#AccoglienzaToscana

Regione Toscana

anci toscana

Libro Bianco

Libro Bianco sulle politiche di accoglienza dei richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale o umanitaria

Commissione europea

IL MODELLO DI ACCOGLIENZA TOSCANO

NOTA METODOLOGICA 5

Premessa 7

Principi 10

1. IL DISEGNO DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA 14

1.1 Governance e requisiti di servizio 14

Ob. 1 - CREARE UN MODELLO INTEGRATO DI GOVERNANCE 14

Ob. 2- RICONOSCERE IL SISTEMA SPRAR COME MODELLO DI ACCOGLIENZA 16

Ob. 3 - DEFINIRE STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER I CAS 17

Ob. 4 - DEFINIRE E RAFFORZARE I PERCORSI DI ACCOGLIENZA COME PARTE DEL SISTEMA DI WELFARE 20

Ob. 5 - SOSTENERE IL MODELLO DI ACCOGLIENZA DIFFUSA 22

2. LE DIMENSIONI COMPLEMENTARI DELL'ACCOGLIENZA 24

2.1 La formazione linguistica 24

Ob. 1 - OTTIMIZZARE IL COORDINAMENTO TRA GLI ATTORI DELLA FORMAZIONE LINGUISTICA 24

Ob. 2 - PROGETTARE SERVIZI EFFICACI PER LA FORMAZIONE LINGUISTICA 25

Ob. 3 - RENDERE IL PROCESSO DI FORMAZIONE LINGUISTICA UN VEICOLO PER L'INSERIMENTO SOCIALE 27

2.2 La filiera formazione-lavoro 28

Ob. 1 - PROMUOVERE UN MODELLO DI GOVERNANCE INTEGRATO PER L'INSERIMENTO PROFESSIONALE DELLE PERSONE ACCOLTE 28

Ob. 2 - RAFFORZARE LE COMPETENZE DI BASE DELLE PERSONE ACCOLTE IN QUANTO PRECONDIZIONE NECESSARIA PER LA COESIONE SOCIALE 29

Ob. 3 - SOSTENERE PERCORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE RICONOSCIUTI SIA PER I RIFUGIATI CHE PER I RICHIEDENTI ASILO 30

Ob. 4 - INCORAGGIARE L'ADESIONE DELLE IMPRESE ALLA FILIERA FORMAZIONE-LAVORO 31

Ob. 5 - CREARE PERCORSI DI FORMAZIONE SPECIFICA PER GLI OPERATORI 32

2.3 I bisogni socio-sanitari 33

Ob. 1 - GARANTIRE IL COORDINAMENTO DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI PER LA SALUTE DEI MIGRANTI 33

Ob. 2 - MIGLIORARE LA QUALITA' DELL' ACCOGLIENZA SANITARIA 34

Ob. 3 - MIGLIORARE IL SISTEMA DI PRESA IN CARICO DEI CASI VULNERABILI 35

2.4 Cittadinanza e comunita' 37

Ob.1 - PROMUOVERE LA COESIONE SOCIALE ATTRAVERSO PROGETTI CONDIVISI 37

Ob. 2 - DEFINIRE GLI STANDARD QUALITATIVI DEI PROGETTI FINALIZZATI ALL'INSERIMENTO SOCIALE E AL DIALOGO CON LA COMUNITÁ ACCOGLIENTE 38

Ob. 3 - INCENTIVARE LA PARTECIPAZIONE DI TUTTI GLI ATTORI AI PROGETTI 39

Ob. 4 - SVILUPPARE UN SISTEMA DI INFORMAZIONE EFFICIENTE E CONDIVISO 40

NOTA METODOLOGICA

Il percorso che ha portato al Libro Bianco, intrapreso dal progetto "#AccoglienzaToscana" e promosso da Regione Toscana, è stato avviato nel marzo 2017 e si è articolato in varie fasi sia in termini operativi che teorico-progettuali. Il progetto è stato seguito da un gruppo di lavoro composto da Anci e da Regione Toscana con il supporto esterno dei referenti tecnici dei Comuni di Firenze e Prato e con il coinvolgimento, in alcuni momenti chiave di validazione e confronto, dei principali enti gestori CAS e dei titolari di progetti SPRAR[1].

In una prima fase, Regione Toscana, in collaborazione con Anci Toscana, ha avviato un processo di valorizzazione dell'expertise presente sul territorio regionale attraverso una mappatura delle sperimentazioni attuate dalle realtà dell'accoglienza operanti ormai da anni sul suo territorio.

Questa fase preliminare, che può essere definita **"raccolta e selezione delle buone pratiche toscane"** ha visto l'approfondimento di circa 200 progetti di accoglienza al fine di trasformare le conoscenze maturate dai singoli in capitale condivisibile e a disposizione di tutto il sistema.

Per fare ciò, è stata inviata una "scheda di rilevazione progetto" a tutti i soggetti mappati. Attraverso le schede, sono state descritte 120 esperienze di accoglienza, finalizzate a promuovere coesione sociale e crescita di competenze per i migranti e le comunità accoglienti. Alcune di queste sono state selezionate e approfondite attraverso **interviste in profondità** volte a metterne in luce caratteristiche e bisogni.

1. AICS Accoglienza Solidale con AIG, Arci, Associazione Progetto Accoglienza, Caritas, Comune di Borgo San Lorenzo, Comune di Capannori, Comune di Dicomano, Comune di Firenze, Comune di Livorno, Comune di Lucca, Comune di Pistoia, Comune di Pontassieve, Comune di Prato, Comune di Rosignano, Coop 22, Coop Il Cenacolo, Cooperativa Arke, Cooperativa Odissea, Cooperativa Pane e Rose, Cospe, Diaconia Valdese, Oxfam Italia, Provincia di Lucca, Provincia di Siena, UNHCR, Unione Valdera, Usl 1 Toscana, Usl nord ovest Toscana, Usl 5 Toscana.

Sulla base di quanto emerso dalle interviste e grazie al confronto con i principali enti gestori, nell'ambito di **due focus group organizzati presso Regione Toscana**, è stato costruito un primo documento denominato "#AccoglienzaToscana - guida alla discussione" nel quale sono state riportate le questioni più rilevanti relative alle diverse dimensioni dell'accoglienza e, a titolo di esempio, alcune esperienze esemplificative.

Il documento, articolato per assi tematici, è stato la base della discussione dell'**incontro partecipato** che si è svolto alla presenza di operatori, rappresentanti di enti locali e del terzo settore il 27 maggio scorso. A questo incontro, della durata di una intera giornata, hanno partecipato **oltre 280 persone distribuite su 12 tavoli di lavoro**, moderati da facilitatori esperti, nei quali si è discusso di **standard di gestione, formazione linguistica, filiera formazione-lavoro, bisogni socio-sanitari, rapporto tra migranti e comunità ospitante**. Al termine dell'incontro è stato predisposto un report di sintesi di quanto emerso per ciascun ambito tematico.

I report dei tavoli di lavoro hanno rappresentato la base di una ulteriore fase del processo di costruzione del documento "#AccoglienzaToscana - libro bianco per le politiche di accoglienza dei migranti": ciascuno di questi è stato discusso, nell'ambito di incontri dedicati, con i referenti delle diverse direzioni regionali al fine di trasformare le raccomandazioni dei tavoli di lavoro i n **obiettivi e azioni.**

Il documento che segue rappresenta dunque la sintesi in termini di **principi, indirizzi programmatici e azioni puntuali del dialogo tra gli operatori del sistema di accoglienza, le prefetture, i Comuni e le direzioni regionali** competenti per ciascuno degli aspetti considerati.

Si tratta quindi di un documento programmatico che, da un lato, guarda agli strumenti già attivati da Regione Toscana per integrarli e migliorarli, dall'altro, si pone come base di lavoro per aprire un confronto, sia a livello nazionale che europeo, al fine di migliorare in termini di qualità, equità, efficacia ed efficienza le risposte al fenomeno migratorio.

Il "Libro bianco" si struttura dunque in due parti: una **prima parte** che disegna il sistema di accoglienza toscano in termini di **governance e requisiti di base**, una **seconda parte** che individua obiettivi e azioni per le cosiddette **dimensioni "complementari" dell'accoglienza** (formazione linguistica, inserimento lavorativo, bisogni socio-sanitari, cittadinanza e coesione sociale).

Premessa

Stiamo vivendo una contingenza storica epocale in cui, come Comunità Umana, la questione "flussi migratori" si pone tra le più rilevanti, in quanto comporta sollecitazioni tali che le Politiche Pubbliche di accoglienza si trovano a dover far fronte a criticità operative e gestionali straordinarie, sia a livello nazionale che locale.

I dati raccolti da UNHCR non solo offrono contezza della drammaticità che i numeri portano con sé, ma consentono anche di osservare come, ad oggi, i "flussi migratori" si pongano come aspetto strutturale e non più "emergenziale". Ma senza dimenticarci che quelli che noi leggiamo come numeri, sono persone. Con un nome e un cognome, una famiglia, una storia di vita. E sono qua ora sul nostro territorio.

