

progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

**PROTOCOLLO D'INTESA
SULL'ACCOGLIENZA E L'ACCOMPAGNAMENTO
DEI CITTADINI CON BACKGROUND MIGRATORIO**

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

PROTOCOLLO D'INTESA SULL'ACCOGLIENZA E L'ACCOMPAGNAMENTO DEI CITTADINI CON BACKGROUND MIGRATORIO

Progetto Matrioska

PROG 102753 Azione 7 Fondi FEI 2012

Il progetto Matrioska

MATRIOSKA è un progetto co-finanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di Paesi Terzi avviato nel 2013 con l'obiettivo di facilitare l'accesso dei cittadini con background migratorio ai servizi sociali e sociosanitari del territorio.

Il progetto ha previsto l'attivazione di un gruppo di studio e confronto, partecipato da operatori dei servizi, delle organizzazioni sindacali e di altre realtà del privato sociale della provincia di Monza e della Brianza. Mettendo in campo esperienze e competenze specifiche sui temi delle migrazioni e delle trasformazioni culturali, costruendo letture d'insieme e approfondendo temi specifici, il gruppo di lavoro ha redatto il presente documento.

Le pagine che seguono possono essere interpretate come un invito al territorio: l'invito a cogliere le sfide portate dai fenomeni migratori, valorizzandoli come opportunità di incontro e occasione di cambiamento.

Premessa

Alla base di questa proposta vi sono alcune riflessioni trasversali che è importante esplicitare.

Primo. Le migrazioni sono fenomeni complessi e in continuo mutamento, così come è complesso e dinamico l'impatto che essi hanno sui territori interessati, sulle popolazioni che li abitano, sulle strutture che ne regolano e accompagnano i processi di accoglienza e di integrazione. Comprendere questa complessità è un'operazione che necessita di essere costantemente aggiornata e potenziata, con impegni e risorse adeguati.

Secondo. Comprendere e cambiare sono due sfide che non ha senso affrontare in solitudine. È fondamentale incrociare gli sguardi e mettere in comune risorse e ipotesi di lavoro, e quindi costruire, rinforzare o rivisitare le reti che connettono attori e istituzioni differenti su un territorio esteso come quello della provincia di Monza e della Brianza. Il lavoro di rete è necessario per diverse ragioni: per ricostruire biografie multi-dimensionali; per impostare letture d'insieme dei fenomeni; per garantire un uso efficiente ed efficace delle risorse; per cogliere la dimensione della mobilità tra territori differenti, anche su scala nazionale e transnazionale. Nel corso degli anni sono stati sviluppati molti progetti che hanno consentito di sviluppare relazioni, sinergie, collaborazioni e materiali utili. Questi patrimoni vanno valorizzati, riconducendoli a una pratica di



confronto e coordinamento costante nel tempo e individuando chiaramente i soggetti incaricati di funzioni di cura e manutenzione del processo di lavoro.

Terzo. La sfida non ha a che fare solo con l'interazione tra attori diversi e con la costruzione di sguardi e proposte di sistema, ma anche con il cambiamento profondo delle modalità di funzionamento delle singole realtà organizzative e dei singoli servizi. È in gioco la dimensione dell'organizzazione e della comunicazione interna, sono in gioco tempi e spazi di lavoro quotidiano, sono in gioco - soprattutto - le competenze specifiche dei professionisti che quotidianamente sono sul campo. È a partire dal cambiamento portato nelle singole organizzazioni che - nell'ambito delle politiche sull'immigrazione - si potrà garantire una nuova coerenza tra il livello politico e quello tecnico, tra il livello decisionale e quello operativo.

