggiorni, indicazione di eventuali vulnerabilità e bisogni specifici).

Nel caso, invece, si intenda segnalare al Servizio Centrale il bisogno di accoglienza di una persona migrante, per la quale sia emersa una vulnerabilità riconducibile allo stato di salute mentale, l'ente segnalatore deve specificare – tramite apposito formulario – le informazioni funzionali a descrivere lo stato di salute della persona e fornire la documentazione sanitaria a supporto.

Infine, gli enti locali titolari di SAI possono procedere all'inserimento in accoglienza nelle proprie progettualità migranti presenti sul territorio. Per tale ipotesi, l'ente locale è tenuto a informarne previamente il Servizio Centrale, a cui spetta la convalida della procedura. La possibilità di un ente locale di procedere direttamente all'inserimento in accoglienza di migranti (c.d. "auto-inserimento") deve tenere conto della quota percentuale di posti riservata – ai sensi del decreto ministeriale di riferimento, contenente le Linee guida del Sistema – alle accoglienze predisposte su invio del Servizio Centrale.

Al fine di facilitare l'individuazione del posto più consono alle eventuali esigenze specifiche del migrante, le segnalazioni devono essere compilate nella maniera più puntuale e completa possibile, nonché corredate da informazioni che, pur nel rispetto della *privacy* del migrante, possano fornire indicazioni relative a eventuali bisogni specifici. Come si può evincere dalla visione del MODELLO F, in questo i campi da compilare guidano nella focalizzazione del bisogno di presa in carico. Nel MODELLO B, invece, si suggerisce di utilizzare anche il campo "note" e avere cura di allegare – per quanto possibile – anche una relazione sociale.

Per la segnalazione di persone con vulnerabilità riconducibili alla sfera della salute fisica non esiste un

modello *ad hoc* e, pertanto, in tali casi si invita ad allegare (al MODELLO B) una relazione sanitaria contenente – nel rispetto delle norme sulla *privacy* – le indicazioni relative alle specifiche esigenze di presa in carico.

Pertanto, ricapitolando, una segnalazione completa dovrebbe contenere:

- i dati anagrafici e la nazionalità delle persone per le quali si fa richiesta di inserimento nel SAI, facendo attenzione nello specificare gli eventuali legami parentali (soprattutto nei casi di segnalazioni multiple);
- la tipologia di soggiorno, tenendo conto delle disposizioni normative vigenti in merito alle casistiche accoglibili nel SAI;
- informazioni in merito a eventuali bisogni specifici del migrante, inerenti a condizioni di vulnerabilità o fragilità anche temporanee;
- la relazione sociale sul percorso finora realizzato;
- puntuali riferimenti dell’ente segnalatore da contattare, al fine di attivare le procedure necessarie alla realizzazione del trasferimento, una volta individuato il posto in accoglienza e attivata la procedura di inserimento.

Il Servizio Centrale procede alla presa in carico delle segnalazioni ricevute e alla ricerca del posto in accoglienza nel SAI, sulla base del profilo della singola persona o del nucleo, e della disponibilità di posti nel Sistema, a partire dalla verifica nelle progettualità SAI più prossime al luogo di attuale presenza del migrante, soprattutto nei casi di prolungata permanenza in centri governativi o prefettizi.

Pertanto, per l’individuazione del posto di accoglienza all’interno del SAI il Servizio Centrale tiene conto di:

- la presenza di eventuali vulnerabilità, fragilità o bisogni specifici;
- la tipologia delle persone segnalate (nuclei familiari, donne o uomini soli; nuclei monoparentali; minori non accompagnati);
- la disponibilità di posti nella Rete, in termini generali, nonché in maniera specifica per le caratteristiche della singola segnalazione;
- eventuali elementi correlati alle procedure amministrative relative alla tipologia di soggiorno;
- la prossimità geografica di progettualità SAI con disponibilità di posti corrispondenti alle caratteristiche del singolo o del nucleo.

Nell’iter di ricerca del posto nel SAI il Servizio Centrale acquisisce le valutazioni da parte degli enti delle singole progettualità, a cui si propone l’inserimento in accoglienza, in merito alla compatibilità tra le caratteristiche della persona o del nucleo segnalato con le la propria struttura organizzativa e le peculiarità del territorio di riferimento.

Una volta individuata la progettualità SAI maggiormente indicata per l’accoglienza del migrante segnalato, il Servizio Centrale redige una comunicazione formale (c.d. “lettera di inserimento”), che viene inviata ai referenti dell’ente titolare e dell’ente attuatore del SAI di destinazione, all’ente segnalatore e alle rispettive Prefetture di competenza.

Banca dati SAI

La Banca dati del SAI è una piattaforma informatica che è al tempo stesso strumento operativo per gli enti locali e attuatori del Sistema, nonché strumento di monitoraggio sia per gli enti locali che per

il Servizio Centrale. Le informazioni contenute in Banca dati consentono, inoltre, di acquisire i dati relativi ai risultati conseguiti dal SAI di anno in anno.

Nella Banca dati SAI, infatti, gli enti locali – per il tramite di un diretto collaboratore o di un referente dell'ente attuatore – sono tenuti a registrare informazioni relative a:

– Beneficiari

- ingresso nel SAI, con l'inserimento dei suoi dati anagrafici e l'indicazione della struttura in cui accolto entro tre giorni lavorativi dall'arrivo. Nella prima registrazione dei beneficiari è importante prestare la massima attenzione alla compilazione dei differenti campi richiesti, nonché alla scelta delle opzioni presenti in diversi menù a tendina. Così, per esempio, viene richiesto di specificare le modalità di ingresso in Italia (frontiera marittima, frontiera terrestre, frontiera aeroportuale) e se il beneficiario rientra in uno dei programmi di ingresso protetto in Italia, che tra di loro sono differenti (*resettlement*, evacuazioni umanitarie, operazioni internazionali, ecc.) ed è fondamentale che tali differenze siano evidenti nei riepiloghi generali dei dati del Sistema;
- uscita dal SAI, secondo le motivazioni indicate, nella relativa sezione entro tre giorni lavorativi dal termine del periodo di accoglienza;
- informazioni inerenti all'ambito legale e al rilascio/rinnovo dei permessi di soggiorno, ai servizi ricevuti, nonché le informazioni di carattere sanitario e le proroghe di accoglienza, entro cinque giorni lavorativi dagli intervenuti cambiamenti.

Attenzione: nella Banca dati devono essere registrati tutti i beneficiari, anche coloro che sono in “accoglienza esterna” e le “presenze sul territorio”, con tutte le informazioni a loro riferibili, inclusi i servizi erogati.

– Corsi e Servizi

- più sezioni della Banca dati sono relative ai differenti servizi erogati ai singoli beneficiari nelle annualità di riferimento, inclusi i corsi frequentati;
- devono essere registrati anche i corsi e servizi erogati ai beneficiari in accoglienza esterna e ai beneficiari presenti sul territorio.

– Strutture

- dati completi relativi alle strutture abitative in essere, che afferiscono al SAI e all'interno delle quali sono materialmente (o possono essere) accolti i beneficiari. Tali strutture devono coincidere con le informazioni contenute nella documentazione ufficiale prodotta, in fase di presentazione della domanda di finanziamento (per nuovo SAI o per ampliamento) ovvero in fase di successivo avvio di struttura (una volta perfezionati tutti i necessari adempimenti amministrativi e completato l'allestimento dell'abitazione, l'ente locale è tenuto a seguire la procedura di “avvio struttura” e renderla così pronta per l'immediato inserimento in accoglienza) ovvero in fase di novazione strutture (procedura che si segue in caso di necessità di sostituzione di una o più strutture);
- tempestiva dismissione delle strutture non più in uso;
- tempestiva indicazione di struttura temporaneamente non utilizzabile in caso di circostanze che la rendano tale (per esempio, la necessità di interventi di manutenzione straordinaria);
- validazione delle strutture attive da parte del responsabile SAI per l'ente locale.

Attenzione: le procedure di avvio e novazione sono disciplinate da circolari ministeriali e note tecniche operative del Servizio Centrale. Qualora non immediatamente disponibili, si suggerisce di richiederne l'invio allo stesso Servizio Centrale.

- Operatori
- spetta all'ente locale richiedere l'attivazione delle credenziali di accesso alla Banca dati esclusivamente per gli operatori, dello stesso ente locale e dell'ente attuatore, che, a vario titolo, dovranno accedervi e/o occuparsi dell'aggiornamento delle informazioni relative alle differenti sezioni della stessa;
- dati degli operatori che compongono stabilmente l'équipe, nonché del responsabile di SAI per l'ente locale e per l'ente attuatore, del RUP (specificando funzione, recapiti telefonici, e-mail);
- l'ente locale è tenuto alla tempestiva richiesta al Servizio Centrale di disattivazione delle credenziali fornite a operatori non più in servizio presso il SAI.

Con il puntuale aggiornamento delle informazioni sopra riportate, la Banca dati SAI diventa per gli enti locali del Sistema uno strumento gestionale importante, che consente al singolo ente di procedere a un monitoraggio in tempo reale sullo stato della progettualità per la quale ha ottenuto il finanziamento.

Come detto sopra, la Banca dati SAI è al tempo stesso uno strumento gestionale che consente agli enti locali del Sistema di procedere a diversi adempimenti direttamente sulla piattaforma informatica. In particolare, si fa riferimento a:

- la presentazione della rendicontazione annuale, caricando in maniera progressiva durante l'anno tutti i giustificativi di spesa;
- la richiesta di proroghe dell'accoglienza in favore di beneficiari per i quali si ritiene necessario un prolungamento della presa in carico;
- il trasferimento dei codici dei beneficiari interessati da un eventuale passaggio da una progettualità SAI a un'altra, senza far fuoriuscire la persona dal sistema (V. il paragrafo "*Trasferimento da SAI a SAI*");
- l'estrazione della periodica "scheda di monitoraggio" finalizzata alla verifica delle attività svolte, alle presenze e ai servizi erogati nell'arco di tempo indicato. Il format è estraibile direttamente alla voce "*report*" e si auto-compila con le informazioni contenute in Banca dati;
- la consultazione di video tutorial e di note tecniche per un approccio iniziale alla conoscenza del data base e per l'utilizzo delle differenti funzionalità;
- la richiesta di assistenza tecnica al Servizio Centrale nel caso di eventuali difficoltà di gestione delle differenti funzionalità della piattaforma.

In maniera complementare alla gestione e aggiornamento della Banca dati SAI, gli enti locali sono altresì tenuti ad aggiornare la situazione dei posti disponibili nel proprio SAI, nonché le informazioni relative alla utilizzabilità o meno delle strutture di accoglienza.

Alla luce di quanto sopra esposto, si evince come e quanto la Banca dati sia per il SAI nella sua interezza (enti locali e attuatori, Servizio Centrale, Ministero dell'Interno) uno strumento importante per il costante monitoraggio sullo stato del Sistema e per la formale tracciatura di più procedure amministrative e operative. Per tale motivo si deve comprendere come nelle Linee guida del SAI, allegate al decreto ministeriale di riferimento, siano previsti meccanismi sanzionatori nel caso di un mancato aggiornamento della Banca dati stessa.

I tutorial per la gestione delle diverse funzionalità della Banca dati SAI sono consultabili direttamente in una sezione della stessa

Gestione dei dati sensibili

Gli enti locali titolari del SAI sono i responsabili del trattamento dei dati relativi alle informazioni inserite nella Banca dati del Sistema e relative ai beneficiari da loro accolti, ai servizi di accoglienza erogati, agli operatori preposti alle differenti attività²⁶. L'autorizzazione a tale trattamento dei dati ha una sua fonte originaria nel parere favorevole del Garante della Privacy in data 23 dicembre 2006, a cui sono seguite le norme di recepimento delle disposizioni comunitarie.

Gli enti locali sono tenuti a:

- 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 GDPR UE 679/2016 “*Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali*”;
- mettere a disposizione del Servizio Centrale, qualora venga richiesto, tutta la documentazione relativa alla progettualità SAI di cui sono titolari;
- assicurare l'attivazione di una connessione informatica che permetta l'utilizzo degli strumenti digitali richiesti per la gestione delle attività del SAI;
- 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.

Proroghe dell'accoglienza

I tempi di accoglienza – così come stabiliti dalle Linee guida del SAI – dei titolari di protezione internazionale e delle altre tipologie di soggiorno accoglibili nel SAI possono essere prorogati, previa autorizzazione del Ministero dell'Interno per il tramite del Servizio Centrale, per ulteriori sei mesi, sulla base delle effettive esigenze personali del singolo beneficiario o del nucleo familiare.

Non si deve richiedere proroga di accoglienza, in quanto la presa in carico continua senza la necessità di adempimenti formali, per: i richiedenti protezione internazionale (anche nel caso di pendenza di ricorso avverso la decisione della Commissione territoriale); i minori stranieri non accompagnati; i neomaggiorenni nei sei mesi successivi al compimento della maggiore età; i neomaggiorenni in prosieguo amministrativo per la durata prevista per lo stesso.

La proroga è autorizzata per consentire la conclusione dei percorsi di integrazione in scadenza, adeguatamente documentati ovvero in presenza di circostanze straordinarie derivanti da comprovati motivi di salute, nonché per le persone con specifiche vulnerabilità che ne rallentino i tempi del percorso di inclusione sociale.

Una seconda proroga, per un periodo complessivo di non superiore a ulteriori sei mesi, può essere richiesta qualora permangano gravi motivi di salute ovvero ci sia l'esigenza di completare l'anno scolastico.

Per richiedere la proroga l'ente locale del SAI è tenuto a utilizzare l'apposita sezione della Banca dati, avendo cura di compilare in maniera puntuale e sintetica tutti i campi previsti, relativi alla condizione del singolo o del nucleo, ai servizi erogati nello specifico e, soprattutto, alla previsione di un programma di uscita dall'accoglienza, che – sulla base delle motivazioni che inducono a protrarre il periodo di presa in carico nel SAI – indichi gli interventi che si intendono attuare. Il Servizio Centrale provvede a

²⁶ V. Informativa sul trattamento dei dati personali, tra gli allegati al presente MANUALE

rispondere a ogni singola richiesta, sia nel caso si conceda l'autorizzazione, sia in caso contrario.

In considerazione dell'alto numero di beneficiari presenti nel SAI nell'arco di tutto l'anno solare, è raccomandabile richiedere l'eventuale proroga almeno trenta giorni prima di tale scadenza.

La Banca dati del SAI prevede un meccanismo di *alert* che richiama l'attenzione sull'approssimarsi delle date di termine accoglienza, a cui si invita a prestare attenzione, considerandolo un supporto aggiuntivo per la pianificazione e la verifica dei progetti personalizzati dei singoli beneficiari e nuclei familiari.

Nel caso di nuclei familiari, si richiede l'attenzione nel correlare in maniera puntuale il vincolo familiare tra i singoli componenti del nucleo e il capofamiglia, e specificare per ognuno di essi le misure che si prevedono di adottare per accompagnare il loro percorso di uscita dal SAI e di inclusione sociale.

Infine, si invita a tenere in considerazione che le disposizioni ministeriali, contenute nelle Linee guida del SAI allegate al decreto di riferimento, prevedono che in caso di mancata autorizzazione alla proroga (perché non richiesta o non accordata) il Ministero dell'Interno non riconosce le spese per il proseguimento dell'accoglienza del singolo beneficiario o del nucleo familiare.

Si segnala, infine, che **tra gli allegati al presente MANUALE è disponibile il modello di un'integrazione del Patto di accoglienza**, da prevedere in caso di autorizzazione alla proroga, ai fini della formale condivisione con il beneficiario dell'aggiornamento dei tempi di permanenza nel SAI.

Trasferimenti da SAI a SAI

Tutti gli enti locali titolari di SAI sono tenuti a garantire la presa in carico di richiedenti e titolari di una forma di protezione, ivi comprese le differenti casistiche di vulnerabilità, così come indicate dalla norma. Fanno eccezione le progettualità SAI dedicate all'accoglienza di 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 tali beneficiari. Tuttavia, se è escluso che un minore non accompagnato venga inserito in una progettualità SAI per adulti, è possibile che beneficiari con vulnerabilità riconducibili alla sfera della salute, sia fisica che mentale, possano essere inseriti in progettualità per l'accoglienza ordinaria. Questo può verificarsi nel momento in cui la condizione di vulnerabilità o di fragilità emerga successivamente all'inserimento nel SAI ovvero quando tale condizione sia compatibile con il profilo della singola progettualità del Sistema, con i servizi, le competenze, le professionalità presenti a livello locale, nonché con le caratteristiche della rete territoriale di riferimento.

Nel caso di difficoltà nella presa in carico e nella gestione di situazioni di vulnerabilità da parte dell'ente locale e dell'ente attuatore, e dell'équipe, la richiesta di trasferimento in altra progettualità SAI del beneficiario portatore di tali vulnerabilità non può essere considerata *a priori* come una soluzione di accoglienza. Rispetto a tale eventualità si raccomanda sempre un momento di confronto propedeutico con il Servizio Centrale.

Gestione delle procedure di uscita dei beneficiari dal SAI

Il termine del percorso di accoglienza può avvenire per i seguenti motivi:

- inserimento socioeconomico (avanzata acquisizione degli strumenti funzionali al proseguimento fuori dal SAI del percorso di inclusione sociale);
- scadenza dei termini (da intendersi come completamento del progetto di accoglienza, in conformità con i tempi indicati dalle Linee Guida del SAI, avendo beneficiato dei servizi messi a disposizione dal SAI);
- abbandono volontario (quando il singolo o il nucleo familiare scelgono di interrompere il percorso di accoglienza prima della prevista data di termine);
- “trasferimento Dublino” a seguito di notifica dello Stato membro dell'UE competente a

- esaminare la richiesta protezione internazionale dell'interessato;
- rimpatrio volontario assistito;
- allontanamento per decisione unilaterale dell'ente locale (nei casi in cui si verificano episodi violenti e/o gravi violazioni al regolamento di accoglienza).

L'uscita dal SAI deve essere registrata nella Banca dati, specificandone la motivazione. Nel caso in cui si verifichi l'uscita per inserimento socio-economico, l'operatore è tenuto a compilare 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 socioeconomico dei beneficiari usciti dal SAI.

Adempimenti amministrativi nel SAI

Al momento della pubblicazione del decreto di assegnazione del finanziamento, un ente locale che accede per la prima volta al SAI è tenuto a comunicare formalmente (via PEC) al Ministero – e per conoscenza al Servizio Centrale – le informazioni iniziali relative al suo ingresso nel Sistema.

La richiesta di tali informazioni viene formalizzata attraverso la notifica di finanziamento che l'ente locale riceve direttamente dal Ministero e da una successiva lettera da parte del Servizio Centrale.

In entrambe le note sono fornite indicazioni puntuali circa le modalità di assolvimento delle comunicazioni che in sintesi riguardano:

- i nominativi e le coordinate di contatto del responsabile SAI dell'ente locale, del RUP (là dove persona differente dal responsabile), nonché del personale preposto alle attività di aggiornamento della Banca dati SAI e alle procedure di rendicontazione;
- l'indicazione di un indirizzo mail unico di SAI, al quale possa accedere il personale dell'ente locale e dell'ente attuatore, come definito dal responsabile SAI, per il ricevimento di tutte le comunicazioni di carattere generale in arrivo dal Servizio Centrale e dallo stesso Ministero dell'Interno;
- l'eventuale procedura di riparametrazione del budget (v. anche paragrafo successivo), qualora la commissione ministeriale di valutazione abbia proceduto a una ridefinizione del piano finanziario preventivo, presentato in sede di richiesta di finanziamento;
- l'avvio delle procedure di selezione dell'ente attuatore, qualora l'ente locale decida di avvalersene;
- la comunicazione di inizio attività (CIA), quando l'ente locale è pronto per l'attivazione dei servizi di accoglienza del SAI. Nella CIA vengono altresì indicati gli estremi del codice di tesoreria e del conto di tesoreria presso la sezione di Tesoreria provinciale dello Stato relativi alla contabilità speciale infruttifera intestata all'ente locale.

Con riferimento a quest'ultimo punto si evidenzia come il **rapporto tra ente locale e del suo (eventuale) ente attuatore** sia una componente importantissima all'interno del SAI, perché espressione della collaborazione tra pubblico e privato sociale, che rafforza le misure di accoglienza e di presa in carico, e che proprio nell'ambito dell'accoglienza contribuisce a dare attuazione al principio di sussidiarietà e all'azione dei Comuni. La scelta di avvalersi o meno della collaborazione di un eventuale ente attuatore è quindi dirimente per un ente locale (principalmente per quanto concerne le tempistiche di avvio operativo dei servizi di accoglienza), anche perché le procedure previste a norma di legge comportano tempi di esecuzione non immediati, ai quali devono necessariamente raccordarsi le tempistiche di inizio operatività dell'accoglienza.

Per tale motivo le disposizioni ministeriali che disciplinano l'accesso degli enti locali al finanziamento per i servizi del SAI e che contengono le Linee guida per il funzionamento del Sistema, prevedono in capo agli enti locali alcuni adempimenti formali, ai quali attenersi qualora decidano di avvalersi di uno più enti attuatori²⁷.

In particolare, agli enti locali si richiede di comunicare al Ministero – entro sessanta giorni dalla pubblicazione del decreto di ammissione al finanziamento – l'avvio della procedura a evidenza pubblica finalizzata all'individuazione dell'ente attuatore.

Per avvio della procedura si intende non unicamente la pubblicazione di un avviso di selezione, ma anche l'atto assunto dallo stesso ente locale titolare, contenente gli elementi essenziali di oggetto, durata, importo e criterio di valutazione dell'affidamento, incluse le opzioni esercitabili da parte dell'amministrazione aggiudicatrice.

Pari comunicazione formale è richiesta agli enti locali che decidano di adottare differenti modalità di affidamento dei servizi, scegliendo sulla base di quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Una volta perfezionata la procedura di selezione, l'ente locale è tenuto a inviare una ulteriore comunicazione formale al Ministero – e per conoscenza al Servizio Centrale – contenente la denominazione di ciascun ente attuatore affidatario di servizio, con i relativi riferimenti di contatto e la conferma del nominativo del RUP dell'ente locale con i recapiti aggiornati, nonché del responsabile SAI per l'ente locale con i relativi recapiti.

Adempimenti amministrativo-finanziari nel SAI

Dal punto di vista amministrativo-finanziario il ciclo di vita di ogni SAI territoriale è composto da quattro fasi principali:

1. Avvio
2. Esecuzione
3. Assestamento
4. Chiusura dell'esercizio finanziario.

A ognuna di queste fasi corrisponde un adempimento:

1. Al momento dell'avvio l'ente locale programma le attività sulla base di un piano finanziario preventivo, così come approvato dalla commissione ministeriale di valutazione;
2. In piena esecuzione dei servizi e delle attività del SAI, l'ente locale predispone un SAL (stato di avanzamento dei lavori);
3. Per operare misure di assestamento al proprio budget, l'ente locale procede a una rimodulazione del piano finanziario;
4. In chiusura dell'esercizio finanziario l'ente locale produce una rendicontazione delle spese.