Sempre più spesso si argomenta che le politiche di accoglienza sarebbero una minaccia per l'identità e i valori europei, ma i "nostri valori" sono quelli indicati nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea: Dignità, Libertà, Uguaglianza, Solidarietà.

L'Europa, dovremmo ricordarlo più spesso, è nata come risposta alla guerra, alla povertà, al bisogno. Dobbiamo contrastare la paura che chi sta arrivando sulle nostre coste ci tolga parte del nostro benessere, minacci i nostri "diritti acquisiti" ricordando che i diritti che crediamo di vedere minacciati sono il frutto anche dell'iniziativa di chi non aveva, di chi era più vulnerabile e sofferente.

Oggi il mondo è cambiato e sappiamo che anche il nostro sistema di welfare deve cambiare. E allora forse è proprio questa grandissima crisi umanitaria l'occasione per rigenerare un modello di welfare, ma anche un modello di società. Dobbiamo cogliere questa crisi come opportunità per riconoscere nell'altro la Persona, per riscoprirci Comunità, per ritrovare la Fiducia. Dobbiamo cogliere questa crisi come una opportunità di rigenerazione valoriale e sociale.

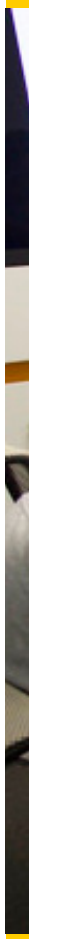
Ed è a partire da questa visione che abbiamo impostato tutto il lavoro contenuto dentro questo libro bianco. Un documento che affronta la questione dell'accoglienza partendo dal presupposto che dobbiamo occuparci di chi è qui ora e di chi sarà qui a breve.

Un documento che fa proposte sul "come" accogliamo, non sul "se" lo facciamo.

È un documento ambizioso che prova a mettere insieme, in modo integrato, tante diverse dimensioni delle politiche regionali e del loro rapporto con le istituzioni e la società toscana. Non è un punto di arrivo ma un punto di partenza.

Da qui partiamo anche per ridare alla politica e all'amministrazione il ruolo che dovrebbero esercitare sempre: rispondere alle sfide di oggi disegnando percorsi per la società di domani.

Vittorio Bugli



1- Riconoscere che il fenomeno migratorio non è emergenziale ma strutturale

I numeri e la costanza dei flussi migratori che interessano l'Europa in questa fase storica mettono in luce la dimensione strutturale del fenomeno migratorio. Siamo di fronte ad un processo di cambiamento continuo e costante che, in quanto tale, non può più essere considerato meramente "emergenziale". Non è più possibile guardare a questo fenomeno come qualcosa che stupisce, a cui la Società si dichiara "impreparata".

In questo quadro naturalmente si inserisce anche la necessità di politiche di lungo respiro che lavorino anche sul piano della cooperazione territoriale, rafforzando le relazioni con i paesi di origine per agire sulle cause profonde della migrazione. Ciò detto, è innegabile che gli effetti di tali azioni sono necessariamente di lungo periodo e che le risposte alla crisi umanitaria in atto vanno date oggi. Ed è per questo che oggi è prioritario interrogarsi su *come* rispondere a questa domanda di accoglienza. Sotto questo profilo è necessario effettuare un cambio di rotta, riportando l'attenzione, da una parte, alla responsabilità ad intervenire in nome di principi universali che fanno riferimento alla comune appartenenza alla famiglia umana, dall'altra, alla necessità che questo avvenga lavorando alla costruzione di politiche pubbliche orientate ad un obiettivo condiviso e primario: quello della Coesione Sociale.

2- Riconoscere nel migrante prima di tutto la persona

Guardare al fenomeno migratorio come fenomeno strutturale significa declinare secondo una diversa prospettiva l'insieme delle misure volte all'accoglienza. Significa spostare l'attenzione dalla prima azione di "soccorso" al complesso delle esigenze che riguardano le persone accolte, non in quanto migranti ma in quanto persone in uno stato di vulnerabilità. Significa d'altra parte non limitarsi a guardare al migrante come a colui che necessita di "essere aiutato" e "assistito", delegando alla comunità

accogliente il soddisfacimento dei suoi bisogni e delle sue richieste, ma guardare ai bisogni della Comunità nella sua complessità, considerando ciascuno dei suoi membri come potenziale portatore di bisogno, tanto quanto di valore. Nella pratica delle politiche pubbliche questo principio si traduce nel rafforzare i servizi rivolti alle persone in stato di vulnerabilità, nel promuovere azioni volte al creare relazioni tra persone accolte e comunità accogliente, nel considerare la persona accolta come potenziale vettore di valore e competenze grazie alle quali può concorrere al benessere della comunità di cui entra a fare parte.

3. Promuovere un sistema fondato sulla responsabilità diffusa e condivisa

Considerare l'immigrazione una realtà ordinaria, da governare attraverso politiche pubbliche di ampio respiro, significa gestire gli interventi in maniera programmata e strutturale. Da tempo l'accoglienza e la sistemazione dei migranti in arrivo sono oggetto di forme di collaborazione tra Stato e assetto delle Autonomie locali. Il sistema delineato ha potuto finora funzionare grazie alla fattiva collaborazione tra tutti i diversi livelli di governo coinvolti nella filiera – Stato, Regioni, Comuni. Al tempo stesso però l'entità del fenomeno migratorio ha progressivamente assunto dimensioni eccezionali, acuendone le problematiche correlate. Serve adesso una maggiore consapevolezza e un rafforzamento di responsabilità diffuse e condivise. Perché il sistema sia sostenibile, occorre evitare una eccessiva concentrazione di migranti in accoglienza su uno stesso territorio e favorire al contrario una loro "diffusione" su territori diversi, attraverso il più ampio coinvolgimento dei comuni. Proprio per le caratteristiche del fenomeno migratorio e la mutevolezza a cui è soggetto, sia in termini quantitativi che qualitativi, occorre prevedere un sistema efficiente nel quale siano bilanciate accoglienza straordinaria, rappresentata dai Centri di Accoglienza Straordinaria -CAS- e accoglienza ordinaria, in ambito SPRAR, con una prevalenza della seconda. La programmazione rappresenta la condizione essenziale della tenuta del sistema, in particolare nella prospettiva della prevalenza di una gestione ordinaria e non emergenziale del fenomeno. Il modello dell'accoglienza diffusa basata su piccoli numeri, che non può prescindere dalla collaborazione dei comuni con il terzo settore e il volontariato, tiene insieme qualità e responsabilità condivisa quale chiave della coesione e della sicurezza sociale.

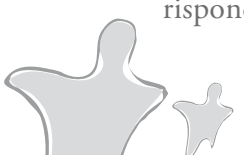
4. Riconoscere il ruolo centrale del soggetto pubblico come garanzia di qualità ed equità del sistema

Per superare l'approccio emergenziale al fenomeno migratorio e iniziare a costruire un solido profilo di politica pubblica, occorre rivedere il ruolo del soggetto pubblico in generale e del governo locale in particolare. Perché le politiche di accoglienza siano occasioni di generazione di nuova coesione sociale, è necessario che la governance del sistema di accoglienza sia saldamente ancorata al territorio e lo sia attraverso un ruolo di regìa e coordinamento che deve essere assunto dagli enti di governo locale, possibilmente in forma coordinata e con una dimensione di area.

Ripensare in questo modo il ruolo del soggetto pubblico significa costruire nuovi assetti di governance in cui la parte pubblica possa svolgere, anche per l'accoglienza straordinaria, un ruolo di coordinamento, definizione degli indirizzi, ma soprattutto di monitoraggio, rispetto ai diversi attori coinvolti, della qualità e equità delle azioni messe in atto. Nel sistema ordinario, rappresentato dallo SPRAR, la governance pubblica deve assicurare una gestione efficace ed efficiente delle risorse, mirando gli interventi verso il raggiungimento dell'autonomia degli ospiti, attraverso percorsi strutturati in ambito formativo, lavorativo, alloggiativo, fino all'uscita dal progetto, valorizzando nel contempo le reti territoriali e la sinergia positiva con il terzo settore.

5 - Mettere il territorio al centro del sistema di governance

Accoglienza significa prima di tutto capacità di includere le persone accolte nella comunità locale, riconoscendole come parte di una comunità più ampia. A questo fine occorre porre il territorio al centro, in quanto cardine di un sistema di governance che vuole essere improntato alla solidarietà e alla coesione sociale. Questo significa sostenere e incoraggiare progettualità basate sulla collaborazione territoriale che sappiano far leva sulla rete degli attori che storicamente rappresentano il tessuto sociale di un territorio accanto agli enti di governo locale: associazioni di volontariato, terzo settore, associazioni di categoria, Università, istituti scolastici... Per raggiungere questo obiettivo diviene centrale impostare il disegno istituzionale del sistema di accoglienza definendo ambiti territoriali ottimali grazie ai quali favorire, da un lato, la collaborazione tra Comuni e, dall'altro, incoraggiare quella sussidiarietà orizzontale che consente di dispiegare al meglio il valore che ciascun territorio può esprimere per rispondere ai bisogni di tutti i membri della sua comunità.