In considerazione di quanto sopra esposto,

TRA

Offertasociale asc – capofila del protocollo di intesa

Comune di Biassono – capofila dell'ambito territoriale di Carate B.za

Comune di Desio – capofila dell'ambito territoriale di Desio

Comune di Monza – capofila dell'ambito territoriale di Monza

Comune di Seregno – capofila dell'ambito territoriale di Seregno

Comune di Vimercate – capofila dell'ambito territoriale di Vimercate

ASL di Monza e Brianza

Prefettura di Monza e Brianza

Provincia di Monza e Brianza

CISL Brianza

CGIL di Monza e Brianza

MONZA 2000 cooperativa sociale

NOVO MILLENNIO società cooperativa sociale onlus

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Le premesse sono parte integrante del Protocollo



1. Finalità

Finalità del seguente atto è la realizzazione di una collaborazione stabile tra istituzioni e soggetti del privato sociale per la costituzione di una rete formalizzata di servizi in grado di accogliere e accompagnare i cittadini con background migratorio sul territorio della provincia di Monza e della Brianza, ciascuno nella specificità delle proprie funzioni e competenze, con obiettivi comuni e attraverso modalità condivise.

Gli enti che aderiscono a questo patto si assumono tre impegni specifici.

a) RETE

Mettere a sistema **un tavolo permanente di confronto e coordinamento** tra gli operatori dei servizi e delle organizzazioni attive per l'inclusione dei cittadini con background migratorio, che possa agire da sintesi e da propulsore rispetto ad altri dispositivi di coordinamento tematico. Il tavolo sarà un dispositivo di confronto e coordinamento delle diverse azioni sviluppate sul territorio, permetterà un costante aggiornamento delle letture qualitative e quantitative sui fenomeni connessi alle migrazioni, offrirà occasioni di formazione e co-formazione, costruirà mandati specifici di approfondimento e ricerca.

La composizione del tavolo sarà inclusiva ed eterogenea e saranno esplicitati per tempo i soggetti incaricati di ricoprire un ruolo di regia e cura delle relazioni di rete. Il forte raccordo inter-istituzionale e la piena sinergia con gli Uffici di Piano, l'ASL di Monza Brianza garantiranno la continuità e la coerenza dei processi.

b) COMPETENZE E PRATICHE

Accogliere le indicazioni contenute nell'allegato A, ovvero le **linee di indirizzo sull'accoglienza e l'accompagnamento dei cittadini con background migratorio**.

Queste raccomandazioni e questi richiami sono frutto di un percorso di studio e confronto svolto da un gruppo di operatori con competenze specifiche sui temi delle migrazioni e della trasformazione culturale, e con una conoscenza pluriennale dei mutamenti in atto sul territorio provinciale.

Indicano una direzione chiara e specifica di miglioramento dell'operatività e rinforzo delle competenze e si fondano su una logica di protagonismo e di empowerment. Prendono le distanze da atteggiamenti e pratiche discriminatorie così come da un approccio esclusivamente assistenzialista, nella convinzione che sia doveroso supportare gli individui nel loro affrancamento da condizioni di marginalità.

Devono essere intese come un insieme parziale e dinamico di suggerimenti operativi, che dovranno essere periodicamente ridiscusse, integrate e aggiornate in seno ai lavori del Tavolo di coordinamento.



c) STRUMENTI

Nel percorrere queste strade di cambiamento le realtà firmatarie si impegnano ad adottare metodi e strumenti che possano supportare lo sviluppo del tavolo di confronto e il miglioramento del sistema dei servizi territoriale.

Laddove necessario metteranno in discussione le routine operative consolidate, per partecipare al rinnovamento e all'affinamento delle pratiche e degli strumenti di lavoro.

2. Validità e durata dell'intesa

Il presente protocollo decorre dalla data di sottoscrizione e ha validità sino a dicembre 2015; le modalità di rinnovo sono quelle previste al successivo art. 4.

Riguarda tutto il territorio della provincia di Monza e della Brianza ed è aperto, oltre ai soggetti primi firmatari, a tutti gli organismi che abbiano interesse a partecipare alla realizzazione di quanto ivi previsto.