La documentazione relativa a tale ciclo (comprensiva delle risultanze delle verifiche di primo e secondo livello) deve essere tenuta in un fascicolo separato, in formato cartaceo o digitale, e deve essere resa disponibile per le attività di assistenza e monitoraggio. Inoltre, è a disposizione dell'ente locale una *check list* di autocontrollo che riepiloga gli adempimenti a cui è chiamato dall'avvio dei servizi fino alla chiusura dell'esercizio finanziario.

²⁷ Al momento dell'aggiornamento del presente Manuale ci si riferisce nello specifico all'articolo 10 delle Linee Guida allegate al decreto ministeriale 18 novembre 2019.

Alla luce di questo, si evidenzia come ogni ente locale titolare di SAI sia tenuto a prendere visione del MANUALE UNICO DI RENDICONTAZIONE, che si correla in maniera complementare al presente MANUALE OPERATIVO.

Per illustrare gli adempimenti necessari, fase per fase, può essere interessante partire dal fondo, ovvero dalla presentazione del rendiconto annuale, alla chiusura dell'esercizio finanziario.

Il **MANUALE UNICO DI RENDICONTAZIONE** è il testo cui fare riferimento per disporre di tutte le informazioni relative all'intero ciclo di vita illustrato sopra e, in particolare, alla produzione del **rendiconto annuale**. Nella sezione della Banca dati dedicata alle procedure di rendicontazione viene caricata tutta la documentazione e i giustificativi delle spese sostenute per la realizzazione delle attività e servizi del SAI, sulla base del piano finanziario di riferimento.

Per il perfezionamento della produzione del rendiconto annuale gli enti locali sono tenuti ad acquisire il c.d. "**certificato di revisione**" da parte di un revisore contabile indipendente, il quale procede alla verifica amministrativo-contabile di tutti i documenti giustificativi relativi a tutte le voci di spesa del piano finanziario (preventivo, riparametrato o rimodulato). I revisori contabili devono attenersi a quanto disposto dalla normativa di riferimento, nonché dal **MANUALE UNICO DI RENDICONTAZIONE** che su tale normativa si fonda.

La produzione del rendiconto è l'atto finale dell'esercizio finanziario relativo al SAI. Quello che nel ciclo di vita amministrativa di una progettualità del Sistema si definisce come "chiusura". Procedendo a ritroso, è possibile identificare le altre attività amministrativa, collegate alle differenti fasi del ciclo di vita della progettualità SAI, che in qualche modo sono da considerarsi propedeutiche proprio alla rendicontazione delle spese.

Nella fase di avvio, si parla ancora di piano finanziario preventivo, che l'ente locale produce in sede di presentazione della prima domanda di finanziamento o di prosecuzione o di ampliamento dei posti, e che può essere soggetto a una rideterminazione da parte della commissione ministeriale preposta dall'esame delle richieste di finanziamento. Qualora questo dovesse intervenire, l'ente locale – una volta ammesso al finanziamento con decreto del ministro dell'Interno contenente gli importi assegnati a ogni ente – è tenuto a procedere alla **riparametrazione del piano finanziario**, sulla base delle risorse assegnategli da detta commissione.

Nel caso di ampliamento di posti la riparametrazione è inevitabile, perché riformula il budget SAI originario sulla base delle risorse integrative assegnate con l'ampliamento e quindi lo allinea con i vari decreti che hanno assegnato all'ente locale finanziamenti in tempi differenti.

In ogni caso, le indicazioni per procedere alla riparametrazione sono fornite per il tramite del Servizio Centrale.

Alla fine di ogni anno solare, solitamente nei mesi di novembre e dicembre, gli enti locali del SAI possono, quindi, procedere alla **rimodulazione del piano finanziario**, tenendo conto dei servizi e attività condotte nel corso dell'anno e dei costi effettivamente sostenuti. Si tratta dell'attività caratterizzante la fase amministrativa "di assestamento". La rimodulazione del piano finanziario – direttamente sulla Banca dati SAI – comporta, infatti, delle modifiche degli importi indicati nelle differenti voci di spesa e che possono essere effettuati in base a scostamenti percentuali indicati dal Ministero dell'Interno per il tramite del Servizio Centrale e altresì rappresentati nel **MANUALE UNICO DI RENDICONTAZIONE**.

Il piano finanziario così rimodulato sostituisce quello preventivo, nonché quello riparametrato, in ciascun esercizio finanziario successivo (fatti salvi i casi di ampliamento o riduzione dei posti) ed è bene precisare che in alcun modo può generare un incremento di budget complessivo assegnato all'ente locale.

Infine, da considerarsi funzionale alle procedure di rimodulazione è il **SAL (stato di avanzamento dei lavori)**, che gli enti locali del SAI sono tenuti a trasmettere al Servizio Centrale, attestando e – prima ancora – monitorando durante l'avanzamento della spesa nella fase di esecuzione dei servizi erogati e alle attività realizzate. La compilazione di questo documento avviene nell'apposita sezione dedicata

nella Banca dati e tiene conto delle spese impegnate alla fine dell'anno finanziario, ma sostenute e liquidate entro il primo semestre di ciascuna annualità.

Relazioni e schede di monitoraggio

In ottemperanza al decreto ministeriale che disciplina l'accesso e il funzionamento del SAI, anche attraverso le relative Linee guida a esso allegate, gli enti locali del Sistema sono tenuti a produrre:

- una relazione annuale finalizzata alla rappresentazione dei risultati conseguiti nel corso dell'anno e contestualmente al monitoraggio delle stesse attività svolte e dei servizi erogati. La relazione si compila on-line secondo modalità e tempistiche comunicate dal Servizio Centrale;
- una scheda di monitoraggio periodica che viene estratta direttamente dalla Banca dati ed elabora una sintesi dei beneficiari e dei servizi erogati dalla singola realtà del SAI nell'arco di tempo a cui la scheda si riferisce.

La relazione annuale e la scheda di monitoraggio, pur essendo due adempimenti a cui gli enti locali sono obbligatoriamente tenuti, devono essere considerati come due strumenti importanti per procedere in autonomia a una verifica del lavoro condotto dell'anno, alla valutazione degli interventi realizzati e quindi alla pianificazione e programmazione di attività e servizi per l'anno successivo. **Per l'ente locale titolare di SAI, e per il suo ente attuatore, sono pertanto due strumenti di monitoraggio e di autovalutazione molto importanti**, che richiedono il contributo e la partecipazione di tutti i soggetti che nel SAI intervengono: responsabile di ente locale e di ente attuatore, RUP, équipe al completo, personale amministrativo.

Le attività di assistenza e monitoraggio del Servizio Centrale del SAI

Il Servizio Centrale del SAI è la struttura tecnica di coordinamento della Rete SAI, attivata dal Ministero dell'Interno e da questo affidata per legge ad ANCI (legge n. 189/2002). Il Servizio Centrale del SAI ha, dunque, un ruolo di coordinamento, informazione, promozione, consulenza e assistenza tecnica agli enti locali.

Al Servizio Centrale spettano, dunque, compiti di:

- **assistenza tecnica agli enti locali**, sia in materia di gestione qualitativa dei servizi di accoglienza che in ambito amministrativo. Negli uffici del Servizio Centrale il personale preposto all'assistenza deve essere un punto di riferimento per un confronto continuativo e a tutto campo sulla conduzione del SAI, dalla gestione di prese in carico particolarmente complesse fino alla valutazione della ammissibilità di spese, dalla condivisione di esperienze particolarmente positive alla strutturazione di interventi per rafforzare i servizi e il territorio. Avvalersi dell'assistenza tecnica è anche l'occasione per gli enti locali e attuatori del SAI di guardarsi con un occhio "esterno" e quindi di procedere anche a un'autovalutazione, processo indispensabile per rafforzare in prospettiva la programmazione dei servizi e delle attività;
- **monitoraggio dei servizi e delle attività di accoglienza realizzate**, soprattutto attraverso le visite presso le singole realtà del SAI. Le attività di monitoraggio – al pari di quelle di assistenza – sono da considerarsi a supporto del lavoro condotto sui territori dagli enti locali, dai loro enti attuatori, dalle operatrici e operatori del Sistema. L'individuazione di eventuali criticità o problematiche non è funzionale alla messa in mora degli enti, quanto al perseguimento di un obiettivo più alto, quale è il continuo allineamento – di anno in anno – alle Linee guida del SAI e agli standard da esse prefissati. Allo stesso modo, la rilevazione di pratiche, esperienze, sperimentazioni positive punta a renderle patrimonio comune dell'intera Rete di accoglienza e così contribuire all'ulteriore innalzamento della qualità dei servizi.

In questa stessa direzione si muovono altresì le altre attività in capo al Servizio Centrale, quali:

- **raccordo tra le richieste di accoglienza nel SAI** per ogni singolo migrante e l’individuazione di un posto all’interno del Sistema. Il Servizio Centrale raccoglie le segnalazioni di accoglienza e procede alla ricerca della destinazione SAI, secondo le modalità sopra illustrate. Qui rileva evidenziare come per tali attività giochi un ruolo determinante la correlazione tra i tanti attori in campo (Ministero dell’Interno, Prefetture, centri governativi e prefettizi; enti locali e attuatori del SAI, ecc.) che introduce un principio di Stato di diritto quale “la leale collaborazione tra i differenti livelli istituzionali” che è altresì incarnata nel concetto di “*governance* multilivello”, su cui si fonda lo stesso SAI;
- **gestione di una Banca dati**, quale strumento operativo per gli enti locali del SAI e di monitoraggio sui servizi. Come già detto, la Banca dati SAI è per gli enti locali del Sistema, e per i loro enti attuatori, uno strumento operativo, gestionale e al tempo stesso di costante monitoraggio, da utilizzare in maniera regolare e sistematica, a supporto del loro lavoro;
- **raccolta, analisi, sistematizzazione, diffusione e informazione** sugli interventi realizzati. Il Servizio Centrale – anche attraverso le attività di assistenza e monitoraggio – provvede ad acquisire dalla Rete SAI pratiche, esperienze, iniziative attività che, sottoposte a un’attività di analisi e codifica – diventano poi patrimonio di tutta la Rete. È quanto di fatto accaduto a questo stesso MANUALE che nasce proprio dalle esperienze maturate sul campo nel corso degli anni dalle operatrici e operatori del SAI. Inoltre, grazie a un complesso lavoro di estrazione ed elaborazione dati (dalla stessa Banca dati del SAI, così come dalle relazioni annuali prodotte dai singoli enti locali), ogni anno viene altresì pubblicato un Rapporto del SAI che racconta i risultati conseguiti dall’intera Rete di accoglienza;
- **formazione e aggiornamento di operatrici e operatori del SAI**. Il Servizio Centrale opera affinché le esperienze dei territori diventino patrimonio comune e i servizi offerti garantiscano standard di qualità. Gli incontri di formazione (sia in aula che attraverso *webinar*) sono l’occasione per favorire la percezione di fare parte di una Rete nazionale e la consapevolezza che le azioni condotte sui singoli territori non sono avulse da quanto operato in territori differenti. Durante i momenti di formazione e di aggiornamento ci si concentra sulle Linee guida del SAI, si focalizzano le prospettive, si prende atto dei margini di rafforzamento degli interventi e si condivide un patrimonio comune del SAI, fatto di obiettivi, di standard di qualità a cui puntare, di metodologie e anche di approccio e di lessico.

APPROFONDIMENTO - LA PRESA IN CARICO DEI MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

APPROFONDIMENTO - LA PRESA IN CARICO DEI MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

Per la presa in carico dei minori stranieri non accompagnati (MSNA) si rinvia alla lettura della sezione tematica, che – pur componendo di fatto un manuale a sé stante – è da considerarsi come parte integrante del presente MANUALE.

La sezione tematica è consultabile e scaricabile su:

<https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2021/11/SAI-Manuale-operativo-MSNA-2021.pdf>

APPROFONDIMENTO - LA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DELLE PERSONE VITTIME DI TRATTA O POTENZIALI TALI

APPROFONDIMENTO - LA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DELLE PERSONE VITTIME DI TRATTA O POTENZIALI TALI

PREMESSA – L’APPROCCIO DI GENERE E L’IMPORTANZA DELLA INTERSEZIONALITÀ NEL CONTRASTO ALLA VIOLENZA DI GENERE – IL SISTEMA NAZIONALE ANTI-TRATTA – PIANO D’AZIONE NAZIONALE CONTRO LA TRATTA E IL GRAVE SFRUTTAMENTO DEGLI ESSERI UMANI – PROGRAMMA UNICO DI EMERSIONE – NUMERO VERDE ANTI-TRATTA – RISPONDERE AI MUTAMENTI DELLE DINAMICHE DELLA TRATTA – LA PROTEZIONE PASSA PER L’IDENTIFICAZIONE: QUALI INDICATORI? – STRUTTURE DEDICATE, STRUTTURE MISTE – LA COLLABORAZIONE TRA ISTITUZIONI – ÉQUIPE E RETI TERRITORIALI – IL DIALOGO CON LE COMMISSIONI TERRITORIALI – RITI MAGICI (JUJU, VODOO) E CONTRO RITI: CONOSCKERLI PER FACILITARE LA PRESA IN CARICO – VERSO L’AUTONOMIA: UNO SGUARDO AL LAVORO – UN CHECK PER L’ÉQUIPE – LA TRATTA DEGLI ESSERI UMANI NEL DIRITTO INTERNAZIONALE ED EUROPEO

Premessa

Questo approfondimento intende offrire agli operatori del SAI uno spaccato generale sulla tratta degli esseri umani a scopo di sfruttamento sessuale, con l’auspicio che tale *focus* possa rivelarsi utile per una più generale presa in carico di persone che si trovano coinvolte in una commistione tratta/protezione internazionale. Le pagine che seguono contengono una prima sezione dedicata alla questione di genere perché la tratta – sebbene comporti differenti tipologie di sfruttamento e coinvolga sia uomini che donne – riguarda prevalentemente la componente femminile. Le donne, infatti, sono colpite in modi differenti dagli uomini a seconda del settore in cui vengono trafficate, così come sono diverse le forme di abuso e di sfruttamento che ne derivano. Afferenti all’esperienza di tratta, inoltre, possono esservi forme gravi di violenza e sfruttamento, lo stupro, la riduzione in schiavitù sessuale, la prostituzione sessuale, atti che rappresentano efferate forme di persecuzione legate al genere.

L’approccio di genere e l’importanza dell’intersezionalità nel contrasto alla violenza di genere

Leggere il SAI 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 o titolari di una forma di protezione, 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, LGBTQIA+ (lesbiche, gay, bisessuali, transgender, queer, intersessuali, asessuali), 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.

Nel sentire comune, sesso e genere vengono spesso considerati sinonimi, portando a una divisione degli individui in uomini e donne in base a differenze biologiche. Tuttavia, mentre il sesso riguarda il corredo genetico e le caratteristiche biologiche che determinano l’essere uomo o donna, il genere è una dimensione più complessa, che si evolve con l’età e si modella anche in riferimento ai contesti culturali, sociali, religiosi ed economici. Il rapporto tra sesso e genere varia in base a geografie, epoche e culture. Ogni società definisce i valori legati alle identità di genere, rendendo mascolinità e femminilità concetti relativi che si costruiscono nel Paese di origine, si confrontano, entrano in crisi e si modellano alle società di arrivo.

Adottare un approccio di genere è cruciale per analizzare e comprendere le disuguaglianze strutturali che influenzano le esperienze di migrazione, sfruttamento e violenza. Nelle situazioni di tratta di esseri umani, la dimensione di genere è parte integrante delle dinamiche di potere e di sfruttamento che le persone, soprattutto le donne, subiscono. La violenza di genere non si limita a un abuso fisico o sessuale, ma comprende anche forme di oppressione psicologica, economica, sociale e culturale, che si traducono in un controllo sistematico della libertà e dignità della vittima. Tuttavia, l’analisi di genere da sola non è sufficiente a comprendere appieno la complessità della violenza subita dalle vittime di tratta.

In questo contesto, l’intersezionalità gioca un ruolo fondamentale e si riferisce alla comprensione dei diversi strati di discriminazione che una persona può sperimentare in base alla sovrapposizione di fattori

come il genere, il Paese di provenienza, la classe sociale, l'orientamento sessuale, l'età, la disabilità, lo status migratorio, e altre dimensioni identitarie. Per esempio, una donna migrante che subisce violenza o sfruttamento sessuale in un contesto di tratta, non è solo una vittima di violenza di genere, ma potrebbe anche affrontare discriminazione etnica, sociale ed economica. La sua esperienza di violenza si complica ulteriormente se è anche una rifugiata, di pelle nera, disabile o se proviene da una comunità che è già marginalizzata sia nel Paese di origine che in quello di arrivo. Queste sovrapposizioni di condizioni e caratteristiche contribuiscono a creare percorsi di oppressione che richiedono politiche e risposte non segmentate.

Adottare un approccio intersezionale permette, quindi, di affrontare la complessità delle esperienze delle e dei migranti, che non sono mai determinate da un singolo fattore, ma da una serie di condizioni e contesti che si sovrappongono. È, pertanto, importante che le realtà del SAI, oltre a garantire un'accoglienza integrata e personalizzata sui bisogni specifici delle persone, svolgano un ruolo cruciale nel promuovere l'autonomia/autodeterminazione delle donne quanto delle persone LGBTQIA+. Questo processo, che si traduce nel concetto di *empowerment*, già ampiamente trattato nelle precedenti sezioni, implica anche la creazione di spazi sicuri in cui le persone accolte possano esprimersi, confrontarsi, condividere esperienze e riflettere sulla loro appartenenza culturale, sulla violenza subita e sui percorsi di fuoriuscita da tale violenza. Tali spazi sono essenziali per il benessere psicologico e sociale, poiché permettono di riconnettersi con la propria identità e riscoprire il potere di agire, prendere decisioni e autodeterminarsi.

L'espressione (e prima ancora l'emersione) dell'identità sessuale e di genere per una persona LGBTQIA+ migrante rappresenta un passaggio complesso e delicato, che coinvolge non solo la dimensione emotiva, ma anche quella culturale e sociale. In molti casi, queste persone provengono da contesti in cui la stessa visibilità della propria identità è stata motivo di persecuzione. Pertanto, la possibilità di esprimersi liberamente nel contesto dell'accoglienza deve essere trattata con estrema attenzione, rispetto e professionalità.

In una realtà così complessa e articolata si inserisce quel lavoro di rete di cui tanto si è parlato nelle precedenti sezioni di questo MANUALE e che ogni progettualità SAI è chiamata 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 Convenzione di Istanbul

Fondamentale per l'inserimento di una prospettiva di genere nel sistema asilo è stata la *Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica*, definita *Convenzione di Istanbul*, che ha conferito 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 guerra²⁸. È inoltre interessante ricordare come l'intero capitolo VII della medesima Convenzione, dedicato alla condizione delle donne migranti, tratti una questione di stretta

28 Art. 3, Convenzione di Istanbul cit. 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;

- 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;
- 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;
- 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;
- per "vittima" si intende qualsiasi persona fisica che subisce gli atti o i comportamenti di cui ai precedenti commi a e b;
- con il termine "donne" sono da intendersi anche le ragazze di meno di 18 anni.

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*. Infatti, 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.

Il Sistema nazionale anti-tratta

Nel 2014, con il recepimento della direttiva della Unione Europea relativa alla prevenzione e alla repressione della tratta di esseri umani e alla protezione delle vittime, il Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei ministri è stato individuato come l’organismo deputato a coordinare, monitorare e valutare gli esiti delle politiche di prevenzione, contrasto e protezione sociale delle vittime. Il Dipartimento ha, dunque, assunto un ruolo centrale nelle politiche nazionali di settore, con particolare riferimento alle attività di indirizzo e coordinamento degli interventi di prevenzione sociale del fenomeno e di assistenza alle vittime, nonché di programmazione delle risorse finanziarie in ordine agli interventi di assistenza e di integrazione sociale delle vittime. Il Sistema attualmente è composto da:

- un Piano d’azione nazionale contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani;
- un Programma unico di emersione, assistenza e integrazione sociale, con lo scopo di una integrazione attiva della vittima di tratta nel territorio;
- un Numero verde anti-tratta.

Piano d’azione nazionale contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani

Il Governo adotta un piano pluriennale di azione nazionale contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani con l’obiettivo di migliorare – secondo un approccio unitario a livello europeo – la risposta nazionale al fenomeno della tratta, agendo lungo le direttrici della prevenzione, persecuzione dei crimini, protezione ed integrazione sociale delle vittime (*prevention, prosecution, protection, partnership*).

Attraverso tale strumento si mira a definire una politica nazionale unitaria che coinvolga a vario titolo le diverse amministrazioni, a livello centrale e territoriale, con un approccio sinergico mirante all’ottimizzazione delle risorse finanziarie.

Il piano nazionale prevede che presso il Dipartimento per le pari opportunità sia costituita una cabina di regia, un organo politico interistituzionale, presieduta dall’autorità politica di riferimento in materia e composta dai rappresentanti delle amministrazioni centrali, dai rappresentanti delle Regioni, nonché dai rappresentanti degli enti locali designati in sede di Conferenza Stato-città. La cabina di regia costituisce la sede di confronto per la definizione degli indirizzi di programmazione e finanziamento degli interventi di lotta alla tratta e al grave sfruttamento.

Programma unico di emersione

In passato vi erano due programmi di tutela riferiti rispettivamente all’art.13 della legge n. 228/2003 (“*Misure contro la tratta di persone*”) e all’art.18 del Testo Unico dell’Immigrazione: prevedevano la realizzazione di due canali di assistenza alle vittime, con fonti di finanziamento differenti. Con il recepimento della suddetta direttiva europea tali programmi sono stati unificati in un unico programma di emersione ai sensi dell’art.18 comma 3 bis del decreto legislativo n. 286/1998 che consta di interventi di emersione, individuazione/segnalazione, protezione e inclusione sociale a coloro che si trovano in condizione di grave sfruttamento o siano vittime dei reati di riduzione o mantenimento in schiavitù o tratta di persone.

Numero verde anti-tratta

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 socioassistenziali messi a disposizione nell'ambito dei programmi di assistenza. Il servizio è composto da una struttura centrale che riceve le segnalazioni e le richieste di aiuto per poi distribuirle tra le differenti progettualità che compongono la rete anti-tratta. Il servizio è altresì rivolto ai cittadini che vogliono segnalare situazioni di sfruttamento, nonché agli operatori del settore, al fine di agevolare il lavoro di rete a livello nazionale.

Rispondere ai mutamenti delle dinamiche della tratta

La realtà delle vittime di tratta ha sicuramente avuto un forte incremento, in termini numerici e di criticità da affrontare, a partire dal 2011, anno in cui il flusso migratorio verso l'Italia è sensibilmente aumentato nei numeri degli arrivi. Nello specifico della migrazione femminile si rileva che l'età si sta abbassando sempre di più, con una fascia che riguarda principalmente i 16/25 anni.