6 - Garantire procedure e servizi omogenei e coordinati

Parlare di accoglienza e integrazione significa parlare delle condizioni di vita degli immigrati, a partire da quelle basilari fino ad arrivare a quelle che permettono la possibilità di costruirsi una vita dignitosa. La normativa in materia è tutt'oggi frammentata e stratificata e il nostro sistema di accoglienza trova risposta attraverso il sistema SPRAR, gestito dai Comuni e dal terzo settore, e il circuito di accoglienza straordinaria attivato dalle Prefetture. Nonostante l'aumento copioso dei posti SPRAR in tutto il territorio nazionale, grazie all'aumento delle risorse messe a disposizione dal Ministero dell'Interno e dall'intervento di ANCI e del Servizio Centrale, gli aumenti ingenti di arrivi dal nord Africa hanno fatto sì che attualmente la maggior parte degli immigrati richiedenti asilo che arrivano sui nostri territori è ospitata in strutture di accoglienza straordinaria (i CAS). Strutture pensate come "temporanee e straordinarie" stanno di fatto assicurando la tenuta del sistema di accoglienza, che deve tuttavia tendere alla sua stabilizzazione attraverso il rafforzamento del sistema SPRAR come modello di accoglienza. Alla luce di queste constatazioni, si ritiene sempre più urgente il superamento di logiche emergenziali, a favore di una governance pubblica che sappia essere garanzia per il progressivo innalzamento degli standard di qualità delle strutture e dunque certezza di equità nell'accesso alle prestazioni anche per l'accoglienza straordinaria, anche in funzione della loro progressiva trasformazione in nodi della rete SPRAR ovvero alla definizione di un sistema "a filiera" in cui, in coerenza con quanto previsto dalla normativa nazionale di riferimento, i centri governativi abbiano una funzione di prima accoglienza. Le politiche per l'immigrazione devono essere considerate a tutti gli effetti parte integrante dei sistemi di welfare locale, solo così sarà possibile programmare e realizzare progetti e interventi integrati, che tengano conto dei bisogni sociali delle persone accolte e forniscano risposte in termini di erogazione di servizi da parte dei *policy makers* locali. In questa chiave la definizione di procedure standardizzate ed omogenee per l'accesso ai servizi territoriali significa riconoscere a rifugiati e richiedenti asilo la titolarità di diritti esigibili e non semplicemente considerarli oggetto di una missione umanitaria della società ospitante.

IL DISEGNO DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA

01

1.1 > GOVERNANCE E REQUISITI DI SERVIZIO

Obiettivo 1 > CREARE UN MODELLO INTEGRATO DI GOVERNANCE

La creazione di un modello di governance integrato e solidale è la precondizione per garantire risposte di sistema efficaci, sostenibili e non emergenziali.
Ciò significa, a partire dalla riaffermazione della necessità di promuovere l'**accoglienza diffusa**, ridisegnare il modello di accoglienza anche individuando **ambiti territoriali ottimali** dai quali partire per progettare e gestire servizi di accoglienza integrati in coerenza con la programmazione territoriale. La definizione di un livello territoriale sovracomunale su cui poggiare la gestione del sistema, specialmente con riferimento ai Comuni piccoli e medi, consente, infatti, di valutare le risorse disponibili all'interno di un territorio e di offrire risposte efficienti perché basate sulla **condivisione delle responsabilità e sulla collaborazione tra le comunità locali.**

L'articolazione del sistema per ambiti territoriali ottimali favorisce inoltre la creazione di una rete di gestione capace di definire e promuovere **standard omogenei e procedure condivise** per la presa in carico di richiedenti asilo e rifugiati e di coinvolgere tutti gli attori e le risorse presenti sul territorio, nell'ambito di una visione strategica di medio-lungo periodo capace di dare coerenza e continuità alle azioni.

Azioni

1. **Aprire un tavolo che includa la Regione, gli enti locali e il Governo** con la finalità di definire politiche comuni da affrontare anche a livello sperimentale sul territorio toscano e strutturare al meglio il contributo che può venire dalla Toscana al sistema nazionale di accoglienza.
2. **Potenziare il ruolo del tavolo regionale delle Prefetture** come strumento di interfaccia tra il livello regionale e quello nazionale.

3. **Promuovere e rafforzare il modello dell'accoglienza diffusa** inteso non solo come distribuzione delle persone accolte in centri di piccole dimensioni ma anche e soprattutto inteso come equa e diffusa distribuzione delle persone su tutto il territorio regionale, da realizzarsi attraverso la piena attuazione del piano nazionale.

4. **Favorire l'aggregazione dei territori** per programmare e organizzare un modello di accoglienza ad ampia partecipazione comunale, favorendo in tal modo un modello unitario di accoglienza inserito nella programmazione territoriale.

5. Istituire per ciascuna **zona distretto** la figura del **referente per l'accoglienza** con funzioni di coordinamento e di interfaccia con i CAS a livello territoriale e di relazione con la Regione a livello sovra territoriale.

6. **Rafforzare ed estendere il tavolo di coordinamento regionale SPRAR** come strumento per la governance integrata del sistema regionale allo scopo di uniformare obiettivi e procedure amministrative anche attraverso lo scambio e la diffusione delle buone prassi.
   A tal fine il tavolo dovrà prevedere partecipanti permanenti (Regione Toscana, ANCI, Comuni e Prefetture) e partecipanti "a geometria variabile" a seconda del tema trattato.

7. **Rafforzare la governance pubblica territoriale nel sistema CAS** incoraggiando la formalizzazione di **convenzioni dirette tra Prefetture e istituzioni sovracomunali** (Province, Unioni di comuni, Circondari, Società della Salute) o tra Prefetture e Comuni capoluogo. Tali istituzioni infatti sono chiamate ad agire nell'interesse generale e a garantire qualità dei servizi ed equità nell'accesso alle prestazioni con una particolare attenzione ai bisogni e alle potenzialità espresse dal territorio.

8. **Favorire la governance pubblica territoriale anche nel sistema CAS** attraverso la costituzione di **tavoli di coordinamento a livello di area** tra enti gestori e i referenti territoriali del sistema di accoglienza (Comuni capoluogo, Province, Unioni di Comuni, Circondari, Società della Salute) anche al fine di definire percorsi che disegnino in maniera strategica la filiera dell'accoglienza, individuando tra i CAS attivi quali possono svolgere una funzione di prima accoglienza e quali, invece, possono essere orientati verso una progressiva trasformazione in strutture della rete SPRAR.

9. Creare un centro di ricerca e documentazione interistituzionale - in collaborazione con Univeristà e centri di ricerca regionali e nazionali - a supporto delle politiche attive e degli enti gestori per favorire lo scambio e la disseminazione di informazioni ed esperienze.

10. Istituire una **Conferenza regionale annuale per l'accoglienza** come occasione di condivisione e confronto sulle politiche regionali in tema di richiedenti protezione internazionale e rifugiati.

11. Promuovere in sinergia col sistema delle Università e dell'alta formazione **percorsi formativi sui temi dell'accoglienza rivolti agli amministratori locali.**

12. **Creare** una **piattaforma per la messa in rete di tutti gli enti gestori** regionali all'interno della più ampia Piattaforma "Portale P.A.eS.I." con l'obiettivo di condividere informazioni, normative, scambio di prassi e procedure amministrative.

Obiettivo 2 > RICONOSCERE IL SISTEMA SPRAR COME MODELLO DI ACCOGLIENZA

In coerenza con il Piano nazionale per l'immigrazione si riconosce il sistema SPRAR come modello ottimale per l'accoglienza dei richiedenti asilo. A questo scopo si individuano strumenti e incentivi per favorirne la diffusione su tutto il territorio regionale.

Azioni

1. Richiedere al Ministero dell'Interno una valutazione dell'attualità del bando SPRAR, inserendo modalità chiare per la scelta dell'ente attuatore.

2. Richiedere al Ministero dell'Interno la rivalutazione dei costi e del finanziamento dei piani economici, aggiornandoli alle attuali esigenze di spesa.

3. Richiedere al Ministero dell'Interno la possibilità di derogare dai limiti del turn over per l'assunzione di personale per i comuni che attivano progetti SPRAR, da finanziarsi con risorse del progetto.

4. Identificare nel **livello sovracomunale** l'ambito territoriale ottimale su cui basare il sistema di accoglienza a livello locale favorendo e incoraggiando la progettazione degli SPRAR non per parte di singoli comuni ma a livello di zona.

5. Riconoscere il **valore delle reti territoriali** per favorire la coesione sociale e l'accoglienza, promuovendo, laddove opportuno e possibile, pratiche di **co-progettazione dei servizi.**

6. **Sperimentare l'accoglienza in famiglia** come opportunità per allargare la disponibilità di posti all'interno dei progetti SPRAR.