3. Compiti dei soggetti firmatari

Compiti dell'ente capofila

- Convocare il tavolo di coordinamento a cadenza quadrimestrale, previa verifica della disponibilità dei partecipanti.
- Redigere e condividere i verbali delle riunioni operative, per favorire una corretta circolazione delle informazioni e assicurare coerenza ed efficacia nello sviluppo delle attività del tavolo.
- Sviluppare e ampliare il lavoro di rete a livello territoriale sulle pratiche dell'accoglienza e dell'inclusione dei cittadini con background migratorio.
- Verificare l'attuazione del protocollo e coordinare il monitoraggio e la valutazione del lavoro del Tavolo di Coordinamento.
- Proporre, al termine della validità del protocollo, eventuali modificazioni migliorative al protocollo e alle linee di indirizzo.

Compiti delle realtà che gestiscono gli sportelli stranieri

- Garantire la presenza di un proprio referente (o di un gruppo di operatori) agli appuntamenti di rete che si terranno a cadenza quadrimestrale, per un totale di tre incontri annuali.



- Adottare la cartella sociale unica informatizzata, messa a punto in occasione del progetto "Smart Welfare" e opportunamente integrata e testata dall'equipe operativa del progetto Matrioska, che ha verificato l'adeguatezza dello strumento rispetto allo specifico dei cittadini immigrati. In alternativa si impegnano a predisporre adeguati strumenti tecnici di raccordo tra i database utilizzati e quello connesso alla cartella sociale unica.
- Accogliere le indicazioni contenute nell'allegato A, ovvero le LINEE DI INDIRIZZO OPERATIVE sull'accoglienza e l'accompagnamento dei cittadini con background migratorio. Questo significa prenderle in esame, sottoporle al proprio staff operativo, definire il livello atteso di conformità rispetto alle indicazioni contenute nell'allegato, aggiornare le altre realtà della rete sull'effettiva applicazione delle linee guida e sui motivi degli eventuali scostamenti.

Compiti di tutte le realtà firmatarie

- Garantire la continuità della metodologia e del lavoro di rete in un'ottica di miglioramento continuo.
- Partecipare alle attività di governance e valutazione dell'efficacia del protocollo, così come declinate al seguente art. 4, e delle azioni promosse dagli operatori di sportello.

4. Governance e valutazione

La governance del presente protocollo è realizzata dall'Ente Capofila, che ha i compiti indicati nell'art.3, in stretta sinergia con gli Uffici di Piano della provincia di Monza e della Brianza.

Tutti i soggetti firmatari si impegnano a garantire, nello svolgimento delle attività di propria competenza, la collaborazione tra gli stessi secondo i termini del presente protocollo.

In qualsiasi momento ciascun Ente firmatario potrà proporre eventuali modifiche che verranno valutate alla luce di un periodico monitoraggio e sottoposte all'approvazione degli stessi.

È impegno comune degli Enti firmatari la diffusione e l'estensione del protocollo d'intesa a tutti gli attori del territorio potenzialmente interessati, previa richiesta da inviare all'Ente capofila e approvazione da parte degli Enti firmatari.

Il presente protocollo decorre dalla data di sottoscrizione e ha validità sino al mese di dicembre 2015. Scaduto il periodo si intende rinnovato tacitamente. In ogni caso prima della scadenza i soggetti firmatari si riuniscono per un incontro di verifica: in tale sede potranno essere proposte e approvate modifiche al documento. In tale sede gli Enti firmatari non più interessati potranno recedere dallo stesso.

Il presente protocollo viene integrato con l'allegato A, contenente le LINEE DI INDIRIZZO OPERATIVE, che ne costituiscono parte integrante.