Allo stesso modo si evidenzia che le giovani donne – rispetto alle più adulte – hanno meno strumenti personali e culturali, sono meno strutturate e in alcuni casi presentano vulnerabilità di carattere psicologico. Fattori questi che rendono ancora più difficile l'accoglienza e la messa in atto di misure di protezione, già di per sé complesse, in quanto le implicazioni in merito alla sicurezza e alle interrelazioni con la criminalità sono importanti. Ogni singola donna ha un debito medio di diverse decine di migliaia di euro e, nel momento in cui la si sottrae allo sfruttamento con un percorso di accoglienza, si deve prendere consapevolezza di aver di fatto “confiscato un bene alla criminalità”, con tutto quello che ne comporta.

L'individuazione delle vittime di tratta nel complesso dei flussi migratori forzati e all'interno dei contesti di accoglienza nello specifico, sebbene migliorata negli anni, costituisce ancora un grande criticità che può inficiare tutto il lavoro di presa in carico.

Per tale ragione, una risposta efficace al problema esige un'azione ben pianificata, di lungo termine che preveda:

- un rafforzamento delle competenze dell'équipe e dell'intero impianto dei servizi di accoglienza;
- una collaborazione coordinata tra i differenti interlocutori istituzionali (approccio multi-agenzia);
- una formazione costante e in continuo aggiornamento sui temi della tratta e della protezione internazionale.

L'ambito di intervento non deve essere il fenomeno della tratta in sé, ma le persone che ne sono vittime, partendo dal caso singolo, al fine di offrire loro l'opportunità di interventi che siano da un lato, specifici, mirati, funzionali alle singole esigenze e, dall'altro, sostenuti da una strategia globale che implica una rete di sostegno e supporto solida e replicabile sul territorio. La *ratio* risiede nel ricercare soluzioni concrete a una serie di criticità che si presentano nella programmazione e gestione di interventi a contrasto del *trafficking* che toccano vari aspetti:

- rispetto al **contesto dell'accoglienza**, casi sempre più complessi che toccano la pluri-vulnerabilità (una persona può essere minore, in gravidanza, richiedente protezione internazionale, vittima di tratta e con disagio mentale) verso la quale si raccomanda sempre un approccio multidisciplinare che sfugga alle categorizzazioni precostituite a cui si è stati per troppo tempo abituati;
- l'elevata **mutevolezza del fenomeno** della tratta e delle organizzazioni criminali verso la quale si è chiamati a cercare nuove competenze e conoscenze, nuovi scenari di confronto e,

soprattutto, a individuare ulteriori interlocutori istituzionale e no;

- **difficoltà di inserimento socio-lavorativo** che non restituiscono alle donne sopravvissute al *trafficking* la giusta compensazione economica, con il rischio che possano scivolare nuovamente nella rete dei trafficanti o diventare esse stesse da vittime a nuove reclutatrici.

La protezione passa per l'identificazione: quali indicatori?

La presenza di vittime della tratta nel SAI, così come quella 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”.

Centrale, in tema di *trafficking*, rimane la questione dell'identificazione. Tale delicato processo 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 nel SAI; 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 correttamente una vittima della tratta a scopo di sfruttamento sessuale è necessario mantenere un approccio “neutro” che vada 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, mentendo sulla propria storia e sul proprio vissuto.

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 a scopo di sfruttamento 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 vengano costantemente aggiornati e revisionati, 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 protezione.

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'analoga 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. Il rapporto con lo sfruttatore o la sfruttatrice è forte

e difficile da scardinare, fatto di paura ma anche di gratitudine per aver concesso loro la possibilità di cambiare vita e arrivare in Europa.

Nella biografia di molte donne la *violenza* fa parte del proprio vissuto. Nasce, per alcune, nelle prime fasi del reclutamento, prosegue durante il tragitto e continua nel Paese di arrivo. Giunte in Italia, vengono tolti loro i documenti il che le rende ancora più vulnerabili e dipendenti; la scarsa informazione poi sulle leggi e sulle opportunità offerte loro fa il resto. Gli sfruttatori usano nei loro confronti atteggiamenti ambivalenti; a volte avviene che, se considerate affidabili, viene dato loro un ruolo, magari marginale, come quello di controllare, in strada o in casa, le “nuove leve” in cambio di denaro. La tratta per sfruttamento sessuale diventa così un alternarsi di contraddizioni e ambiguità in cui convivono le violenze più inaudite con la sensazione di “valere”.

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 letti e interpretati 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 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. È ormai noto che tra le vittime di tratta, che richiedono anche la protezione internazionale, sono in costante aumento le donne (spesso minori), nelle cui biografie si rileva un ingente debito contratto per poter partire, nonché rituali magici (per esempio, pratiche *juju* o *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.

L'identificazione delle vittime di tratta, in caso di minorenni, potrebbe risultare difficoltosa perché spesso non rendono le loro esatte generalità, ma si dichiarano maggiorenni. Sono inoltre istruiti dalle persone o dall'organizzazione che li vincola allo sfruttamento o accompagnati da un adulto che si finge genitore o parente. È importante ricordare che, in virtù di quanto previsto dalle convenzioni internazionali, dalle normative europea e nazionale, una/un minore deve considerarsi vittima di tratta anche se nei suoi confronti non sono stati utilizzati i mezzi di coercizione (per esempio l'uso della forza, il rapimento, l'abuso della posizione di vulnerabilità) tipicamente utilizzati nei confronti delle vittime della tratta degli esseri umani.

Strutture dedicate, strutture miste

È necessario riuscire a coniugare l'esigenza di mantenere la natura del SAI come sistema aperto e dialogante con il territorio, con il bisogno di sicurezza e protezione che trova una maggiore risposta all'interno delle strutture protette anti-tratta. Per tali ragioni, per tutte le richiedenti e titolari di protezione, su cui cada un sospetto di vittima di tratta e, qualora vi sia un consenso informato esplicito e una manifestazione di volontà di essere inserita in accoglienza, sarebbe auspicabile prevedere una prima fase di presa in carico all'interno di strutture protette o case rifugio con personale presente sia di giorno che di notte. A questa potrebbe seguire un inserimento nel SAI in un momento successivo, con percorso di emancipazione della persona già avviato e in fase avanzata.

Nel caso di mancanza di posti specifici anti-tratta e di presa in carico immediata da parte del SAI, è necessario prestare determinate attenzioni, a partire dalla individuazione del posto fisico più opportuno in cui inserire la persona.

È stato sperimentato come le strutture miste (composte quindi da richiedenti/titolari di protezione internazionale vittime di tratta e non), in alcuni contesti territoriali, si siano rivelate inadeguate a garantire sicurezza e tutela. Infatti, due differenti modalità di presa in carico – una flessibile per le richiedenti o titolari di protezione internazionale *tout court*, l'altra più restrittiva per le vittime di tratta all'interno della stessa struttura – rischiano di generare conflitti e tensioni.

La struttura mista, invece, potrebbe essere utilizzata là dove le condizioni lo consentano: prima tra tutte la verifica di un percorso avanzato di *empowerment* della singola persona interessata.

In tale percorso, potrebbe risultare utile il coinvolgimento di beneficiarie già uscite positivamente dall'accoglienza, per rafforzare il passaggio delle informazioni relative all'adesione al percorso di accoglienza.

Allo stesso modo diventa importante pensare alla figura di un "*peer educator*", come presidio costante all'interno delle strutture SAI, in grado di monitorare le dinamiche interne all'abitazione, di saperle leggere e rilevare nelle componenti di rischio.

Infine, là dove non sia previsto la presenza di operatori H24, l'équipe del SAI dovrebbe essere in grado di garantire una presenza presso le strutture, con **visite giornaliere**, nei diversi momenti della giornata, notte inclusa. Da considerare, infine, là dove possibile e nel rispetto della normativa, la presenza di strumenti di video sorveglianza all'interno delle strutture di accoglienza, soprattutto quelle per minori. In accordo con le autorità giudiziarie e le forze di polizia tali dispositivi consentirebbero di aiutare proprio gli organi inquirenti nelle indagini e offrire maggior garanzie, in termini di sicurezza, all'équipe degli operatori e alle stesse donne accolte.

La collaborazione tra istituzioni

La riflessione sulle strutture destinata per il momento a non trovare soluzioni univoche impone che, qualora ci sia un rischio di sfruttamento sessuale, gli enti del SAI possano procedere a una segnalazione alla Questura e alla Prefettura (quest'ultima in caso di richiedenti titolari di protezione) territorialmente competenti e con esse si avvii, pertanto, un dialogo costruttivo.

A seguito di tale segnalazione, le forze dell'ordine potrebbero attivarsi per mettere sotto controllo i telefoni cellulari delle persone accolte, soprattutto se minori. In tal caso, diventerebbe imprescindibile il contributo di operatori, educatori, mediatori che possano fornire elementi per individuare i momenti della giornata in cui arrivano le cosiddette "telefonate scatenanti" accompagnate, spesso, da segnali di nervosismo, agitazione, piccole o grandi ribellioni.

Affinché tutti gli attori, a diverso titolo coinvolti - Questura, Prefettura, forze dell'ordine, Procura della Repubblica - si attivino efficacemente, è importante che si arrivi, nel corso del tempo, alla sigla di protocolli d'intesa mirati e ben strutturati, con il preciso intento di creare o, là dove presenti già delle collaborazioni informali, di fortificare specifiche alleanze istituzionali in grado di supportare gli operatori SAI nel difficile compito di affrancare le donne dallo sfruttamento.

Rispetto ai minori, invece, l'identificazione come vittime della tratta può essere ancor più difficoltosa a causa della scarsa consapevolezza relativamente alla propria condizione e dal timore di fornire informazioni rispetto alle quali sono stati adeguatamente istruiti al silenzio. È consigliabile sottrarre loro il telefono cellulare per almeno un paio di mesi, al fine di stimolare e facilitare l'attivazione di un rapporto di fiducia che, altrimenti, potrebbe essere fortemente compromesso, nonché garantire, anche qui, un efficace coordinamento interistituzionale e multidisciplinare che tenga conta di *stakeholders* importanti come il Tribunale per i minorenni, giudice tutelare e tutore.

La strutturazione di un rapporto interlocutorio costante contribuisce al superamento della frammentazione degli interventi e a individuare adeguate risposte di tutela.

Équipe e reti territoriali

Dalle esperienze maturate all'interno della Rete SAI è stata rilevata come particolarmente funzionale la previsione di équipe trasversali, in grado di integrare le competenze specifiche del SAI, con quelle caratteristiche dell'anti-tratta.

Una situazione del genere è attuabile in contesti territoriali che possono godere di condizioni quali:

- la compresenza dei due sistemi di accoglienza e protezione, SAI e anti-tratta;

- il coinvolgimento in questi sistemi degli stessi enti locali e attuatori;
- l'esistenza di modalità di collaborazione dovuta a progettazione congiunta o ad altre azioni condivise.

In virtù di questo, all'équipe SAI si richiede principalmente di dedicarsi alla tessitura delle reti locali.

Non è necessario introdurre in équipe figure *ex novo* a integrazione di quelle già previste nel presente MANUALE, si deve piuttosto prevedere *a priori* personale che abbia formazione e competenze specifiche. Tale esigenza di formazione e di esperienza è da richiedere, soprattutto, ai mediatori/mediatrici culturali impiegate nella presa in carico di donne vittime di tratta a scopo di sfruttamento sessuale.

La figura della mediatrice culturale costituisce una figura chiave e trasversale per ogni attività all'interno del Sistema di protezione; non è sufficiente che sia della stessa nazionalità della richiedente/titolare di protezione internazionale, ma occorrono esperienza e conoscenza del fenomeno, buone capacità di ascolto, empatia, relazione/osservazione, oltre alla capacità di saper cogliere i messaggi non verbali e la comunicazione "non detta".

È noto, inoltre, come la condizione di vittima di tratta a scopo di sfruttamento sessuale può non emergere immediatamente. La vergogna, la paura di non essere credute, la minaccia di ricevere ritorsioni alla propria vita o alla famiglia di origine, gli inevitabili sensi di colpa, l'incapacità di raccontare la propria storia, il legame invisibile con pratiche magiche, sono tutte questioni molto delicate che possono ostacolare e talvolta anche impedire una corretta presa in carico.

La presenza di mediatrici culturali preparate e competenti potrebbe agevolare sia l'emersione della condizione di vittima di tratta che il suo percorso di accoglienza e inserimento sociale. Non si dimentichi che le donne e le minori molto spesso hanno subito stupri e forme di violenza estrema; hanno drammatici vissuti nei Paesi di origine e transito e pertanto sono portatrici di gravi vulnerabilità, di traumi da elaborare, gestire e contenere nel Paese di arrivo. In queste circostanze una solida alleanza tra le operatrici e le beneficiarie è alla base del successo di un percorso di accoglienza e resilienza.

Sarebbe, inoltre, auspicabile, durante tutto il periodo di accoglienza, garantire una continuità di relazione con la mediatrice culturale ed evitare continui cambi di figure professionali all'interno dell'équipe che possano destabilizzare la persona e inficiare tutto il lavoro di emersione e di costruzione di un rapporto di fiducia.

La mediazione linguistico culturale, come processo complesso afferente all'intera équipe, non può essere relegata al caso o all'occorrenza, ma dovrà seguire una continuità in linea con le esigenze del progetto di accoglienza e della singola persona accolta.

Sarà, inoltre, necessario che l'équipe si adoperi, affinché nell'intero impianto SAI si possa rispondere a bisogni specifici garantendo – anche attraverso un importante lavoro di rete - un adeguato *counselling* di educazione sessuale e sanitaria, nonché di accompagnamento alla genitorialità. L'ente locale titolare del SAI avrà un ruolo principale nel rendere consapevoli i vari *stakeholder* istituzionali e il personale operante nei differenti contesti di riferimento che la presenza di vittime di tratta costituisce un fenomeno sociale di ampia portata, che richiede una risposta nuova in termini di competenze, accessibilità e fruibilità dei servizi, rispetto ai quali è indispensabile costruire solide collaborazioni tra i diversi attori coinvolti.

Eventuali azioni disorganiche, così come il mancato riconoscimento di segnali di allerta legati alla tratta degli esseri umani, 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, invece, che possa fare affidamento su differenti professionalità presenti sul territorio (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, sono metodi di lavoro indispensabili per realizzare azioni efficaci e sostenibili.

È importante capire, inoltre, come l'esperienza migratoria legata al *trafficking* produca conseguenze

importanti sulla salute psicofisica della persona. Di fronte a tali possibili rischi occorre interrogarsi su quali possono essere le difficoltà specifiche che gli operatori SAI incontrano nel vivere una relazione di sostegno con una richiedente, titolare di protezione internazionale vittima di tratta, depositaria di paradigmi e abitudini culturali spesso radicalmente differenti da quelli dei Paesi di origine.

Decidere di partire, per la maggior parte delle donne e ragazze nigeriane, significa scegliere di assoggettarsi a un'altra donna (la c.d. *maman*) o a un uomo. Equivale, per la maggior parte dei casi, a contrarre una relazione di dipendenza con un'entità invisibile (spesso uno spirito o una divinità) pertanto, la conoscenza di queste forme di asservimento mistiche, tipiche di alcune culture africane, permette di ridurre non solo il rischio di incorrere in false generalizzazioni, ma di riconoscere la persona accolta e i suoi specifici bisogni.

A tal proposito, centrale risulta essere il ricorso a figure professionali specifiche, sia per il sostegno e la cura di persone che si trovano in situazione di particolare disagio psichico o psichiatrico, che di supporto agli operatori durante tutto il periodo dell'accoglienza. L'indicazione di figure professionali come il/la mediatore/trice culturale specializzato/a, l'etnopsicologo o etnopsichiatra non esaurisce la descrizione dei profili professionali che compongono l'équipe multidisciplinare SAI. Si rinvia, pertanto, al precedente capitolo "*Lavoro di Équipe*".

Infine, un'ultima considerazione sulla possibilità di prevedere personale competente nella gestione dei conflitti ovvero occasioni di formazione che accrescano in questo ambito le capacità di intervento dell'intera équipe. Questo diventa cruciale là dove possono generarsi all'interno nel programma di accoglienza tensioni e conflittualità, dovute allo stress delle donne nel sentirsi schiacciate tra le pressioni dovute al vissuto di tratta e sfruttamento (vincolo del debito contratto e timore di non riuscire ad assolverlo, né tanto meno a ricontrattarlo; paura per sé e per i propri cari) da un lato e dall'altro lo sforzo richiesto nel progetto di accoglienza per dare vita a un percorso di emancipazione e di autodeterminazione personale.

Il dialogo con le Commissioni territoriali

Si è visto come una buona rete territoriale in sinergia con gli interventi del SAI sia uno degli elementi chiave per accogliere la persona già coinvolta o che rischia di essere trascinata nella tratta o nel grave sfruttamento. Per tali ragioni, è altresì opportuno rafforzare il dialogo con le Commissioni territoriali, nonché promuovere – da parte dell'ente locale del SAI – forme collaborazione con altri enti pubblici o del privato sociale che, nella zona di riferimento, svolgano programmi di emersione, assistenza e integrazione sociale.

Si ricorda che, data la complessità della condizione in cui si trovano le vittime di tratta che accedono alla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale, l'esistenza di modalità di raccordo tra differenti enti, volte a stabilire le sfere di competenza all'interno delle attività di identificazione, presa in carico, tutela e contrasto, costituisce condizione necessaria per un funzionamento efficiente tanto del sistema anti-tratta, quanto del complessivo sistema asilo, nonché per un loro proficuo dialogo gli stessi due sistemi.

Può capitare che la persona arrivi in Commissione con un fascicolo personale, dal quale emerga già un profilo di tratta o grave sfruttamento. In questo caso, la Commissione territoriale sarà già a conoscenza del vissuto della richiedente e potrà approfondire la situazione segnalata anche dallo stesso SAI, che autonomamente avrà saputo procedere a una identificazione della vulnerabilità. Oppure, può capitare, che potenziali situazioni di tratta emergano direttamente nel corso dell'audizione. È prassi, in questo caso, che le Commissioni territoriali, dopo aver prestato particolare attenzione agli aspetti della confidenzialità e delle *privacy* rispetto alle dichiarazioni rese e – dopo aver informato la persona dei suoi diritti e della possibilità di incontrare un ente specializzato nell'assistenza delle vittime di tratta – sospenda il procedimento, permettendo un numero di colloqui congruo per favorire l'emersione e attuare le prime necessarie attività di tutela. Successivamente, l'ente consultato dalla Commissione per le procedure di *referall* (di valutazione e verifica della eventuale condizione di tratta) stilerà una relazione, che sarà acquisita come parere, con funzione di integrare l'istruttoria, rimasta nel frattempo pendente. La Commissione, sulla base della sussistenza o meno dei requisiti di legge previsti per il riconoscimento dello status di rifugiato o della protezione sussidiaria, assumerà la sua decisione.

Nel caso in cui nel SAI sia direttamente coinvolto anche un ente anti-tratta (iscritto nella seconda sezione del Registro delle associazioni ed enti che svolgono attività a favore degli immigrati, presso il Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali di cui alla lett. b dell'articolo 52 D.P.R. n. 394/1999), quindi tarato per un'accoglienza rivolta a vittime di tratta o presunte tali, ci si potrà già avvalere del suo *expertise*, senza la necessità di ricorrere a consulenti esterni per le attività di identificazione e presa in carico.

Diverso, invece, è il caso in cui all'interno del SAI non siano disponibili competenze specifiche per la gestione di questa particolare vulnerabilità. In tali circostanze l'ente locale dovrà farsi supportare nelle attività di emersione da enti esterni con i quali programmerà un numero di incontri sufficiente per instaurare quel rapporto di fiducia tra il richiedente e l'operatore, indispensabile per l'emersione della sospetta condizione di vittima, del passato di violenze e abusi, tipici del *trafficking*. Anche in tal caso, l'ente anti-tratta stilerà una relazione che il SAI acquisirà e invierà alla Commissione competente, integrando così il fascicolo personale della richiedente.

L'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (ACNUR) ha redatto linee guida specifiche per supportare le Commissioni territoriali nell'identificazione delle vittime di tratta.

È importante prenderne visione, soprattutto nel caso si accolgano richiedenti protezione che devono ancora essere ascoltate in audizione.

L'identificazione delle vittime di tratta tra i richiedenti protezione internazionale e procedure di referral – Linee Guida per le Commissioni Territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale.

[Linee-Guida-per-le-Commissioni-Territoriali_identificazione-vittime-di-tratta.pdf](#)

Riti magici (juju, voodoo) e contro riti: conoscerli per facilitare la presa in carico

Sebbene sia abbastanza difficile, per l'eterogeneità del fenomeno e delle persone accolte, nonché di per sé improprio, tracciare un profilo generale della donna vittima di tratta è comunque possibile prendere come caso studio l'esame di alcune caratteristiche, relative a donne provenienti da determinati contesti. L'analisi del caso specifico riguardante le donne provenienti dalla Nigeria può essere letto a titolo esemplificativo per una lettura complessiva del fenomeno. I meccanismi di tratta riferiti alla Nigeria hanno riguardato principalmente persone originarie di alcuni gruppi etnici (*Yoruba, Igbo* e altri appartenenti al Delta del Niger), con una particolare predominanza del gruppo degli Edo; generalmente povere, analfabete o con un basso livello d'istruzione. Nel tempo l'età si è notevolmente abbassata e il reclutamento delle minori, spesso ingenue e facilmente condizionanti, è stato progressivo.

Il traffico è stato, inoltre, favorito dal radicamento sul territorio italiano così come in molti Paesi europei, di organizzazioni criminali, che sono riuscite a ritagliarsi uno spazio e un ruolo e che hanno stabilito delle collaborazioni vantaggiose con gruppi criminali locali, per i quali svolgono anche altri tipi di traffico come quello degli stupefacenti. Diverse inchieste della magistratura italiana hanno provato che bande criminali hanno ramificazioni in tantissime città italiane e lavorano attraverso cellule ben radicate e organizzate. L'organizzazione della rete criminale e del racket presenta caratteristiche particolari nei modelli coercitivi usati per costringere le giovani donne a prostituirsi, nelle forme di reclutamento, nonché nelle figure che vengono utilizzate. Quello della tratta dalla Nigeria è risultato essere un sistema particolarmente articolato e complesso che poggia sostanzialmente su vari livelli organizzativi: il **reclutamento**, attraverso la promessa migratoria di un futuro migliore, che avviene generalmente tramite la *mamam* e i suoi collaboratori; il **reperimento di denaro** per affrontare il viaggio che lega

inevitabilmente le donne ai cosiddetti *sponsor*²⁹ in grado di fornire loro anche i documenti per l'espatrio; il **giuramento (juju)** che la donna (adulta o minore) deve sostenere di fronte allo *sponsor* (la *maman* o suoi sodali) e a figure religiose locali con l'impegno di restituire il denaro ricevuto.