7. Istituire una **task force SPRAR** coordinata da Regione e ANCI per un'azione di supporto alla capacità di progettazione e gestione da parte dei territori.

Obiettivo 3 › DEFINIRE STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER I CAS

Con riferimento ai CAS, la definizione di standard di gestione omogenei per i servizi di accoglienza per le persone migranti rappresenta un tassello fondamentale di un modello di accoglienza orientato al riconoscimento dei diritti umani **e alla promozione di processi positivi di dialogo, interazione e coesione sociale** tra persone accolte e comunità accoglienti. La definizione di procedure operative standard favorirebbe inoltre la **semplificazione della gestione dei servizi** e **delle procedure** a beneficio di tutti gli attori del sistema sia in termini di efficacia che di efficienza gestionale.

Azioni
Standard di qualità esterna

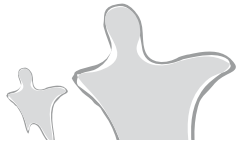
1. **Estendere i principi di qualità dello SPRAR anche ai CAS** - mantenendo le opportune differenze in termini di finalità, modello organizzativo, tempistiche, ecc. - attraverso la definizione di uno **schema base di capitolato** per l'assegnazione dei servizi da proporre alle Prefetture anche ad integrazione dello schema di capitolato di gara d'appalto definito dal D.M. del Ministero dell'Interno del 7 marzo 2017 (Art.1) evidenziandone la natura di centro di prima accoglienza, pur mantenendo il modello di accoglienza diffusa e di qualità.

2. Dare **peso preponderante**, in accordo con il D.M. 7 marzo 2017, all'individuazione del miglior **rapporto qualità/prezzo** nella selezione degli operatori economici affidatari dei servizi di accoglienza, a criteri di valutazione di **carattere tecnico** rispetto al prezzo.

3. Con riferimento alle strutture soggette ad autorizzazione ed a comunicazione di avvio attività, **aggiornare ed estendere alle strutture che ospitano rifugiati e richiedenti asilo il Regolamento attuativo 15/R 2008** della L.R. 41/2005 che disciplina il "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale".

4. **Incoraggiare la creazione di reti territoriali** attraverso un sistema di premialità da inserire nello schema base di capitolato di cui sopra.

5. Premiare l'**offerta di servizi integrati tra profit e no profit**, associazionismo ed enti pubblici.



6. Inserire all'interno dei bandi CAS **elementi di premialità per progetti che includano anche l'organizzazione e gestione di attività di volontariato** secondo i requisiti di cui al punto "2.4 - Cittadinanza e Comunità".

7. Costruire **strumenti condivisi per l'informazione dei richiedenti asilo e rifugiati** e potenziare il sistema dei PUA (Punto Unico di Accesso di primo e/o secondo livello).

Standard di qualità interna

1. Promuovere il **riconoscimento della figura professionale del mediatore linguistico-culturale** attivando un gruppo di lavoro presso il MIUR per la definizione di uno specifico curriculum formativo.

2. Sostenere e promuovere **percorsi professionalizzanti e certificazioni in "tecnico dell'accoglienza" per gli operatori.**

3. Costituire un **tavolo di indirizzo tra il sistema di formazione universitaria e il sistema delle politiche regionali** in termini di accoglienza e integrazione migranti per orientare e strutturare percorsi di alta formazione in linea con le esigenze territoriali.

4. Istituire a livello regionale un **albo dei mediatori culturali** in cui sia possibile accreditarsi a fronte di percorsi formativi riconosciuti.

5. Riconoscere all'interno dei bandi di gara il **valore del profilo professionale** degli operatori in termini di competenze ed esperienza con particolare attenzione alla presenza nelle equipe di profili di natura legale e psico-sociale.

6. Inserire nei bandi di gara CAS la presenza di mediatori culturali accreditati.

7. Inserire nei bandi di gara CAS il **rapporto numerico operatore/utente** e il modello organizzativo, differenziandoli per tipologia di accoglienza.

8. Valorizzare e promuovere, anche attraverso premialità all'interno dei bandi CAS, l'istituzione presso i centri di accoglienza di **équipe multidisciplinari dedicate al riconoscimento e all'accoglienza del disagio mentale, delle problematiche delle vittime di tratta e delle dipendenze**.

9. Valorizzare e promuovere **pratiche di responsabilizzazione e partecipazione** delle persone accolte attraverso processi di coinvolgimento, responsabilizzazione degli ospiti e gestione collaborativa dei servizi di base, nonché attraverso la partecipazione dei richiedenti asilo nella definizione dei propri percorsi personalizzati.

10. Valorizzare e promuovere l'uso di **approcci già sperimentati nell'ambito di altre vulnerabilità** sociali: PEP (Piano Educativo Personalizzato), educative di strada, percorsi di autonomia abitativa.

Monitoraggio e valutazione

1. Potenziare l'Osservatorio sociale regionale per il monitoraggio e la valutazione degli standard di servizio offerti dai centri di accoglienza.

2. Istituire, a scadenza del servizio di accoglienza CAS, un **sistema di premialità/penalità** per i gestori basato sulla valutazione dell'effettivo rispetto degli standard indicati nel progetto di accoglienza presentato in sede di gara anche alla luce dell'attività di valutazione e monitoraggio esercitata dall'Osservatorio Sociale Regionale

3. Rafforzare il sistema informativo attraverso la sperimentazione e l'implementazione del **sistema regionale "ASAS"** - Anagrafica delle Strutture di Accoglienza per Stranieri -.

4. Costituire una **piattaforma informativa aperta**, in cui venga rappresentato il numero delle strutture presenti sul territorio anche a livello di Comune, il numero di richiedenti asilo alloggiati presso le stesse, che comprenda anche l'indicazione dei gestori e i servizi offerti dalle diverse strutture.

Obiettivo 4 > DEFINIRE E RAFFORZARE I PERCORSI DI ACCOGLIENZA COME PARTE DEL SISTEMA DI WELFARE

Perché il processo di accoglienza avvenga nel rispetto dei bisogni della persona e di quelli espressi dal territorio accogliente, occorre gestire i percorsi di presa in carico **in un'ottica pienamente integrata con le politiche di welfare.** A tal fine è necessario sia rafforzare **la rete dei servizi,** sia delineare in modo trasparente ed omogeneo il percorso di accoglienza attraverso la definizione di **informazioni e procedure standardizzate e condivise.**

Azioni
Misure generali

1. Richiedere il **Potenziamento delle Commissioni Territoriali** per velocizzare il processo di giudizio (con priorità per i minori)

2. Sollecitare a livello ministeriale l'individuazione di **procedure comuni da parte delle Questure** per il rilascio dei titoli di viaggio e di soggiorno in tempi rapidi, con particolare riferimento ai permessi per motivi umanitari. La consegna celere dei titoli di soggiorno facilita il passaggio in strutture SPRAR per molti riconosciuti, garantendo il *turn over* nelle strutture d'emergenza.

3. Promuovere il **Sistema HUB** come punto di riferimento per uniformare gli screening socio sanitari effettuati dai servizi pubblici e favorire la distribuzione equilibrata e razionale delle persone presso i centri di accoglienza del territorio (con limite massimo di permanenza per il tempo necessario ad effettuare un corretto screening).

4. Progettare il percorso di accoglienza in un'ottica di **continuità territoriale** per favorire processi di inserimento e coesione sociale.

5. Sperimentare **procedure di gestione delle revoche** di concerto con le Prefetture, che prevedano anche azioni di prevenzione che possano essere seguite dai gestori e comunque garantire idoneo preavviso in caso di revoca, a partire dai 10 giorni minimi previsti dall'art. 10 bis della L. 241/90.

Misure speciali per i minori

1. Promuovere una più equa distribuzione dei MSNA sui territori stabilendo incentivi per i Comuni che se ne fanno carico .

2. Potenziare e qualificare la capacità ricettiva del sistema di prima e di seconda accoglienza dei MSNA, attraverso l'attivazione e l'ampliamento della rete SPRAR per i MSNA.

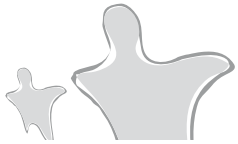
3. Promuovere a livello nazionale in sinergia con ANCI Nazionale:

a) Il riconoscimento delle risorse necessarie per il potenziamento dell'organico dei servizi sociali per la presa in carico dei minori nei comuni con un alto numero di MSNA;

b) Il riconoscimento delle risorse per dotare le strutture di accoglienza per minori che ospitano MSNA di organico specializzato (mediatori interculturali, etno-psicologi, operatori sociali con esperienza in accoglienza) per la presa in carico dei bisogni di questa fascia di utenza richiamando l'assenza di tetti di spesa nella progettazione SPRAR a supporto di questa esigenza.

c) Il riconoscimento del rimborso delle spese effettivamente sostenute invece del contributo fisso attualmente previsto.

d) la divulgazione di procedure chiaramente definite per favorire i ricongiungimenti familiari, dando ai Comuni i necessari strumenti informativi e operativi.