Letto, approvato e sottoscritto

Vimercate, sala Cleopatra c/o palazzo Trotti - piazza Unità d'Italia, il 30 giugno 2014

Offertasociale asc,
Capofila del protocollo di intesa
Presidente, Irena Maria Colombo



Comune di Biassono,
Capofila Ambito territoriale di Carate B.za
Vicepresidente Assemblea dei Sindaci, Anna Maria Mariani

Comune di Desio,
Capofila Ambito territoriale di Desio
Presidente Assemblea dei Sindaci, Francesca Biella

Comune di Monza,
Capofila Ambito territoriale di Monza
Presidente Assemblea dei Sindaci, Cherubina Bertola

Comune di Seregno,
Capofila Ambito territoriale di Seregno
Presidente Assemblea dei Sindaci, Ilaria Anna Cerqua

Comune di Vimercate,
Capofila Ambito territoriale di Vimercate
Presidente Assemblea dei Sindaci, Carla Riva

ASL di Monza e Brianza
Direttore Generale, Matteo Stocco

progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

Prefettura di Monza e Brianza
Il Vice Prefetto, Giulia D'Onofrio

Giulia D'Onofrio

Provincia di Monza e Brianza
Il Presidente, Dario Allevi

Dario Allevi
Presidente
Provincia di Monza e della Brianza

CGIL di Monza e Brianza
Segreteria, Lorella Brusa

C.G.I.L.
Camera del Lavoro Territoriale
Monza e Brianza
Via Premuda, 10 - 20052 Monza (MB)
C.F. 94502930152
Tel. 039-2731.1

CISL Brianza
Segreteria, Rita Pavan

Rita Pavan

MONZA 2000 cooperativa sociale
Presidente, Maurizio Beghin

Maurizio Beghin
COOPERATIVA SOCIALE MONZA 2000 a.r.l.
Via Passerini, 13 - 20052 MONZA
Tel. 039.29.7158 - Fax 039.324751
P.I. e C.F. 02682620964

NOVO MILLENNIO società cooperativa sociale onlus
Presidente, Marco Meregalli

Marco Meregalli
NOVO MILLENNIO
Società Cooperativa Sociale - Onl.u.s.
Sede legale: Via Zucchini, 2/0
Sede amm.va: Via Montebassino, 6
20900 MONZA (MB)
Cod. Fisc. e Part. IVA 03991940960

progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

Vimercate,



LINEE DI INDIRIZZO OPERATIVE – allegato A

Questo allegato contiene un insieme organico di indicazioni e suggerimenti operativi, pensati per accompagnare il lavoro di chi incontra cittadini con esperienza migratoria e per promuovere una costante tensione alla messa in discussione e al miglioramento delle prassi quotidiane. Vuole essere un testo vivo, dinamico e aderente alle trasformazioni desiderate, ed è quindi soggetto a integrazioni e aggiornamenti continui.

Prima, dopo e durante l'incontro con il cittadino: raccomandazioni e suggerimenti

Premessa

Le azioni di accoglienza e presa in carico di cittadini con background migratorio hanno valore nella misura in cui si sviluppano all'interno di percorsi volti a promuovere il protagonismo delle persone e di trasferire loro le competenze necessarie per un accesso autonomo e competente alle opportunità territoriali. Logiche di tipo meramente assistenzialista finiscono per generare situazioni di dipendenza e ostacolano le traiettorie di emancipazione.

Strategie di aggancio | Come informare la cittadinanza sull'offerta specifica dei diversi servizi e progetti?

- Pubblicizzazione del servizio tramite comunicati da diffondere su media cartacei o tramite internet, con attenzione alla divulgazione di informazioni semplici (semplificazione) e comprensibili (traduzione).
- Promozione all'interno della rete di organizzazioni e servizi del territorio di riferimento.
- Promozione mediante aggancio mirato di gruppi o organizzazioni di riferimento per specifici target (ad es. gruppi religiosi, associazioni...).
- Promozione del servizio a partire da sinergie con unità mobili esistenti.
- Il passaparola è efficace ma in alcuni casi c'è il rischio che siano trasmesse informazioni sul servizio errate o incomplete.
- C'è un nesso importante tra l'ubicazione del servizio e la sua effettiva accessibilità, poiché alcuni luoghi possono essere più stigmatizzati o meno graditi.
- L'uso di un marchio o di un simbolo possono in alcuni casi facilitare l'identificazione dei servizi offerti.
- È fondamentale prestare attenzione ad alcuni target sommersi, come -per alcuni contesti- i cittadini di nazionalità cinese o filippina.