Inoltre, il debito contratto dalle donne con moneta nigeriana viene richiesto dalla *maman* in euro a cui, poi, verranno addebitati i costi di vitto e alloggio, oltre le spese mensili per il c.d. *joint*, la porzione di marciapiede su cui dovrà lavorare. Ciò determina anni di schiavitù e assoggettamento sessuale che costringerà la vittima a subire ogni sorta di sopraffazione per lunghi anni e che costituisce l'ultimo livello della filiera criminale, che si sostanzia nello sfruttamento delle donne una volta giunte nel Paese di destinazione.

È il debito, quindi, lo strumento utilizzato dalle reti criminali nigeriane che, per le modalità con cui viene negoziato, genera un forte condizionamento psicologico oltre che economico. Alle donne, durante il rito solenne del *juju*, vengono tagliate le unghie delle mani, i peli delle ascelle e quelli del pube che vengono poi raccolti, assieme a qualche goccia di sangue mestruale, ad alcuni indumenti e fotografie in una ciotola di legno e consegnata a uno stregone, di solito un uomo del villaggio, che dà inizio alla cerimonia.

io che terrorizza le donne non è tanto, o solo, la paura di impazzire o la previsione di malefici e catastrofi che potranno abbattersi su di loro o sulle loro famiglie, ma sapere che alcune parti, per di più intime, del proprio corpo siano in tutto e per tutto nelle mani dello stregone. Il *voodoo* rappresenta una sfera importante nella tradizione della donna nigeriana, è qualcosa a cui si crede con profonda convinzione. Si tratta di un giuramento solenne che si considera non violabile ed è efficace indipendentemente dal luogo dove la donna risiede. Ne sono ben consapevoli gli uomini delle organizzazioni criminali, come pure lo "stregone" che, forte dei suoi poteri, le fa giurare di non dire mai a nessuno il nome delle persone che la porteranno in Italia, aiutandola a trovare nuove opportunità.

Affrancarsi da tale tipo di assoggettamento psicologico è davvero molto complicato; negli anni sono stati messi appunto diversi approcci, tra cui l'uso di preghiere, esorcismi cristiani e riti *anti-juju* volti a rompere l'incantesimo per permettere alla donna di sentirsi libera dalla maledizione e collaborare con la polizia per far condannare i trafficanti. Il collegamento con chiese di appartenenza, là dove estranee a ogni meccanismo di tratta o di sfruttamento, può essere determinante per la rottura dei riti religiosi. In questo si ribadisce, ancora una volta, l'importanza di mediatori/trici connazionali.

Il video dell'Oba del Benin come strumento a supporto della presa in carico

Nel marzo 2018 l'Oba³⁰ del Benin, Oba Ewuare II, sovrano e al tempo stesso capo religioso, ha revocato con una sorta di "editto" tutte le maledizioni e i giuramenti cui le vittime della tratta erano sottoposte. Inoltre, ha lanciato una maledizione con lo scopo di dissuadere coloro che continuavano a praticare la magia nera (medici nativi, stregoni) per favorire il traffico di esseri umani nello stato di Edo, in Nigeria. Tutto ciò è stato di rilevante importanza, perché il ruolo dei medici nativi è quello di svolgere, a pagamento, riti che impegnano le giovani donne e le loro famiglie alla restituzione del debito accumulato per pagare il viaggio alla volta dell'Europa, pena l'arrivo di maledizioni di ogni sorta, inclusa la pazzia. La revoca di giuramenti e maledizioni comporta, pertanto, un passaggio determinante nel processo di liberazione delle vittime di tratta dal vincolo del pagamento del debito, che attualmente è un ostacolo ai percorsi di accoglienza, di autonomia e di contrasto allo sfruttamento, principalmente sessuale e lavorativo. L'Oba del Benin sentenziò, inoltre, che le donne e le ragazze sotto giuramento (*juju*) erano libere di esprimersi e di denunciare i loro trafficanti senza temere danno alcuno. Il monarca specificò che, pur non essendo contrario alla pratica dei medici nativi, non era più tollerabile l'uso del

29 Lo sponsor può essere un conoscente o un amico di famiglia, comunque una persona legata alla famiglia da un rapporto di fiducia. Questa figura ha una funzione di "ponte" tra l'organizzazione locale nigeriana e la rete di sfruttamento nigeriana in Italia.

30 L'Oba è nella cultura del popolo Edo (popolazione dell'Africa occidentale ed in particolare del delta del Niger in Nigeria) un re e un capo religioso. Il nome Oba (che in molte lingue locali significa re) entrò in uso nel XIII secolo con Eweka I, considerato il fondatore del Regno del Benin. Il ruolo - oggi molto più religioso e culturale che politico si tramanda ed oggi a ricoprirlo è Eheneden Erediauwa (Ewuare II) nato nel 1953 e "incoronato" nell'ottobre 2016.

juju per incentivare il traffico di essere umani in Nigeria e nel resto del mondo.

La cerimonia dell'editto dell'Oba del Benin è stata ripresa dalle telecamere e il filmato è disponibile in rete. All'epoca, diversi operatori SAI, dopo averne preso visione insieme

Verso l'autonomia: uno sguardo al lavoro

La presa in carico di donne vittime di tratta non si configura con le consuete caratteristiche del SAI – ovvero una relazione stabile e bidirezionale tra équipe e persona accolta – ma deve necessariamente tenere conto della figura del “trafficante”, che può sbilanciare e compromettere l'intero impianto progettuale. Ciò può essere particolarmente pericoloso per le giovani donne, ancora non inserite nelle maglie dello sfruttamento, che ricevono forti pressioni e condizionamenti dai trafficanti spesso considerati persone vincenti o benefattori, capaci di offrire loro benessere e ricchezza. D'altra parte, l'agiatezza di molte *maman* che tornano nei Paesi d'origine dopo aver fatto fortuna in Europa tramite la prostituzione, rischia di diventare un modello e un traguardo da raggiungere. Pertanto, sebbene in quegli stessi Paesi la prostituzione sia considerata un lavoro moralmente deprecabile, quella all'estero è stata in molti casi implicitamente accettata dalla comunità e trasformata in un'attività ricca di aspettative. Ne deriva l'esecrabile equazione prostituzione uguale ricchezza, con tutto ciò che ne deriva: lunghissimi anni di schiavitù, violenze e sopraffazione per moltissime donne.

La risposta del SAI, pertanto, deve essere forte e attrattiva, così come è attrattiva la promessa di guadagno del trafficante e disperato il bisogno di chi si affida alla criminalità organizzata.

Si deve mirare a un progetto personalizzato che abbia, *in primis*, l'obiettivo di rendere la donna accolta, una donna libera, libera dall'asservimento psicologico e dalla schiavitù sessuale a cui è sottoposta o rischia di sottoporsi.

È importante offrire dei percorsi di formazione e tirocini formativi calibrati, che coinvolgano le donne e prevedano per loro una forma di introito.

L'utilizzo di tali servizi, substrato fondante dell'accoglienza integrata nel SAI, può rivelarsi un ottimo deterrente e una forma di contrasto ai trafficanti di esseri umani che, strategicamente, al fine di assoggettare sempre di più le donne allo sfruttamento sessuale, concedono loro piccoli compensi e limitati spazi di autonomia, allontanandole in questo modo dai percorsi di affrancamento e legalità.

Ne consegue che l'équipe SAI deve necessariamente sviluppare una buona rete territoriale in grado di coinvolgere tutti i servizi deputati alla selezione/ricerca dell'offerta formativa sul territorio (centri per l'impiego, centri provinciali per l'istruzione degli adulti - CPIA, centri di formazione accreditati ecc.), con i quali stabilire un dialogo e instaurare forti sinergie e collaborazioni.

È noto come, in materia di formazione e avvio al lavoro, la normativa stabilisca, per ogni tipologia di percorso, specifici requisiti d'accesso spesso stringenti, come il titolo di licenza media o l'assolvimento dell'obbligo scolastico. Ciò determina necessariamente dei limiti di fruibilità per coloro che non possiedono tali requisiti.

Quindi, laddove non si riuscisse a individuare percorsi di formazione adeguati nell'immediato, può risultare utile sviluppare delle attività laboratoriali per l'acquisizione e/o il rafforzamento di competenze e capacità. I laboratori occupazionali sono degli “spazi” importanti, dove viene svolta un'attività produttiva specifica, finalizzati alla realizzazione di percorsi di crescita personale, al potenziamento della propria autonomia e allo sviluppo di capacità trasversali e pratico-manuali. In alcuni territori i SAI, attraverso le attività laboratoriali, hanno dato vita a delle vere e proprie start-up/attività imprenditoriali che offrono lavoro e formazione, sia agli ospiti che agli autoctoni generando, attraverso il lavoro, acquisizione di competenze e arricchimento culturale.

Un check per l'équipe

In seno all'équipe SAI la condivisione di risposte alle domande che seguono può sicuramente contribuire al riconoscimento delle potenzialità di intervento, così come dei limiti; avviare una riflessione di programmazione dei servizi condivisa tra ente locale ed ente attuatore; sviluppare un piano di misure specifiche per le singole persone, così come per la complessità del progetto di accoglienza; individuare soluzioni *ad hoc* da poter condividere *in primis* con il Servizio Centrale.

All'interno dell'équipe SAI o della sua rete territoriale ci sono competenze e capacità specifiche per individuare le vittime di tratta e prenderle in carico in un percorso di accoglienza mirato?

All'interno dell'équipe SAI ci sono figure professionali in grado di saper leggere, evidenziare e interpretare gli indicatori della tratta?

Quali modalità sono adottate dall'équipe per approfondire temi e definire un programma di aggiornamento costante?

L'équipe SAI può contare su una collaborazione costante di mediatrici qualificate? In caso contrario, esistono comunque riferimenti puntuali a cui rivolgersi in caso di necessità e a chiamata? Si conoscono le realtà anti-tratta presenti sul proprio territorio o in zone limitrofe?

L'ente locale e l'ente attuatore del SAI hanno costruito un rapporto di confronto e collaborazione con le istituzioni (Procura della Repubblica, forze di polizia)?

In caso di necessità di trasferimento per la sicurezza della donna, l'ente locale e l'ente attuatore SAI hanno riferimenti (enti, programmi, disponibilità di inserimento in strutture protette) che consentano di progettare insieme al Servizio Centrale una soluzione di accoglienza esterna, anche di carattere temporaneo?

L'équipe è in grado di utilizzare gli ordinari strumenti del SAI, adattandoli alla particolarità della presa in carico delle vittime di tratta?

Nelle specifiche, la possibilità di proroghe dell'accoglienza viene considerata in casi non solitamente previsti, come – per esempio – il coinvolgimento in procedimenti penali?

Qualora i tempi di accoglienza siano allungati da procedure e procedimenti (tempi di valutazione della Commissione territoriale e sospensione dell'istruttoria in attesa di acquisizione di relazioni, referti, esiti di verifiche; procedimenti penali pendenti in cui la persona sia parte lesa o testimone; ecc.) l'équipe SAI è comunque in grado di progettare con la diretta interessata un percorso personalizzato, tendente all'acquisizione di una graduale autonomia?

La tratta di esseri umani nel diritto internazionale ed 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*³¹) 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

31 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*”.

schiavitù e in sfruttamento.

La Convenzione di Ginevra sullo status di rifugiato del 1951, in determinate circostanze, può essere applicata alle vittime della tratta. Il timore di persecuzione indicato dalla Convenzione 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 una vittima potrebbe essere esposta al rischio di persecuzione in caso di rimpatrio, (si pensi alla reazione degli stessi familiari o della comunità di appartenenza a causa delle attività connesse allo sfruttamento come, per esempio, la prostituzione) e aver diritto a essere riconosciuta rifugiata ai sensi dell'art.1A (2) della Convenzione o trovarsi in una situazione di danno grave e aver titolo alla protezione sussidiaria.

Secondo le Linee Guida dell'UNHCR le vittime di tratta o potenziali tali possono qualificarsi come rifugiati, quando può essere dimostrato che essi temono di essere perseguitate per ragioni legate alla

loro appartenenza a un particolare gruppo sociale. 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 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 applicazione nelle situazioni di tratta, poiché sovente il timore sorge successivamente alla partenza, nel momento in cui la vittima diviene oggetto di sfruttamento. A livello europeo sono due i principali riferimenti normativi: la Convenzione del Consiglio d'Europa sulla lotta contro la tratta degli esseri umani (c.d. Convenzione di Varsavia)³² e la direttiva della Commissione Europea n. 2011/36/UE. 2

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.

32 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

APPROFONDIMENTO – LA PRESA IN CARICO DELLE VITTIME DI VIOLENZA DOMESTICA

APPROFONDIMENTO – LA PRESA IN CARICO DELLE VITTIME DI VIOLENZA DOMESTICA

PREMESSA – LA PRESA IN CARICO NEL SAI DI DONNE VITTIMA DI VIOLENZA DOMESTICA – ATTIVITÀ DI PREVENZIONE DEL RISCHIO – UNA CHECK-LIST DI ATTIVITÀ FUNZIONALI ALLA PREVENZIONE DEL RISCHIO – VALUTAZIONE DEL RISCHIO – UNA CHECK-LIST DI ATTIVITÀ FUNZIONALI ALLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO – UNA CHECK-LIST DI ATTIVITÀ FUNZIONALI ALLA GESTIONE DEL RISCHIO GRAVE – AZIONI DI EMPOWERMENT DELLE BENEFICIARIE SAI, AZIONI DI RAFFORZAMENTO DELLE COMPETENZE DI OPERATRICI E OPERATORI – UNA CHECK-LIST DI ATTIVITÀ FUNZIONALI ALL’EMPOWERMENT DELLE BENEFICIARIE SAI (CON RAFFORZAMENTO DELLE CONOSCENZE DI OPERATRICI E OPERATORI DELL’ACCOGLIENZA)

Premessa

Nel corso degli oltre venti anni di vita del Sistema, sono state molteplici le sollecitazioni che hanno indotto la Rete SAI a interrogarsi sulle risposte di presa in carico a fronte di bisogni specifici dei beneficiari: quali azioni intraprendere, come costruire reti di sostegno specialistiche, quali attenzioni prestare, come coniugare le misure più universali del welfare con quelle specifiche del SAI e ancora più particolari se dipendenti da bisogni specifici rilevati.

In questo percorso di riflessione e analisi hanno sicuramente avuto un peso importante i ragionamenti intorno all’accoglienza di genere, così come alla presa in carico della popolazione femminile del Sistema (minoritaria in termini numerici, ma preponderante per quanto concerne l’articolazione delle misure da adottare), fino all’apertura di questioni sempre più complesse, come quelle attinenti alle differenti forme di violenze subite, inclusa quella domestica.

Per affrontare tutti questi aspetti all’interno del SAI è nato il Gruppo Accoglienza di Genere (GAG), che – animato e coordinato dal Servizio Centrale – riunisce operatrici e operatori di enti locali e attuatori del Sistema che nel tempo hanno maturato capacità e competenze specifiche, ovvero hanno dovuto pragmaticamente affrontare casi diretti, in materia di genere, identità di genere e orientamento sessuale, anche con riferimento ai bisogni specifici di donne accolte nel SAI e vittime di violenza domestica e/o di genere.

Il GAG – che periodicamente si confronta, in composizione variabile e negli anni sempre più numerosa – è la sede per scambiare esperienze, identificare buone pratiche e prassi positive, e sviluppare strategie e metodologie di intervento, che, una volta codificate, possono diventare patrimonio dell’intera Rete del SAI.

La presa in carico nel SAI di donne vittime di violenza domestica

Definizione di violenza domestica

Art. 3 lett. b della 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:

“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 condivide o abbia condiviso la stessa residenza con la vittima”.

La violenza domestica può emergere anche all’interno del SAI e questo comporta l’esigenza di mettere in atto misure straordinarie di intervento che comunque si basano su “fondamenti ordinari e universali” del SAI:

- Il SAI è incardinato nel **welfare integrato** di servizi pubblici e privati, e pertanto può rispondere a bisogni specifici emergenti, raccordandosi e coordinandosi con gli altri attori del territorio competenti in materia;

- L'ente locale diventa, dunque, centrale nel suo **ruolo di regia** tra i differenti interlocutori a vario coinvolgimento;
- Gli stessi operatori del SAI (sia appartenenti all'ente locale che all'ente attuatore), sono **interlocutori privilegiati** per i differenti attori istituzionali, comprese le competenti Procure della Repubblica (ordinaria/minorile), là dove dovesse emergere una notizia di reato;

Genitorialità migrante

Agli enti del SAI, in qualità di interlocutori privilegiati dell'autorità giudiziaria ordinaria/minorile, possono essere richieste relazioni dettagliate sulle competenze genitoriali dei beneficiari accolti. In relazione alla genitorialità migrante, è fondamentale tenere sempre a mente quanto possa essere esposta a una maggiore fragilità dovuta alla frequente mancanza di una rete sociale, amicale/familiare, alle difficoltà economiche, alle barriere linguistiche, al peso emotivo che l'eventuale fallimento di un progetto migratorio può gravare sul capo famiglia (o sull'intero nucleo).

- Sono determinanti le competenze di una équipe SAI in grado di traghettare un *know how* in materia di immigrazione che, inevitabilmente, si intreccia con le questioni delle vulnerabilità ordinariamente in carico ai servizi sociali. In questo senso le équipe SAI possono giocare un ruolo determinante nel contribuire alla conoscenza e alla consapevolezza di istituzioni e attori di riferimento rispetto alle specificità delle persone accolte nel SAI. Possono, dunque, essere veicolati i modelli educativi di differenti culture, rispetto alla cui conoscenza possono essere prevenute e individuate situazioni di rischio che possano sfociare in violenza intra-familiare. In tal senso, per esempio, i servizi sociali interessati dal SAI diventano interlocutori indispensabili per le autorità procedenti nella ricostruzione della storia migratoria delle persone coinvolte in eventuali dinamiche di violenza e per una lettura in termini di multiculturalità del vissuto familiare.

Attività di prevenzione del rischio

In ambito sociosanitario le attività di prevenzione hanno carattere prioritario, sia per ridurre l'eventualità di rischi a cui potrebbero essere sottoposte le singole persone, sia per ottimizzare (ed economizzare) gli interventi dei servizi sociosanitari, sia per favorire un più generale benessere dei differenti gruppi sociali e delle intere comunità locali.

Nell'ambito dell'accoglienza nel SAI la prevenzione del rischio, anche per quanto concerne le situazioni di violenza domestica e/o di genere, oltre a rafforzare le misure di sicurezza e protezione delle singole persone e dei loro nuclei familiari, consente altresì di evitare l'insorgenza di ostacoli nei percorsi di inclusione sociale e inserimento socioeconomico, nonché facilitare e rendere tempestive le azioni dei servizi sociali.

Nella messa in atto delle attività di prevenzione del rischio di violenza domestica e/o di genere diventano, pertanto, fondamentali il raccordo tra le équipe SAI e i servizi sociali.

Una check-list di attività funzionali alla prevenzione del rischio

- Costruzione di un **rapporto di fiducia** équipe/beneficiaria, anche attraverso colloqui non giudicanti e la predisposizione di spazi dove le donne possano raccontarsi in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- Possibilità di inserire nella équipe multidisciplinare del SAI o di attivare consulenza con **figure professionali con un background migratorio**, in modo tale che le persone accolte possano

riconoscersi, facilitando l'emersione dei vissuti e la loro narrazione;

- Analisi del **profilo delle beneficiarie**: provenienza, nazionalità, percorso migratorio. Questo consente di leggere i possibili indicatori legati alla tratta di esseri umani tramite un approccio interculturale;
- **Informativa socio-legale sulla violenza di genere**, fondamentale per consentire alle donne di leggere e riconoscere come violenza i comportamenti subiti.

L'importanza dell'informativa socio-legale

L'esperienza del SAI ha confermato che è essenziale per le donne essere correttamente informate, affinché riescano a riconoscere e leggere le eventuali violenze subite. Uno strumento che molte progettualità SAI adottano è la cosiddetta informativa socio-legale, erogata a prescindere dal rischio effettivo di subire violenza. Questo consente alla donna accolta (sola o con famiglia) di contestualizzarsi nel Paese di accoglienza, rendendola edotta dei suoi diritti e doveri, come donna e anche come madre. Viene così accresciuta la sua consapevolezza circa le diverse forme di violenza, nonché le conseguenze legali che potrebbero derivare dalla mancata o deficitaria tutela nei confronti dei minori. Tale informativa, spesso gestita all'interno di piccoli gruppi laboratoriali o di auto-aiuto, viene tendenzialmente veicolata da una operatrice legale insieme a una mediazione qualificata ed è rivolta indistintamente a tutte le donne accolte, in maniera tale da evitare singoli interventi percepibili come stigmatizzanti e poco efficaci. Tramite l'informativa socio-legale le donne vengono a conoscenza della possibilità di rendersi autonome anche dal permesso di soggiorno dell'eventuale coniuge.

- **Formazione permanente degli operatori/operatrici SAI, anche in materia di anti-violenza e antitratta.** È fondamentale supportare le équipes SAI in maniera tale che sappiano leggere e decodificare gli indicatori di rischio di maltrattamenti ed eventuale recidiva, prima che si arrivi a una forma acuta e grave di violenza;
- **Collaborazione con soggetti delle reti anti-tratta e anti-violenza.** Alcune progettualità SAI si avvalgono di tali attori per promuovere le attività di formazione delle équipes, per condurre colloqui di conoscenza preliminare con le donne che sono inserite in accoglienza, nonché per condurre le attività di informativa socio-legale;
- **Costruzione di una "filiera dell'anti-violenza"**, al fine di consentire a tutti gli attori coinvolti di agire il proprio ruolo nei differenti passaggi di presa in carico e protezione delle persone vittime di violenza domestica e/o di genere, con azioni di raccordo e collaborazione con gli altri attori interessati. In questa dinamica gli enti del SAI potrebbero avere una funzione di regia e di proattività sulle misure da adottare.

Per una "filiera dell'anti-violenza"

Una filiera dell'anti-violenza può essere costruita e/o rafforzata:

- favorendo la conoscenza reciproca tra i differenti attori presenti sul territorio (mission, mandato, funzioni, protocolli attivi);
- interloquendo tra i differenti attori coinvolti anche al fine di ottimizzare le risorse investite e operare un raccordo tra i differenti fondi disponibili;
- facilitando lo scambio di informazioni e definendo procedure e protocolli comuni per la comunicazione tra gli attori diversamente coinvolti.

Rafforzamento dell'attenzione alla genitorialità, sia per le équipe SAI con l'acquisizione di competenze per una lettura in ottica transculturale, sia per le persone accolte nel SAI, ai fini di una maggiore consapevolezza anche in relazione a quanto previsto nel Paese di accoglienza

Per una lettura transculturale della genitorialità

L'acquisizione di una chiara lettura del contesto multiculturale, rispetto a quei genitori in difficoltà nell'esercizio del ruolo e delle funzioni di accudimento ed educazione della prole, è sentito dagli operatori/operatrici SAI come condizione necessaria ai fini di una corretta valutazione delle situazioni di disagio legato a possibili episodi di violenza. La conoscenza dell'altro, la sua cultura e il suo modo di pensare e di agire nell'educazione e nella cura dei figli aiuta e decodificare alcune dinamiche relazionali, senza cadere nel fraintendimento di interpretare quei comportamenti come disfunzionali.