4. Promuovere **la formazione dell'elenco dei tutori volontari** come previsto dalla L. 47/2017 anche al fine di ridurre i tempi di attesa per l'assegnazione del tutore di MSNA.

5. Promuovere affido in famiglia anche con formule ibride (ad es. nei fine settimana) per favorire la creazione di reti di sostegno informale.

6. Gestire il percorso di accoglienza in un'ottica di **continuità tra i servizi e i presidi del territorio.**

7. Sostenere e qualificare i percorsi di aggiornamento e formazione per gli operatori del sistema dell'accoglienza e della tutela.

Obiettivo 5 > SOSTENERE IL MODELLO DI ACCOGLIENZA DIFFUSA

Un sistema di accoglienza basato sulla responsabilità diffusa e condivisa è possibile solo se la **distribuzione territoriale delle persone accolte è bilanciata sui diversi territori**. A questo fine occorre, da un lato, stabilire forme di incentivazione che riconoscano anche finanziariamente lo sforzo operato dai territori accoglienti e, dall'altro, sostenere e accompagnare i territori nelle attività di progettazione e gestione dell'accoglienza.

Azioni

1. Dare piena attuazione al piano nazionale, concordato tra ANCI e Ministero dell'Interno, per un'**equa distribuzione dei migranti** nei vari comuni.

2. Prevedere nella distribuzione dei fondi regionali un coefficiente che riconosca **risorse aggiuntive alle zone con alta percentuale di richiedenti asilo.**

3. Promuovere e sostenere la capacità di progettazione e gestione dei territori attraverso **la task force SPRAR coordinata da Regione e ANCI** di cui all'obiettivo 2.

Fragata "NUMANCIA"
EUNAVFOR Med
NUMERO IDENTIFICACIÓN:
9

LE DIMENSIONI COMPLEMENTARI DELL'ACCOGLIENZA

02

2.1 > LA FORMAZIONE LINGUISTICA

Obiettivo 1 > OTTIMIZZARE IL COORDINAMENTO TRA GLI ATTORI DELLA FORMAZIONE LINGUISTICA

L'efficacia e la qualità dell'offerta formativa possono realizzarsi esclusivamente in un'ottica di filiera di erogazione del servizio, valorizzando tutte le risorse, con competenze in quest'ambito, presenti sul territorio, sia pubbliche che private. A questo scopo appare indispensabile qualificare e omogeneizzare il sistema della formazione linguistica riconoscendo l'importanza dei CPIA nella certificazione dei percorsi di apprendimento linguistico ma senza appensantirne ulteriormente la funzionalità già al limite delle risorse disponibili. È dunque necessario, da una parte, assegnare a questi ultimi un ruolo di regìa e monitoraggio e, dall'altra, distribuire in modo più efficiente tra tutte le risorse del territorio la funzione di formazione linguistica attraverso la stipula di convenzioni tra CAS e CPIA e/o altri soggetti che possono erogare tali servizi.

Azioni

1. Favorire il rafforzamento e l'ottimizzazione della rete di soggetti, sia pubblici, che privati dedicati alla formazione linguistica, promuovendo la **stipula di convenzioni** - che includano anche un riconoscimento economico ricavato dalle risorse per l'accoglienza - tr**a CAS, soggetti competenti nella didattica dell'italiano, SPRAR ed enti certificatori riconosciuti.**

2. Valorizzare e promuovere la relazione tra CAS, SPRAR, istituti scolastici e facoltà universitarie specializzate dal punto di vista della formazione linguistica (licei linguistici e internazionali, ITT, corsi di laurea in lingue e pedagogia) per creare occasioni di scambio anche dal punto di vista linguistico attraverso la promozione di tirocini curriculari ed esperienze di alternanza scuola-lavoro.

3. Intervenire a livello regionale in ambito di Conferenze Zonali per costituire **tavoli di confronto** tra CPIA ed enti gestori coordinati dai referenti per l'accoglienza di cui all'ob.1, azione 2 .

4. Diffondere a livello regionale informazioni sui corsi e materiali didattici attraverso una specifica **piattaforma sul portale "P.A.eS.I"**.

5. **Implementare una *app*** su attività e iniziative presenti sul territorio, quali cinema, teatro, musei, ecc e che possano rivelarsi utili a stimolare l'apprendimento informale delle persone inserite nel sistema di accoglienza.

Obiettivo 2 › PROGETTARE SERVIZI EFFICACI PER LA FORMAZIONE LINGUISTICA

La conoscenza della lingua è un prerequisito fondamentale per poter attivare processi di integrazione ed inserimento socio-lavorativo dei migranti. Per questa ragione è essenziale che l'acquisizione delle competenze linguistiche di base avvenga in modo efficace e in tempi brevi. A questo scopo occorre progettare in modo appropriato i servizi per la formazione linguistica in modo **che siano aderenti ai bisogni e alle competenze degli utenti** e che rispondano a **standard qualitativi omogenei.**

Azioni

1. **Rafforzare**, in termini di risorse economiche, strumentali e di personale, **il ruolo dei CPIA** come perno per il coordinamento e il controllo di qualità dei percorsi di formazione linguistica per richiedenti asilo e rifugiati.

2. Potenziare la **formazione dei docenti anche con percorsi di formazione a distanza** considerando anche il Piano di attività per l'innovazione dell'Istruzione degli adulti - PAIDEIA predisposto dal MIUR in collaborazione con Indire, Invalsi e gli Uffici Scolastici Regionali:

a) nella didattica dell'italiano L2;

b) nell'utilizzo delle nuove tecnologie, attivando percorsi di alfabetizzazione informatica;

c) sulla figura del richiedente asilo attraverso l'attivazione di focus tematici.

3. **Innovare le metodologie** di insegnamento dell'italiano L2:

a) Progettando e sostenendo l'accesso a esperienze formative **fuori dal centro di accoglienza** per favorire l'uso della lingua italiana anche attraverso percorsi formativi orientati al ***learning by doing*** (meno lezioni frontali più laboratori esperienziali attraverso i quali incoraggiare l'apprendimento).

b) Facilitando l'uso di **strumenti ICT** per l'apprendimento (tablet, smartphone).

c) Realizzando **attività laboratoriali** e **percorsi di apprendimento informale con la cittadinanza.**

4. Promuovere all'interno del modello di capitolato regionale per i servizi CAS di cui alla sezione 1, l'uniformazione dei criteri e degli standard qualitativi dell'offerta formativo/linguistica all'interno dei bandi di gara, incoraggiando a questo fine forme di collaborazione - laddove possibile - tra i Centri di accoglienza e le risorse già presenti sul territorio piuttosto che l'erogazione di servizi di formazione linguistica interni.

5. Promuovere la costruzione di **percorsi di formazione** linguistica omogenei, modulari e **documentabili** attraverso convenzioni tra CPIA e enti gestori.

6. Definire e condividere con gli apprendenti il **piano formativo** e **le finalità del percorso** (competenze spendibili sul piano lavorativo, percorsi specifici di inserimento in un gruppo sociale, ecc..).

Obiettivo 3 › RENDERE IL PROCESSO DI FORMAZIONE LINGUISTICA UN VEICOLO PER L'INSERIMENTO SOCIALE

Riuscire attraverso la lingua ad entrare in contatto con la comunità di accoglienza consente di abbattere le barriere e la diffidenza sociale. Il percorso di formazione linguistica, se adeguatamente progettato, può infatti diventare un'occasione per sviluppare interrelazioni e partecipazione alla coesione sociale.

Azioni

1. Valorizzare e promuovere percorsi di **formazione linguistica nell'ambito di percorsi formativi orientati all'acquisizione di competenze professionali.**

2. Riconoscere e sostenere il valore di **progetti culturali (teatro, musica, arti performative) come veicolo** per l'apprendimento della lingua.

3. Valutare in classe **le competenze professionali e sociali** degli apprendenti al fine di creare percorsi formativi e di inserimento sociale specifici.

4. Promuovere percorsi di **formazione linguistica fuori struttura**.

5. Dare vita ad **incontri "scuola aperta"** tra studenti delle scuole superiori e migranti.

6. **Limitare l'uso di "lingue ponte"** all'interno dei centri.

2.2 > LA FILIERA FORMAZIONE-LAVORO

Obiettivo 1> PROMUOVERE UN MODELLO DI GOVERNANCE INTEGRATO PER L'INSERIMENTO PROFESSIONALE DELLE PERSONE ACCOLTE

La Regione Toscana postula la necessità di **disseminare i risultati delle sperimentazioni** già attuate in tema di inserimento socio lavorativo delle persone migranti, in particolare per quel che riguarda il modello di intervento per la presa in carico integrata e l'inserimento socio lavorativo a partire dal sistema dei servizi territoriali per il lavoro e la formazione. In questo modo si intende potenziare e qualificare la governance fra gli attori istituzionali, con particolare riguardo agli enti locali.

