

In collaborazione con



PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile



unicef 
per ogni bambino

LA MITIGAZIONE DEL RISCHIO DI VIOLENZA DI GENERE E I MECCANISMI DI TUTELA DI PERSONE MINORENNI NEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA DIFFUSA

Guida pratica e strumenti operativi



Questa pubblicazione è stata resa possibile grazie al sostegno fornito dall'UNICEF e dall'UNHCR in collaborazione con il Dipartimento della Protezione Civile.

Le opinioni espresse nel rapporto sono quelle degli autori e non riflettono necessariamente le opinioni Dipartimento della Protezione Civile, del Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia (UNICEF) e dell'Agenzia ONU per i Rifugiati (UNHCR).

PREFAZIONE

Il 29 marzo 2022 il Capo Dipartimento della Protezione civile, a un mese dall'inizio della guerra in Ucraina, firma l'ordinanza che disciplina l'accoglienza, il soccorso e l'assistenza alla popolazione ucraina in Italia, commentando così: "Questa ordinanza è frutto di un lavoro di squadra per attuare un modello integrato tra il Sistema di Protezione Civile e gli altri Enti, un modello innovativo che ci consentirà di mettere a sistema tutte le varie competenze".

A un anno di distanza, l'accoglienza diffusa si è sostanziata nelle tante attività che la "squadra" o meglio la "rete" ha saputo concretizzare a dispetto alle inevitabili difficoltà implicite nell'adozione di un modello nuovo, immaginato per rispondere in maniera agile e articolata a esigenze complesse.

La Guida pratica, dedicata alla mitigazione del rischio di violenza di genere e ai meccanismi di tutela dei minori nel sistema di accoglienza diffusa, rappresenta uno dei percorsi di approfondimento e di miglioramento delle modalità dell'accoglienza diffusa: gli enti del terzo settore e del privato sociale partner del DPC, utilizzando il know how strutturato di UNICEF e UNHCR, hanno sviluppato uno strumento pratico, utile nell'immediato per l'accoglienza ancora in corso della popolazione ucraina in fuga dalla guerra ma ripetibile, senz'altro, con le modulazioni del caso, anche in ambiti emergenziali diversi.

Auguro di replicare, in mille altri modi, questa intelligenza collettiva del sistema della protezione civile nel prendersi cura coralmemente, nel momento ordinario e in quello straordinario, della condizione dei più fragili.

Titti Postiglione

Vice Capo Dipartimento – Dipartimento della Protezione Civile

RINGRAZIAMENTI

Il Dipartimento della Protezione Civile e le Agenzie delle Nazioni Unite, UNHCR e UNICEF, ringraziano gli enti del terzo settore coinvolti nel sistema dell'accoglienza diffusa con le loro reti di enti partner, per il contributo di riflessioni ed esperienze nella elaborazione della Guida pratica e per il ruolo chiave che assumeranno nella diffusione dei suoi contenuti.

Un sentito ringraziamento va anche alle esperte di Istituzioni ed enti di ricerca che hanno fornito preziosi spunti per la finalizzazione della Guida Pratica: Chiara Cirillo e Martina Sabbadini, Istituto di Ricerca Economico Sociali (IRES) Piemonte; Liviana Marelli, Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza (CNCA); Paola Milani, Università di Padova; Silvia Scarpa, LUISS/John Cabot University; Differenza Donna; Università Bocconi.