- **Organizzazione di incontri e laboratori sulla violenza** presso il consultorio familiare per le beneficiarie, anche coinvolgendo altre donne, non necessariamente migranti;
- **Sensibilizzazione dei presidi istituzionali territoriali** che si occupano di violenza di genere, in merito alla mancanza di centri per uomini autori di violenza (CUAV) e, là dove esistenti, della possibile indisponibilità della mediazione interculturale nello specifico ambito;
- **Costruzione di reti e relazioni a supporto** delle donne, dei bambini e dei minori adolescenti anche fuori dal contesto familiare (associazioni giovanili, associazioni femminili, gruppo sportivi, ecc.).

Valutazione del rischio

Dall'esperienza del lavoro sul campo di operatrici e operatori SAI emerge con forza l'importanza di individuare la presenza di fattori di rischio che possono aumentare la probabilità di un'*escalation* della violenza. Per procedervi sono – come sempre nel SAI – fondamentali: una équipe formata, consapevole delle proprie capacità e competenze, nonché dei propri limiti di intervento; una qualificata mediazione interculturale all'interno; la centralità dei servizi sociali dell'ente locale del SAI nei differenti tavoli di confronto dei servizi e con gli altri interlocutori, soprattutto in presenza di minori (servizi di tutela della salute mentale e di riabilitazione in età evolutiva; ASL; consultori; scuola; centri anti violenza; autorità giudiziaria; ecc.).

Sulla base dell'esperienza di operatrici e operatori SAI è possibile suddividere il rischio in potenziale e grave, nonché individuare specifiche azioni prodromiche di intervento e presa in carico, volte, da un lato, a interpretare possibili indicatori di violenza e, dall'altro, contenerne l'evoluzione in forme particolarmente gravi.

Una check-list di attività funzionali alla valutazione del rischio potenziale

- **Colloqui strutturati di approfondimento con la donna** possibile vittima di violenza avendo l'attenzione di costruire un *setting* adeguato, all'interno del quale la donna possa sentirsi sicura e protetta;
- **Colloqui strutturati con i minori** (con il consenso della madre) tramite personale SAI specializzato ovvero di altri servizi territoriali;
- **Approfondimento di situazione specifiche** attraverso il confronto interno ai servizi sociali ovvero con i centri antiviolenza, anti-tratta, con la neuropsichiatria infantile.
- **Confronto con diversi altri attori**, fondamentale ai fini di una individuazione precoce a seguito di segnalazioni provenienti da scuola, condominio, altri beneficiari/beneficiaria del SAI;
- **Utilizzo degli indicatori legati alla tratta di esseri umani a scopo di sfruttamento sessuale**, là dove presenti coppie miste (di differente nazionalità);
- **Considerazione della tipologia di permesso di soggiorno/status**, soprattutto nel caso ci

siano sedicenti mariti e nuclei familiari, al fine di capire se l'eventuale presenza di minori possa essere strumentale all'acquisizione di una regolarizzazione sul territorio;

- **Colloqui con il potenziale autore di maltrattamenti/violenza** e contestuale attivazione del referral presso i centri per uomini autori di violenza (CUAV). In caso di conflittualità all'interno della coppia, è altresì importante individuare dei servizi specifici (per esempio di mediazione del conflitto intra familiare) anche per l'uomo in quanto anch'egli beneficiario del SAI.

Una check-list di attività funzionali alla gestione del rischio grave

La **valutazione del rischio grave** spesso interviene nei casi in cui determinate situazioni si sia in tutto o in parte verificate, e pertanto è necessario procedere tempestivamente anche con la **messa in sicurezza** della donna e degli eventuali figli minori.

Infatti, se per la sua gravità, la situazione lo richiede e/o qualora la donna ne esprima la volontà, è opportuno procedere all'**accompagnamento** della stessa presso l'ospedale più vicino per eventuali prestazioni mediche, presso la Questura o la stazione dei carabinieri per sporgere eventuale denuncia o querela, con contestuale attivazione del Codice rosso.

Attivazione del codice rosso

La legge 19 luglio 2019, n. 69 e ss., definita "CODICE ROSSO", prevede misure volte a rafforzare la tutela delle vittime di maltrattamento, violenza sessuale, atti persecutori e lesioni, reati connessi a contesti familiari o nell'ambito di convivenza (violenza domestica e di genere). Tali misure possono essere adottate a seguito di denuncia da parte della donna e l'attivazione dell'autorità giudiziaria, incluso il Tribunale per i minori. Tra gli interventi per garantire sicurezza alla donna e ai figli è previsto anche il trasferimento in case rifugio e l'inserimento in un programma di protezione e tutela mirato.

Pertanto, se la donna si trova in una situazione di particolare pericolo e non può fare ritorno al proprio domicilio nel SAI, si devono valutare una serie di azioni.

- **Accompagnamento della donna in tutte le fasi del percorso di messa in sicurezza**, dalle prestazioni ospedaliere, fino al trasferimento in una casa rifugio, passando per la denuncia alle forze dell'ordine e l'attivazione dell'autorità giudiziaria;
- **Supporto e vicinanza alla donna**, in maniera tale da non farla mai sentire sola ed evitare, pertanto, il rischio che ritorni all'interno di una relazione pericolosa per lei stessa e per i suoi figli;
- **Tempestiva attivazione di un'attività di regia** (preferibilmente in capo ai servizi sociali, supportati dagli altri operatori del SAI) che coordini tutta una serie di interventi sul territorio, nonché di allontanamento da questo;
- **Ricovero in ospedale**, qualora la donna abbia usufruito di cure mediche di pronto soccorso a seguito di atti di violenza ai suoi danni;
- **Eventuale accoglienza temporanea presso un'altra struttura di accoglienza del SAI**, là dove tale trasferimento soddisfi le condizioni di sicurezza per la donna e i suoi figli;
- **Supporto psicologico** per i minori ovvero ad altre persone (nel SAI altri beneficiari/e) che abbiano assistito alla violenza;
- **Rispetto del diritto dell'uomo/padre accusato di maltrattamenti a essere informato del servizio di tutela** intervenuto nei confronti della compagna/figli. L'uomo accusato di violenza rimane innocente fino a prova contraria e continua a essere un beneficiario del SAI;

Azioni di empowerment delle beneficiarie SAI, azioni di rafforzamento delle competenze di operatrici e operatori

All'interno di un percorso di riconquista della propria autonomia tipico del SAI, appare fondamentale il processo di *empowerment* sociale ed economico, volto al recupero e al benessere della donna, a ridurre la vulnerabilità e la stessa esposizione alla violenza, nonché a supportarla nella cura e nel mantenimento economico dei figli.

Tale processo implica un rafforzamento degli strumenti personali delle donne accolte, che contestualmente comporta un approfondimento della violenza di genere da parte degli operatori/operatrici.

Una check-list di attività funzionali all'empowerment delle beneficiarie SAI (con rafforzamento delle conoscenze delle operatrici e operatori dell'accoglienza)

- **Formazione sulla violenza** come fenomeno trasversale;
- **Studio del fenomeno della violenza di genere nei Paesi di origine**, anche promuovendo piccoli gruppi di ascolto con le beneficiarie e le mediatrici interculturali, senza in alcun modo pretendere che le donne parlino del proprio vissuto;
- **Laboratori sulla percezione della violenza**. Nel caso di donne migranti la percezione della violenza cambia in relazione al contesto culturale e sociale di riferimento, e dipende dall'articolazione dei ruoli di genere e dalle dinamiche di poteri tra i sessi presenti in un determinato contesto culturale. Per iniziare un percorso di fuoriuscita importante è partire dal riconoscimento della violenza, sulla sua identificazione come tale, sulla percezione dei comportamenti subiti e delle conseguenze da questi derivanti;
- **Esperienze di focus group congiunti** (beneficiari/operatrici) coadiuvati da personale qualificato (per esempio, una psicoterapeuta), all'interno dei quali le donne provano a definire e declinare la violenza di genere presente nel proprio Paese di origine (per esempio l'esperienza delle mutilazioni genitali femminili – MGF; la selezione delle nascite; i matrimoni forzati, la percezione di una violenza ostetrica negli ospedali; ecc.);
- **Attività di ascolto, accompagnamento e supporto al fine di evitare forme di colpevolizzazione** della donna e informarla del suo diritto di denunciare, ma anche del suo diritto di non avviare un iter giudiziario;
- **Attività/laboratori sulla genitorialità transculturale**, dove le mamme raccontano e si confrontano sull'essere mamma in Italia e nel proprio Paese;
- **Attività/laboratori di sostegno per genitori** che utilizzano le punizioni fisiche come strumento educativo;
- **Attività/laboratori di educazione sessuale** con target distinto (minori adolescenti, donne singole, neomamme) su temi differenti, quali la conoscenza del proprio corpo; il consenso nelle relazioni sessuali; il cyber sex e l'uso della pornografia, l'uso non consensuale delle proprie immagini, ecc.;
- **Inserimento all'interno dei corsi di italiano di moduli specifici** sulle pari opportunità nella loro accezione originale di assenza di ostacoli alla partecipazione economica, politica e sociale di un qualsiasi individuo per ragioni connesse al genere, religione e convinzioni personali, nazionalità e origine etnica, disabilità, età, orientamento sessuale o politico;
- **Attività/laboratori per gestire e contenere la rabbia** di alcuni minori particolarmente aggressivi in casa e a scuola;
- **Attività sociali, culturali, sportive** – anche ulteriori ai servizi specifici del SAI - per favorire i percorsi di inclusione di donne che vivono contesti di violenza e facilitino la costruzione reti

sociali e amicali, all'interno delle quali coltivare relazioni diverse da quelle familiari;

- **Mappatura di fondi altri rispetto a quelli che finanziano i servizi del SAI**, che possano integrare e rafforzare il percorso di autonomia della donna e del suo nucleo familiare.

APPENDICI

SCHEDA – LA PROCEDURA PER IL RICONOSCIMENTO DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE

Competenze della Questura territorialmente competente

Con riferimento alla procedura di riconoscimento della protezione internazionale, la Questura è deputata a:

- acquisire le impronte digitali e assegnare a ogni migrante un codice unico identificativo (CUI);
- ricevere la domanda di protezione, a partire dalla prima manifestazione di volontà dei diretti interessati;
- informare il richiedente protezione sull'iter della procedura;
- 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 – ove necessario – le procedure per la determinazione dello Stato competente all'esame della domanda di protezione (c.d. procedura Dublino);
- condividere con la competente Commissione territoriale quanto oggetto della domanda di protezione, con informazioni caricate sui sistemi elettronici interni;
- raccogliere e inoltrare alla Prefettura il bisogno di accoglienza del richiedente protezione;
- rilasciare il documento di viaggio (ai rifugiati) o il titolo di viaggio (ai titolari di protezione sussidiaria, quando non possibile ottenere il possesso del passaporto del Paese di origine del migrante);
- rilasciare il permesso di soggiorno per richiesta di asilo (ovvero la provvisoria ricevuta attestante la presentazione della domanda) o per le altre forme di protezione indicate dalla Commissione;
- procedere alla conversione del permesso di soggiorno, qualora ne sussistano i presupposti;
- monitorare la presenza sul territorio di richiedenti e titolari di protezione internazionale.

Da parte sua, il richiedente asilo è tenuto a cooperare con le autorità ai fini dell'accertamento dell'identità, esibendo o producendo gli elementi in suo possesso relativi ad età, identità, cittadinanza e ai Paesi in cui ha soggiornato o è transitato, consentendo, se necessario, l'accesso ai dispositivi elettronici o digitali.

La domanda di protezione internazionale

La domanda di protezione internazionale può essere presentata 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 manifestata dal cittadino straniero anche in forma orale e nella propria lingua con l'ausilio di un mediatore linguistico culturale o di un interprete. Il richiedente è informato della necessità di eleggere domicilio, anche ai fini delle successive comunicazioni e notifiche di atti e provvedimenti.

Istruttoria della domanda

L'ufficio di polizia che riceve la domanda di protezione internazionale inserisce tutte le informazioni

raccolte sui sistemi informatici interni, generando un “fascicolo elettronico” per ogni richiedente.

La Questura, nello specifico, carica in detto fascicolo il modello C3 compilato contenente le dichiarazioni del richiedente, nonché – ove presente – ulteriore documentazione presentata dallo stesso interessato o acquisita d’ufficio.

Del C3 compilato e sottoscritto e della eventuale documentazione prodotta in allegato è rilasciata copia al richiedente.

La norma fa obbligo di consegnare in originale il passaporto, del quale si raccomanda sempre di tenere copia.

Là dove ve ne siano i presupposti, la Questura che riceve la domanda di protezione comunica alla Prefettura di competenza il bisogno di accoglienza del richiedente.

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 una delle quattro lingue veicolari (inglese, francese, spagnolo, arabo), secondo la preferenza dell’interessato. Le comunicazioni vengono notificate presso il domicilio risultante dal permesso di soggiorno, pertanto sarà necessario che il richiedente protezione comunichi tempestivamente alla Questura competente ogni cambio di domicilio.

Nel caso di richiedente accolto nel SAI (ovvero ospitato o trattenuto in altro centro) le notificazioni degli atti sono valide se effettuate presso la struttura dove il richiedente è accolto (o trattenuto), tramite documento informatico firmato digitalmente o copia per immagine, inviato via PEC al responsabile della struttura, che lo consegna al richiedente facendogli firmare una ricevuta. In caso di rifiuto alla firma o alla ricezione, il responsabile è tenuto a darne immediata comunicazione via PEC alla Commissione territoriale. La notifica si considera eseguita quando il messaggio PEC arriva alla Commissione.

Le Commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale

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 più Sezioni.

La competenza della Commissione territoriale preposta all’esame della domanda di protezione internazionale è determinata sulla base della circoscrizione territoriale, in cui è stata presentata la domanda stessa di protezione internazionale.

Nel caso in cui, nel corso della procedura, si renda necessario il trasferimento del richiedente protezione in una struttura di accoglienza (sia governativa che del SAI) diversa da quella in cui è

accolto, la competenza all’esame della domanda è assunta dalla Commissione, nella cui circoscrizione territoriale è collocata la struttura 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.

Convocazione e audizione del richiedente protezione internazionale

La Commissione territoriale competente notifica al richiedente la data di convocazione per l’audizione, mediante posta elettronica certificata all’indirizzo del responsabile del centro o della struttura, il quale ne cura la consegna al destinatario, facendone sottoscrivere ricevuta.

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).

Nel caso di minori (non accompagnati o in famiglia) è sempre obbligatoria la presenza del tutore ovvero del genitore ovvero dell'avente potestà.

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 sua stessa lingua (o a lui immediatamente più prossima o comprensibile).

Quando, nel corso dell'istruttoria, la Commissione territoriale accerti – allo stato degli atti – che sussistono i presupposti per il riconoscimento dello status di rifugiato, omette il colloquio, adottando contestualmente la decisione.

Diversamente, la Commissione procede a calendarizzare il colloquio nella prima seduta disponibile. Il richiedente può depositare prima dell'audizione o 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 verrà chiesta conferma dei 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.

È importante, inoltre, agevolare il lavoro della Commissione territoriale semplificando la contestualizzazione del richiedente all'interno del gruppo sociale di riferimento, o dell'apparato statale o para statale dal quale è fuggito.

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, può:

- riconoscere lo status di rifugiato. In tale caso all'interessato viene rilasciato un certificato che consente di ottenere il permesso di soggiorno per rifugiato;
- riconoscere 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 di origine ovvero di dimora abituale (in caso di apolidia);
- rigettare 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 – là dove ne ravvisi i presupposti di inespellibilità della persona – richiedere al questore il rilascio di un permesso di soggiorno a diverso titolo (per esempio, per protezione speciale o cure mediche);
- nel caso di rigetto della domanda, qualora la Commissione territoriale abbia nel corso del procedimento rilevato i presupposti per il rilascio di un permesso di soggiorno per “assistenza minori”, informare il procuratore della Repubblica per il competente Tribunale per i minorenni per l'eventuale attivazione di misure di assistenza del minore.

La decisione sulla domanda di protezione internazionale è notificata all'interessato nelle modalità previste dalla legge.

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 richiedere un rinvio dell'audizione.

Qualora il richiedente decida di ritirare la domanda prima dell'audizione in Commissione territoriale, il ritiro è formalizzato per iscritto e comunicato alla commissione che dichiara l'estinzione del procedimento.

La domanda si intende implicitamente ritirata nel caso in cui il richiedente, prima di essere convocato per il colloquio, si allontani senza giustificato motivo dalla struttura di accoglienza, nonché qualora non si presenti all'audizione con la Commissione territoriale, nonostante la regolarità della notificazione. In tali casi la Commissione rigetta la domanda, nel caso in cui la ritenga infondata in base a un adeguato esame del merito; ovvero ne sospende l'esame quando dalla domanda non siano ricavabili elementi di valutazione della stessa.

Il richiedente può chiedere per una sola volta la riapertura del procedimento sospeso entro nove mesi dalla sospensione. Trascorso tale termine il procedimento è estinto.

Esame prioritario della domanda

Le Commissioni territoriali procedono a un esame prioritario delle domande quando:

- a una prima lettura, la domanda sia verosimilmente fondata;
- il richiedente sia appartenente a una delle categorie di vulnerabilità indicate dall'ordinamento;
- la domanda è esaminata senza l'audizione del richiedente. La Commissione può, infatti, omettere l'audizione del richiedente, quando ritiene di avere sufficienti motivi per riconoscere lo status di protezione sussidiaria sulla base degli elementi in suo possesso. In tal caso, la

Commissione – prima di adottare la decisione formale – indica comunque all’interessato la facoltà di chiedere, entro tre giorni dalla comunicazione, di essere ammesso al colloquio.

Procedura accelerata

La domanda di protezione internazionale può essere sottoposta alla procedura accelerata ove sussistano determinati presupposti. Nello specifico, quando la domanda:

- è reiterata ossia quando il richiedente ha presentato nuovamente identica domanda, dopo che

sia stata presa una decisione da parte della Commissione stessa, senza addurre nuovi elementi o nuove prove, in merito alle sue condizioni personali o alla situazione del suo Paese di origine, che rendano significativamente più probabile che la persona possa beneficiare della protezione internazionale. Viene comunque fatto salvo che il richiedente giustifichi in maniera fondata di essere stato, non per sua colpa, impossibilitato a presentare tali elementi o prove in occasione della sua precedente domanda o dell’eventuale ricorso giurisdizionale;

- è presentata da richiedente sottoposto a procedimento penale per alcuni reati indicati dalla norma ovvero, se in fase di trattenimento, sia stato condannato, anche con sentenza non definitiva, per gli stessi reati di cui sopra.

Questa procedura impone il rispetto di termini molto esigui per ciascuna fase del procedimento e la Questura provvede senza ritardo alla trasmissione della documentazione necessaria alla Commissione territoriale che adotta la decisione entro cinque giorni.

Per costante giurisprudenza che si è pronunciata sul punto, il mancato rispetto anche di uno solo dei termini di legge imposti dall’art. 28 bis del decreto legislativo n. 25/2008 riconduce la domanda nel procedimento ordinario.

Alla presenza di altre condizioni la Questura trasmette la documentazione alla Commissione territoriale che, entro sette giorni dalla data di ricezione della documentazione stessa, provvede all’audizione e decide entro i successivi due giorni. Nello specifico si tratta dei seguenti casi:

- domanda di protezione internazionale presentata direttamente alla frontiera o nelle zone di transito da un richiedente proveniente da un Paese designato di origine sicuro;
- domanda di protezione internazionale presentata da un richiedente direttamente alla frontiera o nelle zone di transito, dopo essere stato fermato per avere eluso o tentato di eludere i relativi controlli;
- domanda manifestamente infondata (V. paragrafo successivo);
- richiedente per il quale è stato disposto il trattenimento;
- richiedente proveniente da un Paese designato di origine sicura, fatto salvo quanto previsto dalla lettera b-bis dell’articolo 2 bis del decreto legislativo n. 25/2008;
- richiedente che presenti la domanda, dopo essere stato fermato in condizioni di soggiorno irregolare, al solo scopo di ritardare o impedire l’esecuzione di un provvedimento di espulsione o respingimento;

richiedente che è entrato o si è trattenuto irregolarmente in Italia e ha presentato domanda di protezione internazionale, senza giustificato motivo, oltre il termine di novanta giorni dal suo ingresso in Italia.

Le procedure accelerate non si applicano mai ai minori non accompagnati e agli stranieri portatori di esigenze particolari (vulnerabilità indicate per legge).

Domanda di protezione internazionale manifestamente infondata

La domanda è considerata manifestamente infondata e, in quanto tale, sarà rigettata quando il richiedente protezione:

- ha sollevato esclusivamente questioni che non hanno alcuna attinenza con i presupposti per
- il riconoscimento della protezione internazionale;
- proviene da un Paese designato di origine sicuro;
- ha rilasciato dichiarazioni palesemente incoerenti e contraddittorie o palesemente false, che contraddicono informazioni verificate sul Paese di origine;
- ha indotto in errore le autorità presentando informazioni o documenti falsi o omettendo informazioni o documenti riguardanti la sua identità o cittadinanza che avrebbero potuto influenzare la decisione negativamente, ovvero ha dolosamente distrutto o fatto sparire un documento di identità o di viaggio che avrebbe permesso di accertarne l'identità o la cittadinanza;
- è entrato illegalmente nel territorio nazionale, o vi ha prolungato illegalmente il soggiorno, e senza giustificato motivo non ha presentato la domanda tempestivamente rispetto alle circostanze del suo ingresso;
- ha rifiutato di adempiere all'obbligo del rilievo dattiloscopico;
- si trova nella condizione di trattenimento, in presenza di alcuni presupposti.

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 tutela giurisdizionale

Contro la decisione della Commissione territoriale è consentito presentare un ricorso al Tribunale del capoluogo di distretto della Corte di Appello, in cui ha sede la Commissione che ha emanato il provvedimento.

Il ricorso può essere presentato in base ai termini stabiliti dai procedimenti adottati dalla Commissione.

Nelle ipotesi in cui l'effetto sospensivo del ricorso sia garantito – per legge o per disposizione del giudice – all'interessato è rilasciato un permesso di soggiorno per richiesta di protezione internazionale.

Nei casi in cui la sospensione non sia automatica, il ricorrente può sempre presentare al Tribunale una richiesta di sospensione dell'obbligo di rimpatrio quando ricorrano gravi e fondati motivi. Il Tribunale decide, dunque, in merito con un'ordinanza. Più in generale – fino all'adozione di detta ordinanza – il richiedente rimane nella struttura di accoglienza in cui si trova.