Azioni

1. Nell'ambito del rafforzamento regionale dei centri per l'impiego, definire una cornice di **indirizzi di programmazione regionale per attribuire ai CPI le necessarie competenze in tema di presa in carico** dell'inserimento lavorativo di richiedenti asilo e rifugiati.

2. **Riconoscere i CPI quali "anelli di contatto"** per la promozione delle misure regionali a tutela dell'inserimento lavorativo anche rafforzando le competenze interne degli operatori per la relazione con questa tipologia di utenza.

3. Costruire l'integrazione tra i servizi per favorire l'inserimento lavorativo delle **persone migranti in quanto soggetti fragili e vulnerabili,** attraverso il **rafforzamento delle partnership con gli operatori pubblici e privati del mercato del lavoro e del privato sociale.**

4. Promuovere, attraverso specifici accordi, la **presa in carico unitaria della persona** tramite modalità integrate e condivise tra i servizi coinvolti, che diano seguito alla valutazione dei bisogni e delle capacità dei singoli secondo il modello di protocollo di intesa interistituzionale (*"Protocollo d'Intesa per la gestione di percorsi individuali di inclusione sociale e di accompagnamento al lavoro di persone svantaggiate e/o a rischio di emarginazione sociale"*) già sperimentato con successo nell'area pratese.

5. Diffondere fra i servizi interessati l'uso di **procedure e strumenti integrati e condivisi, quali ad es. schede di programmazione e monitoraggio, schede di segnalazione, griglie di valutazione**, banche dati, software, ecc.

6. **Disseminare il modello MELT,** Migranti e Lavoro in Toscana, su tutto il territorio regionale proponendo ai soggetti interessati di attivare forme strutturate di raccordo e di integrazione fra le politiche sociali, della formazione e del lavoro.

7. **Coinvolgere i centri per l'impiego negli incontri territoriali del tavolo SPRAR,** prevedendo focus tematici sul tema della filiera formazione-lavoro.

8. **Costituire percorsi integrati per il bilancio delle competenze**, la formazione e l'inserimento lavorativo tra CPI e operatori dei centri di accoglienza (mediatori).

9. Avviare percorsi che consentano di giungere al riconoscimento e alla **validazione delle competenze formali** e non formali possedute dai richiedenti asilo e i rifugiati per l'ottenimento delle qualifiche professionali regionali.

Obiettivo 2 › RAFFORZARE LE COMPETENZE DI BASE DELLE PERSONE ACCOLTE IN QUANTO PRECONDIZIONE NECESSARIA PER LA COESIONE SOCIALE

La Regione Toscana rimarca il **valore dell'istruzione di base e della conoscenza delle lingua italiana come requisito per la tutela dell'individuo** (in quanto canale primario per la comprensione e conoscenza dei diritti e delle norme sulla sicurezza) e **come condizione per la coesione sociale della comunità in cui questo si inserisce**. È dunque obiettivo centrale, da un canto, sostenere i percorsi formativi volti a trasmettere tali competenze e, dall'altro, introdurre elementi di personalizzazione e flessibilità che rendano il riconoscimento dell'assolvimento dell'obbligo scolastico non incompatibile coi tempi del percorso migratorio.

Azioni

1. **Rafforzare il ruolo dei CPIA,** in termini di risorse e organico, in quanto soggetto deputato a valutare e riconoscere tali competenze in assenza di certificazioni dimostrabili.

2. **Promuovere e incentivare la scolarizzazione** di tutte le persone accolte connettendo l'acquisizione delle competenze di istruzione di base e di un livello minimo di conoscenza della lingua italiana, alla possibilità di accedere a corsi di formazione professionale.

3. Semplificare e accelerare l'acquisizione di tali competenze attraverso **percorsi personalizzati e modulari** gestiti e promossi dai CPIA **che sappiano riconoscere le esperienze e le competenze pregresse**.

4. Istituire la formula del **Patto di Inclusione Sociale** attraverso la quale le persone accolte possano seguire esperienze formative professionalizzanti a fronte dell'impegno a concludere il percorso di adempimento dell'obbligo scolastico.

5. Produrre **materiale informativo multilingue** al fine di trasmettere alle persone accolte il valore, l'utilità e la struttura del percorso di formazione che intraprendono.

Obiettivo 3 › SOSTENERE PERCORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE RICONOSCIUTI SIA PER I RIFUGIATI CHE PER I RICHIEDENTI ASILO

Favorire l'inserimento socio-lavorativo delle persone accolte rappresenta, da un lato, l'unico modo per consentirne l'**emancipazione dal sistema di accoglienza** e, dall'altro, per dare loro l'opportunità di maturare **esperienze e competenze che potenzialmente possono essere spese nel paese di origine** in caso di rimpatrio. Tale visione propone intenzionalmente una più ampia collaborazione tra settori, mettendo in connessione quello dell'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati con quello della **cooperazione territoriale,** al fine di adottare una prospettiva integrata del processo migratorio che tenga in considerazione il percorso nella sua interezza.

In questo senso si ritiene dunque utile e necessario **potenziare gli strumenti per la formazione professionale dei richiedenti asilo**, al fine di facilitare il contributo dei migranti alla coesione sociale sul territorio durante l'attesa per la richiesta dello status di rifugiato e al contempo offrire loro l'opportunità di maturare competenze spendibili lungo tutto il percorso migratorio.

Azioni

1. Programmare, in **sinergia con il settore della cooperazione territoriale,** percorsi di **formazione professionale** per richiedenti asilo che conferiscano competenze **spendibili nei territori di origine** in caso di rimpatrio.

2. Rafforzare le attività di **ricerca sui bisogni occupazionali delle imprese** sulla base dei quali **programmare l'offerta formativa** rivolta a richiedenti asilo e rifugiati.

3. Prevedere **attività formative flessibili e personalizzate** per lunghezza, livello dei corsi, metodi e modalità in **relazione alle necessità/competenze degli utenti** individuando anche le relative forme di finanziamento in modo che non gravino esclusivamente sui Comuni.

5. Favorire percorsi di **formazione "on the job"**.

6. Promuovere **formule miste** di formazione che coniughino la **formazione professionale con quella linguistica.**

7. Estendere ai richiedenti asilo il rilascio del **libretto formativo del cittadino.**

8. Avviare il percorso di **riconoscimento delle competenze sin dall'inizio del processo di accoglienza** e proporlo in modo ricorsivo nel corso del progetto, compreso nella fase di accesso al tirocinio, rendendo più accurato il matching tra competenze della persona e bisogni aziendali locali.

Obiettivo 4 › INCORAGGIARE L'ADESIONE DELLE IMPRESE ALLA FILIERA FORMAZIONE-LAVORO

Il sistema delle imprese rappresenta un anello determinante per l'inserimento socio-professionale di rifugiati e richiedenti asilo. **Il contributo del tessuto produttivo va considerato parte integrante della capacità di risposta del sistema di accoglienza.** Tuttavia, affinché le imprese partecipino in modo attivo all'interno della filiera formazione-lavoro occorre individuare metodi "premianti", che ne incoraggino la partecipazione e la collaborazione; occorre inoltre definire percorsi di formazione che sappiano effettivamente rispondere alla domanda delle imprese del territorio.

Azioni

1. Promuovere presso il Governo la revisione del Testo Unico sull'immigrazione (D. lgs 286/1998) per favorire l'inserimento socio lavorativo dei richiedenti asilo e rifugiati e contrastare il lavoro nero stabilendo i requisiti per l'accesso ai percorsi di formazione professionale di chi si trova nella condizione di richiedente asilo.

2. Consolidare, attraverso **accordi e protocolli di intesa**, le relazioni con le **associazioni di categoria, le parti sociali, le imprese,** il terzo settore, per progettare e rafforzare la filiera formazione-lavoro per richiedenti asilo e rifugiati.

3. Prevedere **incentivi per le aziende che aderiscono alla filiera formazione-lavoro** dedicata alle diverse vulnerabilità sociali, inclusa quella di rifugiati.

4. **Semplificare e uniformare le procedure amministrative delle imprese** per l'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati in percorsi di tirocinio formativo e apprendistato.

5. **Realizzare dispositivi ICT di facile utilizzo e georeferenziato per il matching domanda/offerta** di cui possano usufruire anche le aziende.

Obiettivo 5 › CREARE PERCORSI DI FORMAZIONE SPECIFICA PER GLI OPERATORI

L'accompagnamento di richiedenti asilo e rifugiati in percorsi di formazione e lavoro richiede il dispiegamento di capacità professionali specifiche, in grado di offrire modalità gestionali che tengano conto della diversa provenienza geografica e delle differenze connesse in termini di usi e abitudini. Occorre dunque fornire **ai diversi operatori della filiera** (centri di accoglienza, agenzie interinali, centri per l'impiego) gli strumenti necessari affinché in tempi e modalità diverse sappiano **riconoscere le competenze dei migranti accolti e inserirli nei percorsi di formazione e lavoro più appropriati.**

Azioni

1. Inserire standard minimi nei bandi di gara CAS in cui si prevedano **operatori dedicati all'inserimento socio-lavorativo**.