Ruoli e competenze | Quali figure professionali coinvolgere? Quali attenzioni allo sviluppo delle competenze?

- **SELEZIONE.** Attenzione alla selezione degli operatori: il lavoro di accoglienza e accompagnamento richiede apertura, empatia e curiosità. Richiede la capacità di essere accoglienti nei confronti del cittadino nel suo complesso, non solo a partire dai temi specifici che porta o dai problemi che esprime.
- **FORMAZIONE.** Fondamentale la formazione continua degli operatori, sia sui contenuti della normativa e sullo specifico delle questioni portate dagli utenti sia su questioni che hanno a che fare con la dimensione relazionale e comunicativa di questo lavoro.
- **CONFRONTO.** Importante il confronto costante tra operatori, anche in un'ottica di mutuo aiuto e auto-formazione. Gli strumenti di confronto a distanza, come forum e chat, possono offrire agli operatori occasioni di scambio con colleghi di altri servizi o di altri territori e costituire un punto di riferimento anche per il deposito di documenti, riferimenti, collegamenti con materiali interessanti.
- **SUPERVISIONE.** Il lavoro di accoglienza e accompagnamento sottopone l'operatore a un grande carico di emozioni e stress. È fondamentale essere consapevoli di questo carico e conoscere i propri limiti per svolgere con efficacia il proprio lavoro. Sarebbero auspicabili percorsi di supervisione per gli operatori, finalizzati a una migliore gestione del carico emotivo derivante dal contatto costante con un'utenza vulnerabile.
- **RETE.** Fondamentale la dimensione della rete per quanto riguarda le competenze. L'operatore deve essere in grado di conoscere i limiti delle proprie competenze, del proprio ruolo e del proprio mandato e deve comprendere e utilizzare al meglio tutte le risorse che potrebbe attivare nel proprio servizio e nella rete esterna.



Comunicazione e relazione | Il lavoro di front-office con la cittadinanza è prima di tutto un'esperienza di relazione. Quali attenzioni e quali sensibilità è utile sviluppare?

- **SETTING.** È fondamentale che le conversazioni con gli utenti avvengano in luoghi protetti, riservati e accoglienti.
- **ACCOGLIENZA.** È fondamentale mantenere un'attenzione costante all'accoglienza, all'apertura e all'ascolto attivo e non giudicante. Nell'essere accoglienti e non giudicanti prestare attenzione anche al linguaggio non verbale (la postura, la mimica..) e para-verbale (il timbro, il tono, il volume della voce).
- **RACCOLTA INFORMAZIONI.** All'inizio o alla fine del colloquio può essere utile compilare insieme le griglie di raccolta informativa previste dal servizio (es. cartella sociale unica) invece che farlo in separata sede a colloquio ultimato.
- **COMPRENSIONE.** La chiarezza e la semplicità sono requisiti fondamentali dello scambio. Chiarezza su che cosa il servizio offre e su che cosa il servizio non offre; chiarezza in termini di organizzazione del pensiero e del discorso e semplicità nella scelta delle parole e nell'uso della terminologia specifica. Le difficoltà linguistiche possono essere superate con l'aiuto di un interprete o di un mediatore. In alcuni casi può essere sufficiente la presenza di un parente o di un conoscente dell'utente, ma questa soluzione ha diversi aspetti critici (legati a questioni di riservatezza ma anche al ruolo della persona che si offre come aiutante).
- **COMPLETEZZA.** Fondamentale non dare nulla per scontato.
- **RESTITUZIONE.** Alla fine del colloquio è fondamentale una sintesi di quanto è emerso, che permetta di verificare il grado effettivo di comprensione reciproca.
- **RISERVATEZZA.** Riservatezza e rispetto della privacy, con attenzione specifica alle situazioni in cui il setting del colloquio non è adeguatamente protetto, ai casi in cui alcune info devono essere trasmesse ad altri colleghi e ai casi in cui le persone arrivano al servizio accompagnate da parenti/conoscenti di cui non si conosce con precisione il ruolo.
- **PIANO D'AZIONE.** Alla fine del colloquio è importante spiegare dettagliatamente all'utente ciò che si farà, quali saranno i prossimi passaggi, quali sono gli impegni che si prende l'operatore e quali gli adempimenti di cui dovrà farsi carico l'utente.
- **RIFLESSIVITA'.** Può essere utile compilare una griglia (anche solo mentale) di autovalutazione alla fine di ogni incontro, per provare a fare il punto sull'andamento del percorso, del colloquio ecc.
- **PRENOTAZIONI e ATTESA.** Il colloquio può essere libero o su appuntamento, entrambe le scelte hanno punti di forza e punti di criticità (barriere all'accesso, gestione dei flussi, gestione delle attese...). Laddove possibile è fondamentale prendersi cura anche delle persone che sono in attesa di fare il colloquio con l'operatore. Tempi, spazi, risorse. La sala di attesa può essere valorizzata come luogo per la diffusione di informazioni, magari con supporti digitali, magari con contenuti in diverse lingue.