SCHEDA – CITTADINI STRANIERI VITTIME DI INTERMEDIAZIONE ILLECITA E SFRUTTAMENTO LAVORATIVO

Inquadramento generale

Il decreto-legge n.145/2024 (convertito in legge n. 187/2024) ha inserito l'articolo 18 ter nel decreto legislativo n. 286/1998 (Testo Unico sull'immigrazione). Questo articolo disciplina il *permesso di soggiorno per gli stranieri vittime di intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro*, che reca la dicitura "casi speciali" e ha la durata di un anno, con possibilità di rinnovo per un anno o per il maggior periodo occorrente per la conclusione delle misure di inserimento socio-lavorativo o per motivi di giustizia. Tale permesso, consente l'accesso ai servizi assistenziali e allo studio, nonché l'iscrizione nell'elenco anagrafico e lo svolgimento di lavoro subordinato e autonomo, fatti salvi i requisiti minimi di età.

In attesa del rilascio, il cittadino straniero, a cui è stata rilasciata dal competente ufficio la ricevuta attestante l'avvenuta presentazione della richiesta, può legittimamente soggiornare sul territorio dello Stato e svolgere temporaneamente l'attività lavorativa fino a eventuale comunicazione da parte dell'Autorità di pubblica sicurezza, che attesti l'esistenza dei motivi ostativi al rilascio del permesso di soggiorno. Alla scadenza, il permesso può essere convertito in permesso di soggiorno per motivi di lavoro o di studio.

I presupposti per il rilascio del permesso di soggiorno ex art 18 ter sono:

- l'accertamento – nel corso di operazioni di polizia, indagini o procedimenti giurisdizionali – di situazioni di violenza o abuso o comunque di sfruttamento del lavoro nei confronti di un lavoratore straniero *nel territorio nazionale* e questi contribuisca utilmente all'emersione dei fatti e all'individuazione dei responsabili. Il questore, su proposta dell'autorità giudiziaria procedente, rilascia con immediatezza un permesso di soggiorno per consentire alla vittima e ai membri del suo nucleo familiare di sottrarsi alla violenza, all'abuso o allo sfruttamento;
- la segnalazione all'autorità giudiziaria o al questore dall'Ispettorato nazionale del lavoro di situazioni di violenza o abuso o comunque di sfruttamento del lavoro nei confronti dello straniero. In tali casi l'Ispettorato nazionale del lavoro esprime un parere anche in merito all'eventuale rilascio di un permesso di soggiorno.

Nel Testo Unico sull'immigrazione l'articolo 18 ter segue gli articoli 18 (*soggiorno per motivi di protezione sociale*) e 18 bis (*permesso di soggiorno per le vittime di violenza domestica*), li completa e con essi dà vita a un *corpus* normativo unitario, volto a tutelare gli stranieri vittime di gravi reati e sfruttamento, offrendo loro la possibilità di regolarizzare la propria posizione sul territorio nazionale attraverso strumenti di protezione e inclusione.

Misure di assistenza a favore delle vittime di sfruttamento lavorativo

La normativa in vigore prevede che la vittima di intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro possa essere ammesso a misure di assistenza finalizzate alla formazione e all'inserimento sociale e lavorativo.

È previsto che tali misure abbiano una durata non superiore a quella del permesso di soggiorno e sono estese anche nei confronti dei parenti e affini entro il secondo grado del lavoratore. L'attuazione e l'individuazione delle modalità esecutive di tali misure avverranno tramite programmi individuali di assistenza, elaborati sulla base delle "*Linee-Guida nazionali in materia di identificazione, protezione e assistenza alle vittime di sfruttamento lavorativo in agricoltura*".

Il programma di assistenza conterrà un progetto personalizzato di formazione e avviamento al lavoro, anche mediante l'iscrizione dei soggetti aderenti alla piattaforma del sistema informativo per l'inclusione sociale e lavorativa (SIISL). È altresì prevista la possibilità per i destinatari delle misure di beneficiare dell'assegno di inclusione, in deroga ai criteri di residenza ordinariamente previsti per l'attribuzione di tale beneficio. Se ne ricorrono i presupposti, ai titolari del permesso di soggiorno previsto dal suddetto art. 18 ter possono essere applicate le misure di protezione e vigilanza, previste dal decreto-legge 6

maggio 2002 n. 83, nonché, in alternativa alle misure di assistenza, le speciali misure in materia di protezione dei testimoni di giustizia. Le nuove norme prevedono, infine, che il cittadino straniero, vittima di sfruttamento lavorativo, che contribuisce utilmente all'emersione del reato e all'individuazione dei responsabili, può essere ammesso al patrocinio gratuito dello Stato.

SCHEDA – “ACCOGLIENZA IN FAMIGLIA”

Premessa

Le modalità di programmazione nell’ambito del SAI di servizi di accoglienza presso nuclei di tipo familiare sono il risultato di sperimentazioni condotte negli anni da alcuni enti locali e attuatori del Sistema.

L’accoglienza di beneficiari in famiglia o altri nuclei di tipo familiare si caratterizza come un’attività che può eventualmente essere offerto dalle singole progettualità SAI a favore delle persone accolte, sempre nel rispetto dei tempi di accoglienza previsti dal decreto ministeriale di riferimento.

In questo senso, l’accoglienza presso nuclei di tipo familiare è un servizio inserito pienamente nella metodologia SAI e con essa raccordato per una completa gestione e governabilità dell’intervento stesso. La complessità e al contempo le potenzialità che caratterizzano questa attività, infatti, necessitano di una piena assunzione di responsabilità da parte delle politiche di *welfare* locale, unitamente a puntuali azioni di progettazione e di programmazione, volte a potenziare l’obiettivo primario del SAI, ovvero la (ri)conquista di autonomia da parte dei beneficiari e la loro emancipazione dallo stesso bisogno di accoglienza.

In particolare, l’accoglienza in nuclei di tipo familiare si configura come un’azione utile preferibilmente alla conclusione del periodo di accoglienza all’interno del SAI per il progressivo sviluppo del proprio percorso di inclusione sociale. In questo senso, l’intervento si presenta come **azione in continuità con il percorso iniziato al momento dell’inserimento nel SAI** e si propone come un’ulteriore opportunità – sempre nel rispetto dei tempi di accoglienza previsti dalle Linee guida del SAI – volta a favorire una migliore integrazione nel contesto locale di beneficiari che hanno dimostrato un alto investimento nella costruzione di un progetto di vita in Italia.

Per quanto concerne l’imputazione delle spese, si rimanda al Manuale di Rendicontazione SAI.

Perché strutturare un servizio di accoglienza presso nuclei di tipo familiare

Attraverso questa modalità di accoglienza si può sperimentare un approccio più articolato al tema più generale dell’inserimento socioeconomico dei beneficiari, attraverso il coinvolgimento della comunità locale. Rispetto alle consuete modalità di accoglienza presso strutture, la peculiarità di questo servizio consiste nell’assegnare centralità ai contesti di tipo familiare, concepiti come luogo fisico e insieme veicolo per relazioni sociali e personali, in grado di supportare il processo di riconquista dell’autonomia da parte dei beneficiarie di emancipazione dalle forme di aiuto istituzionale e/o informale poste in essere sui diversi territori.

Si ritiene, infatti, che i nuclei di tipo familiare possano potenzialmente facilitare i percorsi di inclusione sociale, sostenendo la costruzione o il rafforzamento delle reti personali dei beneficiari e accelerando la tessitura di nuove relazioni sociali. Tale modalità di accoglienza, quindi, si configura come un servizio volto a colmare le lacune strutturali (amministrative, politiche, strategiche) in merito alla sostenibilità dei percorsi di inclusione sociale dei beneficiari SAI. L’accoglienza di tipo familiare può facilitare le persone coinvolte (beneficiari, nuclei e nuove reti relazionali/amicali) nell’incontrare, conoscere e confrontarsi in modo diretto e non stereotipato con le differenze culturali, scoprendo possibili punti di incontro costituiti da modelli educativi, stili di vita, storie vissute. Potenzialmente può contribuire a una serena consapevolezza dell’identità personale del beneficiario, armonizzandola nel tessuto sociale del paese di accoglienza. Tutto ciò rappresenta una premessa fondamentale per favorire reali e bilaterali processi di integrazione.

Attori e ruoli

L’ente locale, in quanto titolare del SAI è l’attore principale per la progettazione, programmazione, definizione, erogazione e verifica del servizio. Centrale è il suo ruolo nelle differenti fasi: dalla promozione del servizio, alla individuazione e formazione dei nuclei di tipo familiare e dei beneficiari, fino alle consuete azioni di coordinamento e monitoraggio del servizio, incluse la raccolta e l’analisi dei

risultati raggiunti.

L'ente attuatore, in quanto individuato dall'ente locale per l'implementazione dei servizi del SAI. Può apportare un prezioso valore aggiunto nel coinvolgere le proprie reti di riferimento, svolgere attività di promozione territoriale del servizio, animazione del gruppo dei nuclei individuati, contribuire ai processi di selezione di identificazione dei beneficiari e di loro abbinamento con le famiglie e gli altri nuclei di tipo familiare.

Beneficiari accolti nel SAI, motivati e interessati a vivere l'esperienza dell'accoglienza in famiglia o presso altri nuclei di tipo familiare. A loro è richiesta una maggiore attivazione in termini di investimento sul proprio percorso di inclusione e un aumento della loro capacità di confrontarsi e mettersi in gioco.

Famiglie e altri nuclei di tipo familiare, in quanto disponibili ad accogliere per un periodo di tempo definito un beneficiario SAI presso la propria abitazione e a condividere parte della quotidianità con una persona proveniente da contesti socioculturali diversi e con un percorso personale particolarmente complesso.

Attività propedeutiche all'attivazione del servizio

L'attività si configura come una azione complessa, che necessita di una forte armonizzazione tra servizi specifici del SAI, altri servizi di *welfare* locale e coinvolgimento diretto della comunità locale. Per questo motivo tale modalità di accoglienza non può essere improvvisata, né avere carattere di estemporaneità; deve essere immaginata, pensata e costruita, basandosi sulla precisa volontà dell'ente locale titolare del SAI e dei suoi enti attuatori che lo supportano nell'erogazione concreta dei servizi sul territorio. È opportuno che l'attività venga condivisa anche attraverso un confronto allargato con altri attori istituzionali, del privato sociale e del volontariato.

La decisione consapevole di attivare il servizio sarà seguita dalle seguenti azioni:

Definizione e stesura della progettazione/programmazione del servizio – l'ente locale si occuperà di stendere la progettazione dell'attività e le fasi dell'intervento stesso, in collaborazione con gli enti attuatori e valutando l'opportunità di attivare un gruppo di lavoro *ad hoc*, nel quale – se del caso – coinvolgere altri enti e/o figure professionali per un confronto più articolato. In calce a questa scheda è messa a disposizione una “traccia per la progettazione”, che si suggerisce di seguire.

Organizzazione dell'équipe multidisciplinare – partendo dal presupposto che ogni progettualità SAI è dotata di una équipe multidisciplinare, si dovrà verificare se all'interno della stessa sono presenti tutte le competenze e capacità per la gestione, il monitoraggio e la verifica di un'attività particolarmente complessa e articolata. È, inoltre, auspicabile la previsione di collaborazione con figure professionali con specifica competenza/esperienza nella gestione delle dinamiche familiari e relazionali.

Predisposizione degli strumenti di lavoro – la predisposizione degli strumenti di lavoro garantisce la corretta modalità di realizzazione dell'intervento nelle sue differenti fasi (dalla programmazione al monitoraggio in itinere, fino ad arrivare a un percorso di valutazione) e facilita le azioni di monitoraggio e verifica.

Presentazione dell'attività presso la comunità locale, con l'obiettivo di reperire le candidature dei soggetti ospitanti – è molto importante l'attività di sensibilizzazione del territorio, attraverso iniziative ufficiali promosse dal Comune e momenti informali, al fine di individuare i soggetti disponibili all'accoglienza. A titolo non esaustivo si possono prevedere: la pubblicazione di un avviso per la manifestazione di interesse; la costruzione di un sito web che descriva l'iniziativa e permetta agli interessati di candidarsi, direttamente on-line; la produzione di video promozionali, brochure e altro materiale informativo da diffondere; l'organizzazione di un breve ciclo di incontri pubblici sul tema; la promozione di incontri specifici con associazioni di volontariato, culturali e sportive, patronati, parrocchie, ecc.

Definizione del percorso di selezione di beneficiari SAI e dei soggetti ospitanti

È necessario partire dalla consapevolezza che non tutte le candidature all'ospitalità avranno effettivamente le caratteristiche necessarie a supportare e vivere l'esperienza proposta, così come non tutti i beneficiari, per bisogni e potenzialità, sono idonei a mettersi in gioco in questo tipo di percorso. Si dovrà, pertanto, programmare e strutturare un processo di selezione molto accurato, basato su criteri preventivamente definiti, che riduca al minimo il rischio di fallimento delle esperienze di accoglienza.

Di seguito si elencano le caratteristiche da tenere in considerazione per una prima valutazione di beneficiari e nuclei da coinvolgere.

Principali caratteristiche del beneficiario

- Sufficiente livello di comprensione e produzione orale in lingua italiana;
- Attenzione alle eventuali fragilità psicologico-sanitarie;
- Motivazione personale a vivere in un contesto di tipo familiare;
- Disponibilità a condividere la quotidianità con persone provenienti da diversi contesti socioculturali;
- Motivazione all'integrazione nel contesto cittadino.

Principali caratteristiche dei soggetti ospitanti

- Domicilio nel Comune titolare di SAI o di altro Comune aderente al Sistema;
- Disponibilità a condividere la quotidianità con persone provenienti da diversi contesti socioculturali;
- Disponibilità a collaborare attivamente con le professionalità individuate per lo svolgimento del servizio;
- Disponibilità a individuare attività di partecipazione del beneficiario alla vita familiare, nel pieno rispetto degli impegni reciproci;
- Piena consapevolezza che l'inserimento in abitazione del beneficiario SAI non si configura come una forma di adozione, né di collaborazione domestica o alla pari, né come un rapporto di carattere familiare o lavorativo;
- Pregressa esperienza di forme di accoglienza e/o affido familiare (condizione non indispensabile).

Condizioni strutturali dell'abitazione

Condizione indispensabile è la disponibilità di una camera da letto dedicata in maniera esclusiva all'ospite. L'abitazione dovrà essere in possesso dei requisiti previsti per la civile abitazione. Inoltre, dovrà essere situata in una zona accessibile o adeguatamente servita dai mezzi pubblici.

Definizione e scansione dei tempi dell'intervento

È importante definire *a priori* la durata di questa modalità di accoglienza, che deve essere specifica per il singolo progetto individualizzato del beneficiario e condivisa con questo e il soggetto ospitante. I tempi, inoltre, dipendono anche dal periodo già trascorso dal beneficiario in accoglienza ordinaria.

Nello specifico, quindi, si dovranno contemplare:

Tempi e condizioni per l'inserimento in accoglienza presso nuclei di tipo familiare. Si deve prevedere un periodo di tempo durante il quale curare il delicato percorso di conoscenza reciproca e di avvicinamento tra soggetto ospitante e ospite. Saranno previsti incontri dapprima alla presenza degli

operatori e in un secondo momento in autonomia.

Tempi per l'accoglienza. Si dovrà definire con chiarezza e di concerto con tutti gli attori coinvolti la durata del periodo di accoglienza presso i nuclei di tipo familiare, sulla base dei tempi di accoglienza previsti dalle Linee guida SAI. Si suggerisce in fase iniziale un'azione di monitoraggio particolarmente attenta al fine di impostare nel migliore dei modi il percorso e verificarne l'andamento. Si consiglia altresì di effettuare un momento di verifica, a conclusione di tale periodo iniziale, incontrando separatamente i soggetti ospitanti e gli ospiti, e prevedendo in seconda battuta un momento congiunto di ricomposizione e restituzione degli elementi rilevati.

Tempi, procedure e modalità per l'uscita dall'accoglienza, a conclusione del percorso complessivo di presa in carico nel SAI. La fase di uscita dovrà essere curata con particolare attenzione. Come avviene per i beneficiari che terminano il loro percorso in struttura, la conclusione del percorso sarà concordata e predisposta attentamente dall'équipe, attraverso il pieno coinvolgimento dello stesso beneficiario.

Si individueranno quindi le azioni da intraprendere durante quest'ultima fase e se ne monitorerà l'effettiva realizzazione, mantenendo un costante raccordo con il soggetto ospitante, che sarà messo a conoscenza del progetto complessivo, così come della delicata fase di sgancio del beneficiario dall'ospitalità. A questo proposito, è bene tenere presente quanto sia importante, per beneficiario e nucleo ospitante, sperimentare la conclusione della convivenza, potendo contare su una soluzione che veda il beneficiario inserito in una successiva situazione dignitosa, di autonomia e integrazione.

Servizi garantiti dal SAI alla persona in accoglienza presso nuclei di tipo familiare

Le persone inserite nel servizio di accoglienza presso nuclei di tipo familiare beneficeranno degli stessi servizi erogati a favore delle persone accolte nelle strutture SAI, con vitto e alloggio assicurati dal soggetto ospitante. Inoltre, verrà ridefinito e ulteriormente sviluppato il progetto personalizzato, tenendo presenti i bisogni specifici della persona. In tale ottica di forte personalizzazione si potrà valutare anche una modalità di erogazione dei servizi di accoglienza integrata, che preveda una graduale riduzione degli stessi in vista del termine della presa in carico nel SAI.

Il nucleo ospitante è un prezioso "strumento operativo" e in quanto tale deve essere informato di tutto il percorso del beneficiario, ma non è deputato, né coinvolto direttamente nell'implementazione degli interventi, in quanto questi rimangono garantiti dalla continuità della presa in carico da parte degli operatori dei servizi SAI. Il soggetto ospitante non dovrà farsi carico del percorso del beneficiario e del costo dei servizi connessi, bensì garantire il vitto, un alloggio degno e la propria disponibilità ad accogliere e a mettersi in gioco nella relazione con questi.

Modalità di individuazione, formazione e supporto ai nuclei ospitanti

Tra i nuclei di tipo familiare che si candideranno per l'accoglienza, quelli che saranno rispondenti alle caratteristiche richieste effettueranno colloqui con i servizi sociali del Comune e altri operatori del SAI, che valuteranno le caratteristiche relazionali dei componenti del nucleo. Si consiglia di procedere ad ascoltare anche singolarmente i componenti del nucleo ospitante (minori compresi), al fine di cogliere le aspettative e l'effettiva disponibilità di ciascun membro. Si dovrà, inoltre, prevedere una visita domiciliare per verificare la presenza delle caratteristiche strutturali/formali dell'abitazione. Da valutare, pertanto, se uno o più colloqui possano essere condotti direttamente presso l'abitazione.

Alla fine del percorso di selezione, i soggetti che i servizi sociali avranno valutato potenzialmente inseribili nel programma verranno invitati a partecipare a uno o più momenti di formazione, incentrati sugli aspetti di contesto, relativi alla condizione dei beneficiari del SAI (viaggi migratori, aspettative, percorsi di accoglienza, norme sul diritto d'asilo, ecc.) e con approfondimenti sugli aspetti culturali e relazionali, avendo altresì l'attenzione nel contestualizzare l'accoglienza presso la loro abitazione in un sistema più ampio e strutturato.

Tali momenti dovranno necessariamente essere organizzati prima dell'avvio delle accoglienze, ma nulla esclude una continuità dei momenti di approfondimento anche dopo l'inserimento dei beneficiari.

Modalità di individuazione, informazione e supporto ai beneficiari accolti

Per quanto riguarda la selezione dei beneficiari, essa non potrà prescindere da un coinvolgimento attivo degli operatori che seguono gli ospiti e che conoscono il loro percorso, i loro bisogni e aspettative, oltre che le loro potenzialità. I beneficiari rispondenti alle caratteristiche per l'inserimento presso nuclei privati, e potenzialmente interessati all'esperienza, faranno colloqui individuali con i servizi sociali e gli altri operatori del SAI. In quella sede si rappresenteranno le condizioni e i termini del servizio, oltre alle opportunità che esso offre. È sempre auspicabile lasciare al beneficiario il tempo necessario per consentirgli di riflettere sulla proposta e, se necessario, di chiedere eventuali altri chiarimenti, informazioni e rassicurazioni.

Come strumento di supporto ai beneficiari durante il percorso di accoglienza, si potrà organizzare (come per i soggetti ospitanti) un gruppo di incontro e confronto periodico tra tutti i beneficiari che stanno facendo la stessa esperienza, gestito dallo psicologo (o da altra figura professionale ritenuta idonea), attraverso cui fare emergere difficoltà, criticità e possibili soluzioni.

Si segnala, inoltre, che - sempre nell'ottica di mantenere alto il supporto a beneficiari e nuclei ospitanti - si potrà prevedere un ulteriore gruppo di confronto misto che vedrà cadenzati appuntamenti tra soggetti ospitanti, beneficiari e operatori coinvolti, accompagnato da un momento conviviale.

Modalità e strumenti per gli abbinamenti tra beneficiario e nuclei di tipo familiare

Gli abbinamenti tra soggetti ospitanti e beneficiari verranno curati dai servizi sociali, in maniera congiunta con gli altri operatori SAI che, sulla base delle candidature raccolte, effettueranno ulteriori colloqui individuali sia con gli ospitanti che con i beneficiari. In base alle caratteristiche, alle attitudini e alle preferenze rilevate, saranno proposti gli abbinamenti.

Verificata l'adesione definitiva alla progettualità, dovranno essere particolarmente curate le prime fasi di conoscenza reciproca, ponendo particolare attenzione ai primi incontri e alla prima visita del beneficiario presso l'abitazione nella quale sarà accolto.

Al momento dell'ingresso i soggetti coinvolti (beneficiario, ospitante, ente locale) sottoscriveranno un patto di accoglienza che esplicherà condizioni, tempistiche e regole del progetto, con particolare attenzione agli aspetti relativi al rapporto tra i soggetti coinvolti.

Monitoraggio dei percorsi di accoglienza

Il monitoraggio delle singole esperienze sarà curato dai servizi sociali e dagli altri operatori del SAI, attraverso incontri periodici (dapprima settimanali, poi da definire in base alle esigenze rilevate), al fine di supportare il progetto personalizzato del beneficiario e la condivisione delle linee progettuali con il soggetto ospitante. Tali incontri potranno essere svolti direttamente presso l'abitazione o nelle sedi dei servizi sociali o dedicate al SAI.

Ai soggetti ospitanti si dovrà, inoltre, assicurare una reperibilità degli operatori del SAI, con tempi e modalità condivise, in maniera tale da consentire un confronto in caso di necessità, anche nella gestione di eventuali problematiche legate alla convivenza. Si dovrà, inoltre, garantire un flusso di informazioni costante tra le diverse figure professionali coinvolte, che permetta di intervenire adeguatamente in caso di necessità.

I formali colloqui di verifica con il nucleo e il beneficiario saranno periodici, allo scadere del primo mese di accoglienza, a metà percorso e al termine.