2. **Qualificare gli operatori dei CPI** per migliorare l'efficacia del servizio con riferimento a questo specifico target di utenti.

4. Organizzare e prevedere momenti di condivisione dello strumento di **bilancio di competenze (utilizzo e finalità) in collaborazione con i centri per l'impiego e dedicati agli operatori dei centri di accoglienza** e delle associazioni di volontariato.

5. Attraverso il **coinvolgimento dei consulenti del lavoro**, degli operatori delle associazioni di categoria e di operatori dei sindacati e dei patronati, veicolare gli strumenti di inserimento socio-lavorativo rivolti ai migranti, anche prevedendo percorsi formativi/informativi dedicati.

2.3 > I BISOGNI SOCIO-SANITARI

Obiettivo 1 > GARANTIRE IL COORDINAMENTO DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI PER LA SALUTE DEI MIGRANTI

Il consolidamento di un sistema di governance integrato dei servizi socio-sanitari, dedicati alla popolazione migrante, rappresenta il primo obiettivo per rafforzare il sistema di accoglienza in termini di qualità ed efficienza gestionale. In questo senso, all'interno di un sistema incardinato, per quanto riguarda i servizi socio-sanitari, sulle zone distretto/SdS, in stretta connessione con i dipartimenti della prevenzione, occorre individuare **strumenti di governance che favoriscano il dialogo e il coordinamento fra tutti gli attori del sistema che promuovano l'utilizzo di approcci e strumenti omogenei a livello regionale.**

Azioni

1. Riconoscere il ruolo del **Centro di Salute Globale della Regione Toscana** nel coordinamento regionale in materia di salute dei migranti in relazione con le direzioni competenti della Regione Toscana.

2. Rafforzare il ruolo della **Rete dei referenti delle Aziende USL per la salute dei migranti** come interfaccia tra il livello regionale e quello della Zona Distretto/SdS, anche in termini di risorse umane con l'equipe prevista dal modello organizzativo della rete dei referenti.

3. Promuovere, attraverso il Centro di Salute Globale della Regione Toscana, momenti di **incontro e coordinamento tra i gestori CAS e SPRAR a livello di Zona Distretto/SdS e i referenti delle Aziende USL per la salute dei migranti.**

4. Promuovere la diffusione e l'uso di una unica **scheda anamnestica di presa in carico (sindromica) informatizzata** da parte di tutti i soggetti preposti al primo screening sanitario delle persone accolte, in accordo con la Linea Guida, "I CONTROLLI ALLA FRONTIERA. LA FRONTIERA DEI CONTROLLI. Controlli sanitari all'arrivo e percorsi di tutela sanitaria per i migranti ospiti presso i centri di accoglienza", prodotta da I.N.M.P., I.S.S. e S.I.M.M.

Obiettivo 2 › MIGLIORARE LA QUALITA' DELL' ACCOGLIENZA SANITARIA

Per migliorare la qualità dell'accoglienza sanitaria appare indispensabile da un canto assicurare un **percorso chiaro ed uniforme per l'accesso e la presa in carico dei servizi** (dal primo screening all'accompagnamento, fino all'uscita dal sistema) e dall'altro **qualificare il personale** deputato all'accompagnamento, alla diagnosi e alla cura delle persone accolte, di **strumenti di rinforzo al dialogo interculturale**.

Azioni

1. Dare attuazione alle **linee guida ministeriali per il primo screening** dei migranti accolti, come da punto 4 del precedente obiettivo.

2. Creare e sostenere **percorsi di formazione anche a distanza rivolti ai Medici di Medicina Generale** e agli operatori dei centri di accoglienza in tema di medicina transculturale che includano anche il riconoscimento di segni e sintomi di disagio psichico, specialmente per quanto riguarda persone portatrici di esigenze particolari, come, ad esempio: vittime di tortura, tratta, di stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, e persone sopravvissute a naufragio, come delineato al co. 1 dell'articolo 17 del d.lgs. 142 e come menzionato nell'obiettivo 3. Ciò risulta importante, sia per garantire una risposta appropriata al disagio e, laddove necessario, intervenire su un piano clinico in accordo con il servizio di Salute Mentale, sia per evitare eccessi di medicalizzazione.

3. Individuare nel **modello dell' HUB socio-sanitario,** gestito dai Dipartimenti di prevenzione dell'Azienda USL o dalle Società della salute, e già sperimentato in alcune realtà toscane, il modello ottimale di primo punto di contatto del migrante con il sistema locale dei servizi socio-sanitari.

4. Laddove non sia realizzabile un HUB, affidare lo svolgimento della prima visita a delle **équipe socio-sanitarie che potranno operare all'interno di percorsi dedicati nei distretti alla presenza di figure di mediazione culturale.**

5. Rafforzare le équipe distrettuali con **personale formato** per la specifica cura delle persone migranti, inclusa la salute mentale.

6. Preservare la **continuità di cura a livello territoriale** come parte integrante di un sistema di accoglienza socio-sanitaria di qualità in modo da garantire alla persona accolta continuità nelle cure e nella relazione con i servizi secondo criteri di appropriatezza.

7. Realizzare un **manuale-guida pratica all' accoglienza sanitaria** dei migranti rivolto agli operatori socio-sanitari e agli enti gestori dell'accoglienza, in cui chiarire la normativa sull'accesso ai servizi da parte dei migranti, fornire alcune informazioni per il riconoscimento dei sintomi e la gestione delle malattie infettive, delle malattie croniche e del disagio mentale anche recuperando il materiale già prodotto in Italia.

Obiettivo 3 › MIGLIORARE IL SISTEMA DI PRESA IN CARICO DEI CASI VULNERABILI

La presa in carico dei casi più vulnerabili da parte dei servizi socio-sanitari rappresenta un bisogno diffusamente segnalato, ma anche uno degli aspetti più delicati dell'accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo. Rappresenta dunque obiettivo centrale della qualificazione del sistema socio-sanitario di accoglienza **migliorare e dare uniformità alle risposte dei servizi con riferimento specifico alle persone più vulnerabili** (persone affette da forme di disagio psichico, persone vittime di tortura, donne vittime di violenza e minori) puntando a **rafforzare in questo senso la rete dei servizi territoriali.**

Azioni

Disagio psichico

1. Partendo dalle "Linee guida ministeriali per la programmazione degli interventi di assistenza e riabilitazione nonché per il trattamento dei disturbi psichici dei titolari dello status di rifugiato e dello status di protezione sussidiaria che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale", **promuovere la condivisione di protocolli per l'identificazione, l'accertamento, l'invio qualificato ai servizi e la presa in carico di casi di disagio psichico di richiedenti asilo legati a episodi di violenza e tortura.**

2. **Definire protocolli,** dettagliati in termini di procedure operative, tra Prefetture, enti gestori, ASL, Comuni, SdS, **per la gestione sia dei disturbi psichiatrici** ordinari, sia di quelli in fase acuta o di emergenza (T.S.O., A.S.O., accesso alle prestazioni, dimissioni da ricoveri, trattamento e cura successivi, gestione persone uscite dai CAS...)

3. Individuare all'interno dei centri di salute mentale delle figure di riferimento che vengano adeguatamente formate e siano il fulcro per la gestione della salute mentale dei richiedenti asilo con il supporto di un mediatore a chiamata (a partire dagli esiti della sperimentazione del progetto FAMI SPRINT).

4. **Individuare percorsi di presa in carico a ciclo diurno o residenziale** sulla base delle patologie emerse e in riferimento ai criteri di appropriatezza. Qualora si creassero servizi SPRAR dedicati, questi ultimi dovranno comunque rapportarsi ai criteri e alle linee guida di riferimento alla salute mentale, anche apportando modifiche agli attuali modelli organizzativi degli SPRAR.

5. **Definire percorsi di assistenza** attraverso l'affiancamento di assistenti sociali e mediatori culturali **per coloro che fuoriescono dal circuito dell'accoglienza,** anche con riferimento alla rete dei servizi rivolti ai senza dimora.

Minori

1. **Promuovere l'utilizzo dell'Ambulatorio Pediatrico di salute internazionale dell'AOU Meyer come centro regionale per la presa in carico complessiva del minore** in accoglienza (screening malattie infettive, visita anamnestica, gestione del calendario vaccinale, invio a pediatra di famiglia). Nel caso di un aumento consistente del numero degli accessi all'ambulatorio, promuovere la creazione di servizi simili a livello di Zona Distretto/SdS.

2. Promuovere un approccio olistico multidisciplinare per **l'accertamento della minore età, anche attraverso sperimentazioni dedicate,** come da D.P.C.M. del 10 Novembre 2016, n. 234, **che prevede disposizioni di dettaglio attuabili nella misura in cui non contrastino con la legge del 7 aprile 2017, n.47.**

3. **Promuovere e sostenere occasioni di formazione e supporto agli operatori** per gestire forme di disagio psichico dei minori dovuti ai traumi subiti e alla condizione specifica in cui si trovano.