Sviluppo del percorso | Come garantire tutela dei diritti ed empowerment del cittadino nel medio e nel lungo periodo?

- **FILTRO.** Nella fase iniziale del percorso è fondamentale un ruolo di filtro e di smistamento -telefonico, via internet o front-office - per orientare da subito l'utente agli operatori e ai servizi che meglio potranno rispondere alle richieste portate.
- **INFORMAZIONE.** La raccolta di informazioni è un processo lungo e complesso che non si deve ridurre al momento di presentazione del primo colloquio. È fondamentale approfondire, indagando soprattutto le aree particolarmente critiche e attingendo alle reti (analogiche e digitali) per colmare l'eventuale inadeguatezza delle proprie conoscenze e delle proprie chiavi di lettura. È importante ricostruire un quadro generale sulla storia e sulla condizione dell'utente, per contestualizzare la sua richiesta e per verificare l'eventuale sussistenza di altre problematiche oltre a quelle esplicitamente portate dall'utente. Non sempre è necessario e possibile raccogliere un insieme ampio e dettagliato di informazioni, ma le logiche di condivisione e collaborazione in rete possono permettere di integrare le diverse occasioni di raccolta dati.
- **RISPOSTE.** Le risposte ai cittadini che intercettiamo possono consistere in materiali, documenti, informazioni, contatti, ulteriori approfondimenti o invii verso altri servizi. È importante monitorare periodicamente l'effettivo grado di soddisfacimento delle richieste e dei bisogni portati al primo colloquio ed emersi nel corso della presa in carico.
- **CONDIVISIONE e PROTAGONISMO.** L'utente deve essere sempre protagonista del percorso ed è fondamentale verificare che abbia gli strumenti per essere informato e consapevole di quello che sta accadendo. Consapevolezza e condivisione devono riguardare in particolare modo il senso, gli obiettivi e i limiti del percorso che sta svolgendo. La partecipazione dell'utente può anche andare oltre al percorso individuale: sono numerosi gli esempi di uomini e donne che decidono di mettersi a disposizione di sportelli di orientamento in qualità di volontari e attivisti.
- **FLESSIBILITA' e FERMEZZA.** Importante trovare il giusto equilibrio tra flessibilità (aderenza alla specificità delle richieste e dei desideri) e fermezza (confronto esplicito e trasparente con i vincoli del contesto, della legge ecc.).

progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

L'elaborazione del protocollo è stata realizzata nell'ambito del progetto Matrioska – fondi FEI 2012 azione 7 – promosso da Offertasociale asc, Ambito territoriale di Carate B.za, Ambito territoriale di Desio, Ambito territoriale di Monza, Ambito territoriale di Seregno, CISL Brianza, CGIL di Monza e Brianza, Monza 2000 coop. Sociale, Novo Millenio società cooperativa sociale onlus, Codici società cooperativa sociale arl onlus e Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.