I. INTRODUZIONE	7
II. OBIETTIVI E STRUTTURA DELLA GUIDA PRATICA	9
III. PREMESSE GENERALI E PRINCIPI TRASVERSALI	13
IV. POLITICHE E PROCEDURE	15
a. Le politiche di salvaguardia e tutela	15
b. Le procedure di salvaguardia e tutela	17
V. FORMAZIONE A CASCATA DEL PERSONALE COINVOLTO NELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA	18
VI. SENSIBILIZZAZIONE DEI/LE BENEFICIARI/E DEL PROGRAMMA DELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA	20
VII. INDICAZIONI PER L'INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO NELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATICHE DELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA	22
a. Valutazione e gestione rischi dell'ente partner e, a cascata, delle famiglie e microstrutture comunitarie ospitanti	22
b. Identificazione e mitigazione dei rischi di abuso, sfruttamento, e discriminazione legate alle attività (<i>safer programming</i>)	22
VIII. BUONE PRATICHE IN MATERIA DI SEGNALAZIONE E VERIFICA DELLE STESSE	24
a. Verifica e gestione delle segnalazioni	25
IX. FORNIRE SUPPORTO ALLE PERSONE SOPRAVVISSUTE A VIOLENZA, ABUSO, SFRUTTAMENTO	28
a. Considerazioni per la tutela delle persone minorenni	29
X. COORDINAMENTO CON ALTRI STAKEHOLDERS SUL TERRITORIO	31
XI. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	33
XII. STRUMENTI OPERATIVI	35
STRUMENTO 1: Esempio di Codice di Condotta	36
STRUMENTO 2: Standard comportamentali per chi accoglie le persone rifugiate	39
STRUMENTO 3: Esempio di ruoli e responsabilità in materia di mitigazione dei rischi e tutela	42
STRUMENTO 4: Azioni illustrative di mitigazione del rischio raccomandate agli enti e soggetti privati	43
STRUMENTO 5: Esempio di procedura relativa alla segnalazione interna raccomandata agli enti del terzo settore o del privato sociale	44
STRUMENTO 6. Auto-valutazione delle organizzazioni del terzo settore o del privato sociale	45
STRUMENTO 7. Modello di piano d'azione	51
STRUMENTO 8: Valutazione del rischio di violenza, abuso e sfruttamento	53
STRUMENTO 9: Esempi di azioni programmatiche per ridurre i rischi di violenza, abuso, sfruttamento	55
STRUMENTO 10. Safety audit di monitoraggio	58
STRUMENTO 11. Mappatura dei servizi e risorse di prossimità	62
STRUMENTO 12. Questionario di soddisfazione per le famiglie	64
STRUMENTO 13. Glossario	66

TITOLI INDICE
(per la versione pdf)

Cliccare per andare alla pagina relativa

INDICE	
I. INTRODUZIONE	7
II. OBIETTIVI E STRUTTURA DELLA GUIDA PRATICA	9
III. PREMESSE GENERALI E PRINCIPI TRASVERSALI	13
IV. POLITICHE E PROCEDURE	15
a. Le politiche di salvaguardia e tutela	15
b. Le procedure di salvaguardia e tutela	17
V. FORMAZIONE A CASCATA DEL PERSONALE COINVOLTO NELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA	18
VI. SENSIBILIZZAZIONE DEI/LE BENEFICIARI/E DEL PROGRAMMA DELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA	20
VII. INDICAZIONI PER L'INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO NELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATICHE DELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA	22

TASTO INDICE
(per la versione pdf)

Cliccare per tornare all'indice

TESTO BLU SOTTOLINEATO
(per la versione pdf)

Cliccare per collegamenti esterni al documento

III. PREMESSE GENERALI E PRINCIPI TRASVERSALI IN MATERIA DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO DI VIOLENZA DI GENERE E MECCANISMI DI TUTELA DEI/DELLE MINORENNI

Il piano normativo nazionale e internazionale fornisce un quadro di protezione e tutela delle persone colpite da un'emergenza e accolte sul territorio italiano, con un focus specifico sull'accoglienza per i gruppi maggiormente vulnerabili. Questa sezione vuole sottolineare alcune premesse nonché i principi trasversali utili a guidare i processi di gestione delle attività di supporto alla popolazione nell'ambito delle emergenze di protezione civile. Al momento, tuttavia, il focus è concentrato sull'accoglienza diffusa.

Le consultazioni possono anche avvalersi di metodologie online e piattaforme mediatiche, come ad esempio U-Report on the Move, strumenti volti a informare giovani e ragazzi/e migranti e persone rifugiate sui rischi specifici legati a violenza, abuso e sfruttamento e sui meccanismi di protezione e supporto esistenti.