Si sottolinea che, in caso di emersione di grosse criticità che non troveranno soluzione attraverso gli interventi di mediazione messi in atto dai servizi sociali, dall'équipe SAI, da ulteriori figure professionali, sarà valutata – nell'interesse di tutti i soggetti coinvolti – la possibilità di interrompere questa modalità di accoglienza e dare continuità alla fase finale di presa in carico del beneficiario, che comunque potrà completare il suo percorso nel SAI.

Traccia per una programmazione di interventi di “accoglienza in nuclei di tipo familiare”

1. OBIETTIVI DELL'ACCOGLIENZA

(Perché attuare questa modalità di accoglienza?)

Obiettivi individuati:

.....

2. RISULTATI ATTESI

(Risultati attesi per beneficiari, ospitanti, SAI, welfare locale, comunità)

Risultati previsti:

.....

3. ATTORI COINVOLTI E RUOLI

- **Ente locale titolare SAI:**

.....

- **Ente attuatore SAI:**

.....

- **Servizi sociali:**

.....

- **Beneficiari:**

.....

- **Soggetti ospitanti:**

.....

- **Altri attori (specificare):**

.....

4. MODALITÀ DI INSERIMENTO NEL SISTEMA SAI

(Come si integra l'accoglienza familiare nel percorso SAI?)

.....

5. IL PERCORSO DI ACCOGLIENZA

5.1 Condizioni propedeutiche

.....

5.2 Passaggio da precedente accoglienza a nucleo familiare

.....

5.3 Durata dell'accoglienza presso il nucleo ospitante

- Durata prevista:

- È previsto un periodo di prova? Sì No

Se sì, durata:

5.4 Percorso di uscita dall'accoglienza

.....

5.5 Servizi garantiti dal SAI durante l'accoglienza

.....

5.6 Gestione delle criticità

.....

6. PRESENTAZIONE E PROMOZIONE DEL PROGRAMMA

(Come verrà comunicato a beneficiari, ospitanti, comunità, media?)

.....

7. INDIVIDUAZIONE, FORMAZIONE E ASSISTENZA AI NUCLEI DI TIPO FAMILIARE

7.1 Selezione

.....

7.2 Formazione

.....

7.3 Assistenza durante l'accoglienza

.....

8. INDIVIDUAZIONE, PREPARAZIONE E ASSISTENZA AI BENEFICIARI

8.1 Selezione dei beneficiari

.....

8.2 Preparazione al percorso di accoglienza

.....

8.3 Assistenza durante il soggiorno presso l'ospitante

.....

9. CRITERI E STRUMENTI PER L'ABBINAMENTO BENEFICIARIO-OSPITANTE

.....

10. MONITORAGGIO DELL'ACCOGLIENZA

(Strumenti, frequenza, attori coinvolti)

.....

11. GESTIONE AMMINISTRATIVA

(allegare eventuale documentazione a supporto es. protocolli, albo...)

.....

Data e firma del responsabile del programma

SCHEDA - LA GESTIONE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA SAI NELLE SITUAZIONI STRAORDINARIE DI EMERGENZA E CRITICITÀ

Cosa caratterizza una situazione di emergenza/criticità

Una situazione critica o emergenziale è una situazione imprevista, di potenziale pericolo/rischio che si genera quando persone, servizi, strutture sono esposti agli effetti di un evento avverso e a causa di tali effetti hanno subito o possono subire danni, rispetto ai quali è necessario mettere in atto interventi/misure/strumenti non ordinari.

Nell'approcciarsi al tema della gestione delle situazioni di emergenza e/o criticità gli obiettivi prioritari dovrebbero essere:

- *a priori* – rendersi pronti nella gestione dell'imprevedibile;
- *a posteriori* – ridurre al minimo lo stesso concetto di emergenza.

Casistiche di situazioni di emergenza/criticità

Eventi naturali:

- Terremoti;
- Alluvioni;
- Smottamenti;
- Chiusura strade;
- ecc.

Eventi umani:

- Comportamenti volontari, anche dolosi o colposi;
- Comportamenti determinati da situazioni di vulnerabilità/fragilità;
- Cambiamenti dei contesti territoriali.

Eventi estremi:

- Per esempio, emergenze sanitarie.

Ricadute di situazioni di emergenza/criticità

Le situazioni di emergenza/criticità possono coinvolgere:

I percorsi di accoglienza/inclusione sociale della/e singola/e persona/e

- Incidente (personale, di convivente, di familiare);
- Emersione di una vulnerabilità;
- Crisi sanitarie;
- Comportamenti oppositivi (non necessariamente riconducibili a situazioni di disagio mentale);
- Periodi di fragilità.

Singoli servizi che compongono l'accoglienza integrata

- Venir meno di uno o più servizi, anche parzialmente o temporaneamente (anche se sola accoglienza materiale);
- Sopravvenuta difficoltà di accesso a servizi o alla rete degli interlocutori.

Impianto SAI nella sua interezza

- Evento che fa venir meno l'impianto del SAI (per es. terremoto);
- Evento che sovverte l'impianto del SAI (per es. il Covid);
- Evento che mette in discussione l'impianto del SAI (per es. comportamenti antisociali di beneficiari).

A prescindere dal soggetto/ambito coinvolto, le ricadute possono essere:

- Sulla singola persona, anche se eventi riconducibili a singoli servizi o all'impianto SAI nella sua interezza;
- Sui singoli servizi, anche se eventi riconducibili a singole persone o all'impianto SAI nella sua interezza;
- Sull'impianto SAI nella sua interezza, anche se eventi riconducibili a singole persone o a singoli servizi.

Quali interventi adottare in caso di situazioni di emergenza/criticità

1. Gestione delle situazioni nell'immediato, un piano di sicurezza SAI
2. Gestione delle ricadute

Gestione delle situazioni nell'immediato, un piano di sicurezza SAI

Il piano di sicurezza è un documento che prevede le misure di gestione del rischio da adottare in caso di situazioni che potenzialmente potrebbero mettere a rischio il percorso delle singole persone, uno o più servizi, l'impianto delle attività nella sua interezza. Nel caso in cui l'ente locale abbia già un piano per la sicurezza, è sempre possibile prevedervi una sezione dedicata al SAI ovvero acquisirlo per adattarlo alla peculiarità del Sistema.

Possibili contenuti di un piano di sicurezza SAI:

- Misure per intervenire nell'immediato nel caso di eventi naturali. Per esempio: procedure per l'evacuazione degli appartamenti/centri; individuazione di soluzioni temporanee; procedure di comunicazione; ecc. Interlocutori indispensabili per la definizione i VV.FF., la Protezione civile, i vigili urbani, ecc.
- Misure per intervenire nell'immediato nel caso di momenti di acuzie in situazioni di vulnerabilità dei beneficiari. Per esempio: procedure per allerta del personale SAI e degli attori preposti a intervenire nel caso specifico; procedure per normalizzare la situazione del nucleo appartamento; individuazione di soluzioni di pronta presa in carico.
- Misure per intervenire nell'immediato nel caso di incidenti casalinghi o comportamenti anomali dei beneficiari (anche occupazioni di immobili). Vedi sopra medesimi esempi.

Inoltre:

- *Procedure per prevenire e gestire le ricadute sul progetto dei cambiamenti normativi e amministrativi.* Per esempio: accoglienza o meno di alcune tipologie di soggiorno; accoglienze “speciali” con tempi e modalità differenti (per esempio cittadini ucraini o afgiani); allungamento di tempi amministrativi; ecc.

Gestione delle ricadute

Prevedere e programmare interventi a supporto per:

Beneficiari – Con esigenza di presa in carico e interventi specifici

- È necessario rivedere il progetto personale di accoglienza? È necessario apportare solo alcune modifiche o si deve rivedere in toto?
- Per rivedere il progetto personale di accoglienza e implementare interventi specifici, sono necessarie competenze ad hoc?
- Le competenze per intervenire sono in casa? Individuabili all'interno della stessa équipe, della rete territoriale?
- Le competenze sono da ricercare all'esterno? Il budget SAI lo consente?
- Il trasferimento in altra progettualità SAI è la soluzione più opportuna? Se la si considera tale, chiedersi perché.
- Quali prospettive per una continuazione di percorso in Italia?

Servizi

- Possono prevedersi misure alternative per l'erogazione dei servizi?
- Ci sono margini per “allargare” il territorio di riferimento?
- Ci sono opportunità di condivisione/collaborazione con altre progettualità SAI, limitrofi o con cui si è in rete?
- Quali azioni “correttive” potrebbero essere messe in atto per facilitare l'accesso a servizi sul territorio e il dialogo con altri interlocutori?

Operatori

- È necessario rinforzare l'équipe? Nuove figure professionali in pianta stabile? Nuove consulenze/collaborazioni? Oppure è sufficiente ampliamento della rete di riferimento, avvalendosi di competenze già presenti in altri servizi e programmi?
- Oppure si può intervenire con la formazione specifica?
- È necessario potenziare la supervisione dell'équipe?
- È necessario introdurre momenti ulteriori di verifica?

Può essere utile compilare una scheda per la gestione delle emergenze/criticità, da aggiornare periodicamente, per non farsi trovare impreparati dal manifestarsi degli eventi.

		Interventi da adottare a supporto di:					
Evento	Ricaduta su	Beneficiari	Servizi	Operatori	Risorse in budget SAI?	Rimodulare budget SAI?	Attivare nuove risorse?
<i>Naturale</i>	Servizi						
	Singola/e persona/e						
	Progetto nell'interezza						
<i>Umano</i>	Servizi						
	Singola/e persona/e						
	Progetto nell'interezza						
<i>Estremo</i>	Servizi						
	Singola/e persona/e						
	Progetto nell'interezza						

ALLEGATI

Modello di Patto di accoglienza Beneficiari titolari di una forma di protezione

Tipologia accoglienza ordinaria/DM-DS

[da personalizzare in base alle caratteristiche del SAI territoriale di accoglienza]³³

[Inserire necessariamente il logo del SAI territoriale]

Il SAI è un sistema pubblico, finanziato dai fondi pubblici dello Stato italiano, destinato all'accoglienza di cittadini migranti con differenti forme di protezione.

Il SAI è diffuso su tutto il territorio italiano e ne sono responsabili gli enti locali (municipalità) che possono collaborare con uno o più enti privati.

L'accoglienza nel SAI è temporanea ed è prevista per un periodo limitato nella vita di coloro che ne beneficiano, durante il quale ogni beneficiario, deve impegnarsi nel proprio percorso di autonomia e integrazione.

L'ente locale/Il comune di _____, in collaborazione con l'ente attuatore _____, aderisce al Sistema di Accoglienza e Integrazione - SAI e si impegna a fornire al/alla **beneficiario/a** Sig./Sig.ra _____ e agli altri componenti del nucleo familiare (*indicare numero*) _____, _____, _____, _____, _____³⁴ l'insieme dei servizi di accoglienza integrata delle Linee guida SAI così come previsti dalla legge³⁵ e richiamati nel "**Regolamento del SAI**" che è parte integrante del presente **Patto**.

Il **beneficiario** o il **nucleo** si impegna a:

- rispettare il "Regolamento del SAI" e il regolamento interno della struttura;
- rispettare i termini del "Progetto personalizzato" così come concordato con l'equipe del SAI;
- lasciare la struttura di accoglienza entro e non oltre il termine di validità del presente patto (come descritto di seguito), nel rispetto delle Linee guida SAI.

In caso di mancato adempimento, l'Ente locale/il Comune si riserva di potersi avvalere delle vie previste dalla legge.

Durata dell'accoglienza

Per il beneficiario titolare di una forma di protezione che consente l'accoglienza nel SAI, il periodo di accoglienza inizia il _____ e terminerà il _____.

Proroga dell'accoglienza

Il periodo di accoglienza potrà essere prorogato esclusivamente a causa di circostanze debitamente motivate in relazione al percorso d'inclusione già avviato, oppure a causa di comprovati motivi di salute del/la beneficiario/i.

La proroga è presentata dall'ente locale ed è eventualmente autorizzata dal Ministero dell'Interno per il tramite del Servizio Centrale SAI.

³³ Inserire necessariamente il logo della progettualità SAI: <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2021/03/Logo-SAI-Regolamento-Utilizzo.pdf>

³⁴ Solo in caso di nucleo familiare

³⁵ Decreto ministeriale in vigore sul funzionamento del SAI.

In caso di autorizzazione della proroga dell'accoglienza, il presente Patto sarà aggiornato e sottoscritto di nuovo³⁶.

Revoca dell'accoglienza

Si precisa che l'accoglienza del/la beneficiario/a può terminare prima della scadenza prevista nel presente Patto a causa di gravi violazioni e comportamenti scorretti descritti nel "Regolamento SAI". In tali casi l'ente locale potrà revocare l'accoglienza. La revoca sarà formalmente comunicata al beneficiario dall'ente locale.³⁷

Il/la beneficiario/a Sig/Sig.ra _____ e tutti gli altri componenti adulti del nucleo familiare _____, _____, _____, _____, _____³⁸ dichiara/no di aver preso visione del "Regolamento SAI" allegato al presente Patto e di averlo interamente compreso, accettato e sottoscritto.

Dichiara/no altresì di essere stato/i informato/i e di accettare e autorizzare l'immissione e il trattamento dei propri dati personali, come da allegato sulla Informativa sul trattamento dei dati personali.

(luogo e data) _____/..

Per l'ente locale titolare del SAI, Comune di.....

Firma,

Per l'ente attuatore.....

Firma,

Il/la beneficiario/a, Firma,

Il mediatore culturale, Firma,

Sezione da compilare in caso di ricorso avverso il diniego

In considerazione del ricorso del/la sig/sig.ra _____ depositato in data.... (inserire data), l'accoglienza proseguirà fino al compimento di tale percorso amministrativo.

(luogo e data) _____/..

Per l'ente locale titolare, Comune di....., Firma

Per l'ente attuatore, Firma

Il/la beneficiario/a, Firma

Il mediatore culturale, Firma

³⁶ Vedi Modello di integrazione del Patto di accoglienza a seguito di autorizzazione alla proroga.

³⁷ Ai sensi del decreto ministeriale in vigore sul funzionamento del SAI, e secondo le modalità previste dalla legge in materia di atti e procedimenti amministrativi (legge 241/90, artt. 7 e 8).

³⁸ Solo in caso di nucleo familiare

Modello di Patto di accoglienza Beneficiari richiedenti protezione internazionale

Tipologia accoglienza ordinaria/DM-DS

[da personalizzare in base alle caratteristiche del SAI territoriale di accoglienza]³⁹

[Inserire necessariamente il logo del SAI territoriale]

Il SAI è un sistema pubblico, finanziato dai fondi pubblici dello Stato italiano, destinato all'accoglienza di cittadini migranti con differenti forme di protezione.

Il SAI è diffuso su tutto il territorio italiano e ne sono responsabili gli enti locali (municipalità) che possono collaborare con uno o più enti privati.

L'accoglienza nel SAI è temporanea ed è prevista per un periodo limitato nella vita di coloro che ne beneficiano, durante il quale ogni beneficiario, deve impegnarsi nel proprio percorso di autonomia e integrazione.

L'ente locale/Il comune di _____, in collaborazione con l'ente attuatore _____, aderisce al Sistema di Accoglienza e Integrazione - SAI e si impegna a fornire al/alla **beneficiario/a** Sig/Sig.ra _____ e a tutti gli altri componenti del nucleo familiare (*indicare numero*) _____, _____, _____, _____, _____⁴⁰ l'insieme dei servizi di accoglienza integrata delle Linee guida SAI così come previsti dalla legge⁴¹ e richiamati nel "**Regolamento del SAI**" che è parte integrante del presente **Patto**.

Il **beneficiario** o il **nucleo** si impegna a:

- rispettare il "Regolamento del SAI" e il regolamento interno della struttura;
- rispettare i termini del "Progetto personalizzato" così come concordato con l'equipe del SAI;
- lasciare la struttura di accoglienza entro e non oltre il termine di validità del presente patto (come descritto di seguito), nel rispetto delle Linee guida SAI.

In caso di mancato adempimento, l'ente locale/il Comune si riserva di potersi avvalere delle vie previste dalla legge.

Durata dell'accoglienza

In considerazione della condizione amministrativa di richiedente protezione internazionale inserito nel SAI del /la beneficiario/a alla data di ingresso, il periodo di accoglienza inizia il e terminerà al compimento dell'iter della sua domanda di protezione internazionale.

In caso di esito negativo della domanda di asilo e di eventuale ricorso da parte del beneficiario (stante la regolarità della permanenza nel territorio dello Stato Italiano), la sua accoglienza potrà proseguire per il tempo del ricorso stesso. In questo caso, il presente Patto sarà aggiornato e

³⁹ Inserire necessariamente il logo della progettualità SAI: <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2021/03/Logo-SAI-Regolamento-Utilizzo.pdf>

⁴⁰ Solo in caso di nucleo familiare

⁴¹ Decreto ministeriale in vigore sul funzionamento del SAI.

sottoscritto di nuovo attraverso la compilazione del riquadro riportato alla fine del presente documento e definirà la nuova durata dell'accoglienza.

In caso di esito positivo della domanda di asilo verrà sottoscritto un nuovo Patto di accoglienza.

Revoca dell'accoglienza

Si precisa che **l'accoglienza del/la beneficiario/a può terminare prima** della scadenza prevista nel presente Patto a causa di gravi violazioni e comportamenti scorretti descritti nel "Regolamento SAI". In tali casi l'ente locale potrà revocare l'accoglienza. La revoca sarà formalmente comunicata al beneficiario dall'ente locale.⁴²

Il/la beneficiario/a Sig/Sig.ra _____ e tutti gli altri componenti adulti del nucleo familiare _____, _____, _____, _____, _____⁴³ dichiara/no di aver preso visione del "Regolamento di Progetto" allegato al presente Patto e di averlo interamente compreso, accettato e sottoscritto.

Dichiara/no altresì di essere stato/i informato/i e di accettare e autorizzare l'immissione e il trattamento dei propri dati personali, come da allegato "Informativa sul trattamento dei dati personali".

(luogo e data) _____ ../../..

Per l'ente locale titolare, Comune di.....
Firma,

Per l'ente attuatore
Firma,

Il/la beneficiario/a, Firma,

Il mediatore culturale, Firma,

[Sezione da compilare in caso di ricorso avverso il diniego]

In considerazione del ricorso del/la sig/sig.ra _____ depositato in data xxxx, l'accoglienza proseguirà fino al compimento di tale percorso amministrativo.

(luogo e data) _____ ../../..

Per l'ente locale titolare, Comune di.....
Firma,

Per l'ente gestore.....
Firma,

Il beneficiario, Firma

Il mediatore culturale, Firma

**Modello di “Integrazione del Patto di accoglienza a seguito di autorizzazione alla proroga”
Beneficiari titolari di una forma di protezione**

Tipologia accoglienza ordinaria/DM-DS

[da personalizzare in base alle caratteristiche del SAI territoriale di accoglienza] ⁴⁴

Da compilare in caso di proroga dell'accoglienza

In considerazione della proroga autorizzata per il/la sig./sig.ra _____, *(in caso di nucleo familiare, aggiungere i nominativi degli altri componenti)* l'accoglienza, come definita nel Patto, proseguirà fino al .././....

(luogo e data) _____ .././....

Per l'ente locale titolare del SAI, Comune di.....

Firma

Per l'ente attuatore.....

Firma

Il/la beneficiario/a, Firma

Il mediatore culturale, Firma

⁴⁴ Inserire necessariamente il logo della progettualità SAI: <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2021/03/Logo-SAI-Regolamento-Utilizzo.pdf>

Modello di “Regolamento accoglienza SAI”

Tipologia accoglienza ordinaria/DM-DS

[da personalizzare in base alle caratteristiche del SAI territoriale di accoglienza] ⁴⁵

Articolo 1 ***Accoglienza***

L'obiettivo dell'accoglienza SAI è l'inclusione sociale delle persone accolte e l'avvio del loro percorso di autonomia.

La permanenza in accoglienza e all'interno delle strutture del SAI è subordinata all'accettazione da parte dei beneficiari del presente Regolamento. Dopo averne preso visione, il beneficiario si impegna a sottoscrivere il patto di accoglienza.

Pertanto, l'Ente locale e l'équipe del SAI garantiscono al beneficiario l'effettiva comprensione del presente Regolamento e del Patto di accoglienza, con il supporto della mediazione linguistico – culturale, nonché con la traduzione degli stessi documenti almeno nelle principali lingue veicolari, e ove possibile nella lingua madre del beneficiario.

Entro 15 giorni dal momento dell'ingresso nella struttura, il beneficiario deve partecipare, insieme all'équipe, all'avvio del proprio “progetto personalizzato”, rispetto al quale dovrà adoperarsi in prima persona.

Articolo 2 ***Durata dell'accoglienza***

L'accoglienza nel SAI è temporanea. I tempi dell'accoglienza sono quelli descritti nel Patto di accoglienza. Per i casi non contemplati dallo stesso Patto, la durata dell'accoglienza farà riferimento alla normativa vigente e alle indicazioni fornite dal Ministero dell'Interno, anche per il tramite del Servizio Centrale.

La permanenza nel SAI avrà durata inferiore nel caso in cui i beneficiari sperimentino un efficace inserimento socio lavorativo.

L'eventuale proroga dell'accoglienza è prevista secondo le modalità indicate dal Patto.

L'Ente locale può revocare l'accoglienza nei seguenti casi:

- a) violazione grave o ripetuta del regolamento del SAI, compreso il danneggiamento doloso di beni mobili o immobili, ovvero comportamenti gravemente violenti;
- b) ingiustificata mancata presentazione del beneficiario nella struttura individuata dal Servizio Centrale;
- c) ingiustificato allontanamento del beneficiario oltre le 72 ore (3 giorni), senza previa autorizzazione dell'Ente locale;
- d) applicazione nei confronti del beneficiario della misura della custodia cautelare in carcere.