4. **Identificare percorsi di accompagnamento dei neo-maggiorenni** verso i servizi socio-sanitari per adulti.

Vulnerabilità di genere

1. **Rafforzare all'interno dei servizi consultoriali la presenza di personale specificamente formato** per affrontare problematiche con una forte connotazione di genere quali quelli legati alla salute sessuale e riproduttiva, alla tratta e alle mutilazioni genitali femminili.

2.4 > CITTADINANZA E COMUNITA'

Obiettivo 1 > PROMUOVERE LA COESIONE SOCIALE ATTRAVERSO PROGETTI CONDIVISI

Per promuovere il dialogo interculturale e la coesione sociale vengono sempre più spesso realizzati progetti culturali e di volontariato destinati agli ospiti dei centri di accoglienza. Questi progetti possono svolgere l'importante funzione di "ponte" tra i vari gruppi facilitando il dialogo in un clima di compartecipazione reciproca. Tuttavia, affinché tali percorsi risultino efficaci è importante che siano chiari negli obiettivi, condivisi negli intenti e partecipati dai diversi attori dell'accoglienza: enti pubblici, gestori, associazionismo e gli stessi migranti. Occorre dunque, anche su questo tema, individuare **strumenti di governance ai diversi livelli territoriali che seguano in modo integrato la progettazione e lo sviluppo dei progetti e sostenere** le realtà, non specificamente deputate all'accoglienza, che si attivano per sviluppare progetti rivolti alla **coesione sociale e al dialogo interculturale.**

Azioni

1. Definire **linee guida per la programmazione regionale dei progetti di volontariato** con i diversi attori rappresentativi delle comunità locali.

2. Valorizzare gli strumenti della programmazione territoriale (Conferenza dei Sindaci, Società della Salute) al fine di individuare linee guida e ambiti tematici su cui sviluppare la programmazione anche attraverso i PIZ (Piani di integrazione zonale) e i PIS (Progetti integrazione scolastica).

3. Promuovere la creazione di **tavoli di coordinamento territoriali sovracomunali** per la progettazione e il monitoraggio dell'offerta di attività culturali e di volontariato rivolte a richiedenti asilo e rifugiati.

4. Promuovere il coinvolgimento degli istituti scolastici nella creazione di **progetti di volontariato** tra comunità scolastica e rifugiati (strumenti: POF, PEZ e POR).

5. Sostenere le realtà culturali che promuovono la realizzazione di progetti e percorsi di natura artistica, musicale e teatrale che coinvolgano richiedenti asilo e rifugiati.

6. Orientare alcuni bandi del Servizio Civile Regionale in favore dei progetti di volontariato rivolti agli ospiti delle strutture di accoglienza.

7. **Coinvolgere** a livello territoriale **i richiedenti asilo e rifugiati nella programmazione** delle attività e dei progetti.

8. Prevedere all'interno dei **bandi di gara CAS,** tra i servizi offerti dai gestori, la **promozione di progetti di volontariato,** orientati al dialogo e al contatto con la comunità locale, secondo i requisiti di cui all'obiettivo successivo, e l'accompagnamento degli ospiti all'interno di questi progetti.

Obiettivo 2 › DEFINIRE GLI STANDARD QUALITATIVI DEI PROGETTI FINALIZZATI ALL'INSERIMENTO SOCIALE E AL DIALOGO CON LA COMUNITÁ ACCOGLIENTE

Nell'interazione capace di generare dialogo tra comunità migrante e comunità accogliente risiede la chiave della gestione dell'accoglienza, poiché attraverso il contatto diretto tra cittadini autoctoni e cittadini migranti si creano occasioni di conoscenza e cooperazione, reti di interrelazione, di solidarietà e di mutua partecipazione. Per questa ragione è essenziale che i progetti finalizzati a creare inclusione e coesione sociale rispondano a **requisiti di qualità che li rendano effettivamente un'opportunità di scambio reciproco, di acquisizione di competenze e di costruzione di relazioni.**

Azioni

1. **Incentivare progetti** che diano prova di essere **inseriti in una strategia complessiva** capace di produrre effetti positivi nel tempo e non solo durante lo svolgimento degli stessi anche grazie ad una serie di requisiti di qualità e che quindi:

2. siano chiaramente a carattere volontario e **non si configurino come lavoro mascherato** o attività obbligatorie scarsamente qualificate secondo la logica dello "sdebitamento";

3. siano **inseriti nella programmazione territoriale e abbiano continuità nel tempo**;

4. abbiano un **carattere "misto", coinvolgano cioè la cittadinanza e non soltanto i rifugiati**;

5. dimostrino di avere, sulla base di indicatori specificamente definiti (v. azione 3 sotto), **ricadute positive sia per i richiedenti asilo che per la comunità locale** in termini di coesione sociale, empowerment, abilità e capitale civico dei soggetti coinvolti;

6. abbiano un **impatto sociale sul territorio,** rilevato attraverso indicatori definiti (v. azione 3 sotto)**, rispondendo ai reali bisogni locali;**

7. **sappiano valorizzare le attitudini** emerse da un ascolto attivo dei richiedenti asilo;
8. **aiutino a sensibilizzare ed informare** i cittadini ed i migranti al tema dell'accoglienza e della coesione sociale;

9. rappresentino un'occasione di **formazione e crescita di competenze per tutti gli attori** coinvolti;

10. prevedano all'interno del team progettuale almeno un **mediatore culturale** che segua tutti gli utenti coinvolti;

11. coinvolgano **nella definizione delle attività anche i richiedenti asilo e i rifugiati.**

12. Stimolare la **partecipazione dei mediatori culturali nella co-progettazione** dei programmi.

13. **Stabilire**, attraverso il tavolo regionale, **un sistema di monitoraggio** delle attività e degli standard progettuali al fine di individuare indicatori di *empowerment*, coesione sociale, valorizzazione delle abilità e risposta ai bisogni delle comunità locali e dei migranti coinvolti.

Obiettivo 3 › INCENTIVARE LA PARTECIPAZIONE DI TUTTI GLI ATTORI AI PROGETTI

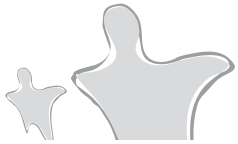
Se da un lato è importante costruire una solida governance che abbia come obiettivo la condivisione degli indirizzi di programmazione e la definizione di standard qualitativi minimi, dall'altra è fondamentale adottare tutte le soluzioni che possano favorire una maggiore, più attiva e consapevole partecipazione dei diversi attori coinvolti nei progetti, a partire dai migranti e dalle associazioni locali. Per fare ciò, può risultare necessario mettere a punto una struttura di incentivi per motivare gli attori a partecipare in prima persona e in modo proattivo.

Azioni

1. **Stabilire un modello di convenzione tipo** tra CAS, enti locali e associazioni di volontariato per lo sviluppo di progetti che coinvolgano i richiedenti asilo.

2. **Costruire un sistema di attestati** per i migranti coinvolti all'interno dei progetti.

3. **Costituire un sistema di incentivi non monetari** per i partecipanti alle attività (tessere per biblioteche, abbonamenti per trasporti, ecc..).



4. **Sviluppare un sistema di "certificazione etica"** a punti e spendibile per i bandi pubblici **per le associazioni** e gli enti locali coinvolti all'interno di una programmazione virtuosa.

5. **Prevedere momenti di formazione degli attori** coinvolti (membri delle associazioni e migranti) in modo da favorire una progettualità più consapevole e adeguata ai bisogni.

Obiettivo 4 > SVILUPPARE UN SISTEMA DI INFORMAZIONE EFFICIENTE E CONDIVISO

Sul territorio toscano vi sono molte esperienze virtuose nell'ambito dell'inserimento sociale e del volontariato. Per evitare che tali esempi restino "attività spot", frutto dello sforzo dei singoli individui, devono essere messi in rete e condivisi. Tale processo favorisce da un lato la conoscenza reciproca e dall'altro il *know how* su base regionale, dando la possibilità di riprodurre i comportamenti virtuosi su scala territoriale. Appare dunque indispensabile valorizzare le esperienze presenti sui vari territori, potenziando gli strumenti di informazione per la loro condivisione.

Azioni

1. **Creare un database delle "buone pratiche"** a livello regionale sul portale P.A.eS.I. con informazioni e approfondimenti sulle stesse anche al fine di replicarne le soluzioni.

2. **Potenziare la rete dei nodi di informazione** (sportelli URP, informagiovani, portale web regionale) per diffondere notizie sul tema dell'accoglienza (numeri, strutture, progetti).

3. **Valorizzare il registro delle organizzazioni di volontariato**, quello delle associazioni di promozione sociale e l'albo regionale delle cooperative sociali.

4. **Codificare** e mettere a disposizione, tramite il portale della Regione e uno sportello di consulenza, **strumenti amministrativi** che assicurino il rispetto delle normative (Convenzioni) e della sicurezza (soluzioni assicurative).