⁴⁵ Inserire necessariamente il logo della progettualità SAI: <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2021/03/Logo-SAI-Regolamento-Utilizzo.pdf>

Articolo 3

Servizi offerti dal SAI

Sono previsti i seguenti servizi in conformità con quanto previsto dalle disposizioni amministrative ed operative del SAI:

- Accoglienza residenziale diurna e notturna con concessione in uso temporaneo di alloggio nelle strutture di accoglienza del SAI;
- Vitto, kit per l'igiene personale, assistenza neonati/infanzia da erogare in quantità sufficiente, rispettando le esigenze individuali, secondo le modalità individuate dall'Ente locale [specificare le modalità individuate];
- Vestiario adeguato al cambio delle stagioni e biancheria personale sufficiente per il ricambio giornaliero da erogare secondo le modalità individuate dall'Ente locale [specificare le modalità individuate];
- Pocket money giornaliero pari a euro [indicare l'importo previsto dall'Ente locale] per ciascun componente del nucleo familiare; nel caso il nucleo familiare sia composto da 3 o 4 persone al pocket money si applica una riduzione del 20% e pertanto sarà pari a euro [calcolare la percentuale sulla base dell'importo previsto dall'Ente locale] per ciascun componente. Nel caso in cui il nucleo familiare sia composto da 5 o più persone, al pocket money si applica una riduzione del 30% e pertanto sarà pari a euro [calcolare la percentuale sulla base dell'importo previsto dall'Ente locale] per ciascun componente. Si specifica che nel caso in cui il beneficiario percepisca un reddito con un compenso superiore al contributo dell'assegno sociale, l'erogazione del pocket money viene interrotta (per il solo beneficiario che lo riceve e non anche per il suo nucleo familiare). Inoltre, in caso di comportamenti gravi e/o reiterati, difforni a quanto indicato nel Patto e in questo stesso Regolamento, nonché nel progetto personalizzato di accoglienza, l'Ente locale potrà procedere alla riduzione della somma giornaliera erogata, fermo restando l'impossibilità di interrompere del tutto l'erogazione.
- Biancheria (lenzuola, federe, asciugamani) con cambio ogni 15 giorni (2 set completi di lenzuola, federe e asciugamani);
- Materiale scolastico per i minori;
- Mediazione linguistico culturale;
- Orientamento e accesso ai servizi presenti sul territorio, sulla base dei requisiti richiesti;
- Insegnamento della lingua italiana per tutti gli adulti e per i minori ultra 16enni al di fuori dell'obbligo scolastico, per le ore previste nel SAI che equivalgono a un impegno settimanale fissato ad almeno 15 ore;
- Inserimento dei minori nella scuola dell'infanzia o scuola dell'obbligo e istruzione per gli adulti;
- Orientamento e accompagnamento alla Formazione e riqualificazione professionale;
- Orientamento e accompagnamento nella ricerca di lavoro e dell'alloggio;
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale;
- Orientamento e accompagnamento legale;
- Sostegno psico-socio-sanitario.

Si precisa che la normativa vigente⁴⁶ prevede che il SAI eroghi:

- ai richiedenti asilo servizi di primo livello che comprendono, oltre alle prestazioni di accoglienza materiale, l'assistenza sociale, il supporto all'assistenza sanitaria e psicologica, la mediazione linguistico - culturale, la somministrazione di corsi di lingua italiana e i servizi di orientamento legale e al territorio;
- a tutti gli altri beneficiari titolari di altri permessi di soggiorno, inclusi i neomaggiorenni trasferiti da un SAI per MSNA, anche servizi di secondo livello finalizzati all'integrazione, che comprendono, oltre ai servizi di primo livello, anche l'orientamento e l'accompagnamento al lavoro, inclusa la formazione professionale, nonché all'inserimento abitativo.

Articolo 4

Strutture di accoglienza

Ogni beneficiario è custode e co-responsabile della struttura dove è accolto con l'obbligo di mantenerla con cura, decoro e igiene e, al termine dell'accoglienza, di restituirla nelle stesse condizioni in cui l'ha trovata.

Per ogni struttura di accoglienza è previsto un regolamento interno che contiene le sue regole di funzionamento, in particolare: la preparazione dei pasti e l'uso della cucina, la gestione degli spazi personali e comuni, i turni di pulizia o altre mansioni, le regole di condominio, il rispetto degli orari, e tutte le altre indicazioni utili alla serena convivenza tra i differenti beneficiari e gli stessi con gli altri condomini.

I beneficiari sono tenuti a rispettare il Regolamento della struttura in cui sono accolti.

Articolo 5

Doveri dei beneficiari

Il beneficiario si impegna a:

- Rispettare gli altri beneficiari e gli operatori del SAI;
- Attivarsi in prima persona per la realizzazione del proprio Progetto individuale di accoglienza;
- Partecipare regolarmente e attivamente ai corsi di lingua italiana per le ore previste nel SAI che equivalgono a un impegno settimanale fissato ad almeno 15 ore;
- Partecipare ai colloqui personali con gli operatori secondo l'organizzazione e gli orari definiti dall'equipe;
- Informare gli operatori di riferimento in merito ai cambiamenti riguardanti la propria situazione documentale/legale/amministrativa, il proprio status giuridico e il possesso di mezzi economici utili al proprio sostentamento;
- Comunicare tempestivamente agli operatori tutte le informazioni relative al proprio reddito mensile percepito per lavoro sia subordinato che autonomo, e per qualsiasi forma di compenso o contributo;
- Avvisare gli operatori nel caso di assenza dal centro/appartamento per 24 ore. Per un'assenza superiore alle 24 ore, richiedere autorizzazione con adeguata motivazione agli

⁴⁶ Art. 1 sexies D.L. 416/1989 come modificato da D.L. 21 ottobre 2020, n.130, convertito in Legge 18 dicembre 2020, n.173 e ss.

operatori. Dopo 3 giorni (72 ore) di assenza ingiustificata il beneficiario perde il diritto all'accoglienza. Le assenze giustificate sono quantificate per un massimo di 30 giorni anche se non consecutivi.

- Mantenere con cura i beni mobili e della struttura in generale, anche in rispetto agli altri eventuali conviventi. I beneficiari che danneggino questi beni sono tenuti a provvedere alla loro riparazione o sostituzione. Se impossibilitati, sono tenuti a compartecipare alle spese per il ripristino di quanto danneggiato e, in mancanza di altri introiti, anche per il tramite del pocket money;
- Utilizzare con la dovuta attenzione, senza sprechi, acqua, gas e energia elettrica, anche in rispetto agli altri eventuali conviventi. Comunicare tempestivamente all'operatore di riferimento guasti o perdite degli impianti. L'Ente locale e gli operatori effettueranno controlli regolari per verificare che i consumi siano congrui.
- Lasciare la struttura di accoglienza entro e non oltre il termine di validità del patto di accoglienza sottoscritto, nel rispetto delle Linee guida SAI.
- Rispettare integralmente le disposizioni di questo Regolamento e della legge italiana.

Articolo 6

Comportamenti vietati

È fatto divieto assoluto di:

- Usare violenza fisica e verbale verso le altre persone (beneficiari, operatori, condomini, ...);
- Danneggiare beni mobili e immobili;
- Introdurre o usare armi o strumenti atti a offendere;
- Introdurre o usare droghe;
- Introdurre o consumare alcolici;
- Assegnare a persone terze il proprio posto letto e spazi all'interno dell'alloggio;
- Offrire accoglienza nelle strutture SAI, anche temporanea, a persone esterne, nonché cedere e/o riprodurre le chiavi della struttura;
- Effettuare registrazioni audio e video, nonché scattare fotografie, senza il consenso delle persone (altri beneficiari, operatori e altro personale del SAI) registrate, riprese e ritratte.

Gli enti locali vigilano sul corretto andamento delle attività e dei servizi, pertanto sono tenuti, insieme agli operatori di riferimento (*facoltativo indicare nome*), a svolgere anche sopralluoghi nelle strutture. I beneficiari sono informati che l'accesso ai vari alloggi può essere effettuato anche in assenza degli stessi per ragioni specificate e motivate.

Articolo 7

Rispetto del regolamento

I progetti SAI finanziati da Fondi dello Stato perseguono obiettivi di integrazione e riconquista dell'autonomia dei beneficiari che devono partecipare attivamente al loro percorso di integrazione. Gli enti locali vigilano sul corretto andamento delle attività e dei servizi, pertanto in caso di ripetute infrazioni o violazioni di questo stesso Regolamento da parte dei beneficiari, possono essere previste:

- lettere di ammonizione;

- specifiche sanzioni da valutare, per esempio dalla riduzione del pocket money alla revoca delle misure di accoglienza.

Letto, approvato e sottoscritto, *luogo e data*

L'ente locale titolare, (indicare denominazione)

Firma.....

L'ente attuatore (indicare denominazione)

Firma.....

Il beneficiario

Nome e cognome

Firma.....

L'operatore/ mediatore culturale

Nome e cognome

Firma.....

Modello di “Regolamento della struttura di accoglienza”

Tipologia accoglienza ordinaria/DM-DS

[da personalizzare in base alle caratteristiche del SAI territoriale di accoglienza] ⁴⁷

Si suggerisce di affiggere all'interno di ogni struttura – in posto ben visibile a tutti i beneficiari - il Regolamento della stessa tradotto nella lingua madre dei beneficiari e ove non fosse possibile nelle principali lingue veicolari, che contenga le regole di funzionamento, di gestione e di convivenza. Quelle che seguono sono alcune indicazioni.

PREPARAZIONE PASTI ALL'INTERNO DI APPARTAMENTI

- La preparazione dei pasti all'interno degli appartamenti deve essere gestita autonomamente a seconda dei bisogni della famiglia o dei singoli, nel rispetto della serena vita comunitaria con gli altri abitanti della struttura SAI;
- La preparazione dei pasti può avvenire solo in cucina. È vietato l'utilizzo di fornelli personali all'interno delle altre stanze dell'appartamento. È vietata la preparazione e conservazione dei pasti nelle proprie stanze;
- Se all'interno dello stesso appartamento sono ospitate più famiglie o più persone singole con differenti esigenze, i pasti possono essere preparati e consumati secondo specifici turni stabiliti: colazione: dalle [inserire orario]– alle [inserire orario]; pranzo: primo turno dalle [inserire orario]– alle [inserire orario], secondo turno dalle [inserire orario]– alle [inserire orario]; cena: primo turno dalle [inserire orario]– alle [inserire orario], secondo turno dalle [inserire orario] – alle [inserire orario];
- I pasti non potranno essere preparati al di fuori dell'orario stabilito, salvo in casi eccezionali giustificati da eventuali turni di lavoro, partecipazione ad attività di formazione o attività del SAI e nei casi dettati da usi religiosi ma sempre nel rispetto e in accordo con gli operatori e gli altri beneficiari;
- Al termine dei pasti, i beneficiari sono tenuti a lavare le stoviglie utilizzate e al riordino degli spazi.

PREPARAZIONE PASTI E USO CUCINA NEL CENTRO COLLETTIVO

Struttura con servizio mensa:

- Il beneficiario usufruisce del servizio mensa, consuma i pasti all'interno della struttura esclusivamente negli spazi a ciò adibiti (cucina e sala pranzo) e nei seguenti orari: colazione dalle [inserire orario] – alle [inserire orario], pranzo dalle [inserire orario] – alle [inserire orario], cena dalle [inserire orario] – alle [inserire orario];
- Il beneficiario usufruisce dell'eventuale spazio allestito all'interno del centro per la preparazione di merende, la somministrazione delle bevande (anche calde), nonché momenti di ristoro, individuale e comunitario, con le seguenti modalità: [specificare le modalità individuate];

⁴⁷ Inserire necessariamente il logo della progettualità SAI: <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2021/03/Logo-SAI-Regolamento-Utilizzo.pdf>

- 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, partecipazione ad attività di formazione o attività del SAI e nei casi dettati da usi religiosi ma sempre nel rispetto e in accordo con gli operatori e con gli altri beneficiari;
- È vietato l'uso di fornelli personali;
- Al termine dei pasti, i beneficiari sono tenuti al riordino degli spazi utilizzati;
- I beneficiari partecipano mediante turni ai servizi di eventuale preparazione e somministrazione dei pasti, pulizia degli spazi di cucina e refettorio, raccolta dei rifiuti, ecc.

Struttura con uso cucina:

- Il beneficiario può preparare i propri pasti nella cucina del centro e consumarli negli spazi a ciò adibiti (cucina e sala pranzo) nei seguenti orari: colazione dalle [inserire orario] – alle [inserire orario]; pranzo dalle [inserire orario] – alle [inserire orario]; cena dalle [inserire orario] – alle [inserire orario];
- 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, partecipazione ad attività di formazione o attività del SAI e nei casi dettati da usi religiosi ma sempre nel rispetto e in accordo con gli operatori e con gli altri beneficiari;
- È vietato l'uso di fornelli personali nelle camere;
- Al termine dei pasti, i beneficiari sono tenuti a lavare le stoviglie utilizzate e al riordino degli spazi;
- I beneficiari partecipano mediante turni ai servizi di pulizia degli spazi di cucina e refettorio, raccolta dei rifiuti, ecc.

VITA NEGLI SPAZI COMUNI

I beneficiari sono tenuti a:

- Provvedere alla pulizia degli spazi comuni dell'alloggio e della stanza in cui soggiorna secondo i turni stabiliti con gli operatori e con gli altri beneficiari;
- Lavare e asciugare i propri indumenti esclusivamente negli spazi predisposti;
- Non lasciare oggetti personali negli spazi comuni della struttura (gli operatori non rispondono di quanto lasciato incustodito o dimenticato);
- Rispettare eventuali regolamenti condominiali, le regole per una buona convivenza e rapporti di vicinato evitando qualsiasi rumore molesto, soprattutto nelle ore di silenzio (dalle ore 14.00 alle ore 16.00 e dalle ore 22.00 alle 08.00 [inserire eventuali orari diversi indicati dal regolamento comunale e condominiale]);
- Rientrare presso la struttura entro le ore [inserire orario], salvo autorizzazione degli operatori di riferimento (facoltativo indicare nome di riferimento) per rilevanti motivi personali o inerenti attività di integrazione, come concordato con l'equipe.
- Rispettare le disposizioni relative alle profilassi igienico-sanitarie previste dall'ente locale.

Nell'alloggio e negli altri spazi comuni (compresi gli uffici) è vietato:

- Porre in essere condotte illegali o illecite o comunque contrarie alla vita comunitaria;
- Usare tv, cellulari, radio e/o registratori ad alto volume;

- Fumare;
- Introdurre o utilizzare alcolici;
- Introdurre o utilizzare droghe;
- Introdurre o utilizzare armi o strumenti atti a offendere;
- Introdurre animali senza autorizzazione dell'operatore di riferimento (facoltativo indicare nome di riferimento) e senza l'accordo degli altri conviventi;
- Ospitare amici o parenti senza autorizzazione dell'operatore di riferimento (facoltativo indicare nome di riferimento) e, in ogni caso, mai oltre le ore [inserire orario], a eccezione di specifiche autorizzazioni accordate sulla base di esigenze particolari (per esempio, assistenza per malattia);
- Effettuare registrazioni audio e video, nonché scattare fotografie, senza il consenso delle persone registrate, riprese e ritratte.

Modello di “Informativa sul trattamento dei dati personali”

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei dati Personali) riguardante la protezione dei dati personali e il loro trattamento si forniscono le seguenti informazioni.

DEFINIZIONI

Per “*dato personale*” (ex art. 4 numero 1 del Regolamento UE 2016/679) s’intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all’ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

Per “*categorie particolari di dati*” (ex art. 9 numero 1 del Regolamento UE 2016/679) s’intendono quei dati personali che rivelano l’origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l’appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all’orientamento sessuale della persona.

Per “*trattamento*” (ex art. 4 numero 2 del Regolamento UE 2016/679) s’intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l’ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione l’organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l’adattamento o la modifica, l’estrazione, la consultazione, l’uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l’interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali è svolto in esecuzione degli obblighi legali relativi all’erogazione dei servizi come da patto di accoglienza stipulato. I dati raccolti potranno essere trattati per finalità statistiche volte ad elaborare, in forma aggregata ed anonima, studi ed analisi necessari per il miglioramento del servizio.

I dati forniti dal beneficiario in accoglienza nel SAI (di seguito “interessato”) vengono raccolti e trattati dal titolare del trattamento dei dati (ente locale titolare della progettualità SAI) unicamente per la gestione dei dati e per le finalità prevista all’interno del Patto di accoglienza del SAI. Il titolare tratta i dati in maniera lecita, corretta e trasparente, i dati saranno successivamente archiviati per fini di pubblico interesse.

TIPI DI DATI TRATTATI

I dati oggetto di trattamento per le finalità sopra specificate, sono della seguente natura: i) dati personali comuni (es. anagrafici e codice fiscale, etc.); dati rientranti nelle "categorie particolari di dati personali" (cd. "sensibili"), ai sensi, di cui all'art. 9 Regolamento UE, dati relativi a condanne penali o reati.

BASE GIURIDICA E LICEITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui sopra non richiede il consenso in quanto è effettuato per adempiere all'obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento ai sensi degli artt. 6, comma 1, lett. c) ed e), 9 c.2 lett. c), g) e 10 del GDPR – Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio.

Il conferimento dei dati è necessario per l'erogazione dei servizi come da Regolamento del centro e patto di accoglienza stipulato. In caso di mancato conferimento non sarà possibile dare corso alla presa in carico SAI.

TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO E DATA PROTECTION OFFICER

Titolare del trattamento dei dati è (ente locale titolare del SAI).....con sede legale in via,, P.IVA / C.F.....al quale ci si potrà rivolgere per esercitare i diritti di cui all'art. 15 del Regolamento e chiedere l'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento, scrivendo al responsabile della protezione dei dati - *data protection officer* (RPD - DPO),, contattabile all'indirizzo e-mail - pec:

Responsabile del trattamento dei dati è (ente attuatore del SAI) giusta nomina del/..

Soggetti autorizzati al trattamento dei dati sono i dipendenti e/o collaboratori del (ente locale) e del (ente attuatore) assegnati alle strutture interessate dalla presente procedura per conto dell'ente locale titolare.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI

In qualità di interessato, le vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 e ss. del Regolamento UE.

In particolare, l'interessato ha il diritto di:

- i. revocare, in qualsiasi momento, ove prestato, il consenso per i dati personali trattati in base ad esso;
- ii. ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l'accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- iii. il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento;
- iv. il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all'art. 20 del Regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'Autorità giudiziaria o al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso o reclamo.

In ogni momento, l'interessato può proporre reclamo all'autorità di controllo competente ex art. 77 del Regolamento, qualora ritenga che il trattamento dei suoi dati sia contrario alla normativa in vigore.

L'interessato può, inoltre, formulare una richiesta di opposizione al trattamento dei suoi dati personali ex art. 21 del Regolamento nella quale dare evidenza delle ragioni che giustificano l'opposizione: il titolare si riserva di valutare l'istanza, che non verrebbe accettata in caso di esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, diritti e libertà dell'utente.

L'interessato potrà esercitare i diritti sopra menzionati scrivendo al titolare del trattamento.

MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI

I dati sono trattati dall'ente locale titolare del SAI....., e dall'ente attuatore

I dati sono trattati in maniera manuale, cartacea, informatica e telematica e adottando idonee ed adeguate misure di sicurezza volte a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

I dati sono trattati da soggetti autorizzati o da responsabili del trattamento nominati ai sensi dell'art 28 del regolamento UE 2016/679. I dati sono trasmessi eventualmente ad altri organi delle pubbliche amministrazioni, per i dovuti adempimenti di legge.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

I dati saranno trattati dal personale del titolare del trattamento (ente locale titolare) che ne cura la conservazione (modalità e/o luogo), e potranno essere:

- comunicati a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza o assistenza nell'esecuzione delle attività e servizi SAI, per l'ente locale titolare del SAI;
- comunicati ad altri soggetti che facciano richiesta di accesso ai documenti nei limiti consentiti ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e della legge 7 agosto 1990 n. 241;
- uffici del Servizio sanitario nazionale al fine di poter garantire l'assistenza sanitaria in caso di visite e/o di ricovero ospedaliero e servizi socio assistenziali;
- enti pubblici e privati nell'ambito di attività extra struttura rientranti nel percorso di vita dell'ospite;
- soggetti che possono accedere ai suoi/vostri dati in forza di disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- ulteriori responsabili per il trattamento dei dati in esecuzione di contratti in essere e futuri con il titolare ed espressamente da questo designati (es. servizi di consulenza informatica, etc.)

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati raccolti verranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati ("principio di limitazione della conservazione", art.5, GDPR) e/o per il tempo necessario per obblighi di legge.

Per presa visione

Luogo e data

(Firma del/la beneficiario/a SAI)

Modello di fascicolo personale

(da personalizzare in base alle caratteristiche della singola progettualità SAI)

Cognome e nome: _____

ENTE INVIANTE: Servizio Centrale su segnalazione di ...

NOME CONTATTO ENTE SEGNALANTE:

TELEFONO:

E-MAIL:

DATA INGRESSO NEL SAI:

DATA USCITA DAL SAI:

OPERATORE DI RIFERIMENTO (là dove previsto):

DATA PRIMA COMPILAZIONE:

DATI ANAGRAFICI DEL/LA BENEFICIARIO/A

Codice Banca dati SAI	
Cognome	
Nome	
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 SAI	
Telefono, e-mail	
Altri dati	

BIOGRAFIA SINTETICA

DATI RELATIVI ALLA CONDIZIONE GIURIDICA

Data di ingresso in Italia	
Frontiera/valico di ingresso	
Paese di Transito	
Permesso di soggiorno	Tipologia: Data rilascio: Data rinnovo: Questura: Note:
Emergenza di bisogni specifici/Vulnerabilità:	
Richiesta protezione internazionale	Data: Modalità: Ente ricevente:
Verbalizzazione della domanda di asilo	Data: Questura:
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	
Proseguo amministrativo:	Richiesto in data: ____ Da: ____ Al Tribunale per i minori di: ____ Disposto in data: ____ Dal Tribunale per i minori di: ____ Con decreto n.: ____ Note
Anti-Tratta/Violenza:	Denuncia in data: ____ Presso la Procura della Repubblica di: ____ Misure specifiche disposte: _____
Note di orientamento legale	
Ricongiungimento familiare	
Altre annotazioni	

SITUAZIONE FORMATIVA E 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	
Interventi specifici a supporto di condizioni di vulnerabilità e bisogni specifici	
Altre annotazioni	

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:
Condizioni di vulnerabilità emerse, bisogni specifici rilevati	
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:
Altre annotazioni	

ATTIVITÀ CULTURALI, SPORTIVE, RICREATIVE

Attitudini	
Aspettative	
Attività sportive	
Attività associative	
Attività di volontariato	
Attività a supporto di altri beneficiari	
Laboratori	
Attività culturali	
Attività di sensibilizzazione	
Altre annotazioni	

VALUTAZIONI E OSSERVAZIONI DURANTE LA PERMANENZA NEL SAI

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			
<i>Per es.</i> Visita alla posta e raccolta della modulistica			

Documentazione integrante:

1. Copia del permesso di soggiorno
2. Copie documenti di identità e tessere
3. Memoria personale per audizione con Commissione territoriale
4. Documentazione di supporto alla memoria personale (da dettagliare)
5. Copie delle certificazioni mediche
6. ...
7. ...
8. ...

Format libretto delle competenze e delle capacità

(da personalizzare in base alle caratteristiche della singola progettualità SAI)

**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 nel SAI SI NO

Se sì, indicare dove _____ dal _____ al _____

Uscita dal SAI per motivi: _____

Accoglienza in un CARA/CAS 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*
<p>Nel Paese d'origine: Tipologia di attività svolta/e: Dal _____ al _____ Brevi note descrittive:</p>
<p>Tipologia di attività svolta/e: Dal _____ al _____ Brevi note descrittive:</p>
<p>Tipologia di attività svolta/e: Dal _____ al _____ Brevi note descrittive:</p>
<p>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:</p>
<p>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:</p>
<p>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:</p>

() 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.*



**Servizio centrale del
Sistema di Accoglienza e Integrazione**

Via delle Quattro Fontane 116, Roma
telefono +39 06 76980811
e-mail info@serviziocentrale.it

www.retesai.it