4. Le politiche di salvaguardia e tutela

I contenuti della Guida sono stati elaborati con l'obiettivo di fornire un quadro di riferimento e un set di strumenti operativi ad ogni attore coinvolto nell'accoglienza diffusa, per supportarli nell'adempiere alle responsabilità di ciascuno di prevenire e rispondere a violenza, abusi, sfruttamento che possono essere causati, ascerati e identificati durante l'esecuzione delle loro attività. Si tratta di contenuti che riflettono le principali norme nazionali ed internazionali in materia di prevenzione, protezione e sanzione di ogni forma di violenza, abuso e sfruttamento.

Le organizzazioni possono sfruttare risorse già esistenti per sviluppare una propria politica interna e codici di condotta disciplinari, oppure creare una politica di salvaguardia separata, a seconda delle loro esigenze gestionali e procedurali specifiche. Un documento essenziale in quest'ottica è sicuramente l'adozione e la firma di un Codice di Condotta (Consultare lo **Strumento 1. Modello di codice di condotta**).

Identificazione e mitigazione dei rischi legati alle attività programmatiche	Raccomanda l'implementazione di procedure e suggerisce e discamina modelli da adottare.	Previdono a una valutazione dei rischi legati alle proprie attività e attivano azioni programmatiche per ridurli	Disseminano tra i/le beneficiari/e il sistema di segnalazione
Strumento 4 Strumento 8			

QR CODE
(per la versione cartacea)

Scansire per visualizzare il documento

QR CODE
(per la versione pdf)

Cliccare per visualizzare il documento

TESTO ROSSO SOTTOLINEATO
(per la versione pdf)

Cliccare per muoversi all'interno del documento

QR CODE
(per la versione cartacea)

Scansire per accedere ai documenti Word e Excel scaricabili

(per la versione pdf)

Cliccare per accedere ai documenti Word e Excel scaricabili

STRUMENTO 1: Esempio di Codice di Condotta

CODICE DI CONDOTTA

Questo documento intende lo "sfruttamento" come qualsiasi abuso, reale o tentato, di una posizione di vulnerabilità, di potere o di fiducia, compreso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il trarre profitto monetario, sociale o politico dallo sfruttamento, anche sessuale, di un'altra persona. L'"abuso sessuale" è l'intrusione fisica, reale o minacciata, di natura sessuale, con l'uso della forza o in condizioni di disuguaglianza o coercizione. Ciò include lo sfruttamento e

TASTO CAPITOLO
(per la versione pdf)

Cliccare per andare al capitolo relativo

I.

INTRODUZIONE



L'emergenza ucraina ha portato all'ampliamento, in Italia, di diverse tipologie di servizi a supporto delle persone provenienti dall'Ucraina, incluso il sistema di accoglienza diffusa sul territorio nazionale. L'accoglienza diffusa comprende l'offerta di soluzioni abitative gestite anche da enti del terzo settore o del privato sociale che possono comportare, tuttavia, una serie di fattori di rischio per la popolazione accolta. Per questo è essenziale accompagnare il sistema dell'accoglienza diffusa ad un adeguato insieme di azioni finalizzate ad assicurare il coordinamento, il monitoraggio, il controllo e la vigilanza delle diverse misure assistenziali.

Benchè in Italia ci siano istituzioni e attori della società civile con un chiaro mandato e competenze attribuite sulla tutela dei minorenni e sul contrasto alla violenza di genere, ogni attore che fornisce o coordina gli interventi di supporto ha la responsabilità di agire in maniera da ridurre ogni fattore di rischio legato ai suoi interventi. È, infatti, responsabilità di ogni attore assicurarsi che il personale, le proprie azioni e servizi di supporto conferiscano centralità alle persone, ai loro diritti e alle loro capacità e, al contempo, non arrechino danno alle persone beneficiarie dei servizi né le esponano a violenza, abusi o sfruttamento, anche di natura sessuale.

Inoltre, è bene ricordare che il sistema di accoglienza diffusa può ricoprire un ruolo fondamentale nel facilitare un accesso equo e sicuro ai servizi da parte delle persone che vi accedano e deve per questo essere dotato degli strumenti necessari a svolgere questa funzione, con modalità che favoriscano la partecipazione degli/le utenti. Si ricorda infatti l'importanza di porre sempre come soggetto principale di ogni azione **le persone colpite dall'emergenza, con un focus particolare sui gruppi maggiormente vulnerabili**. Per lo scopo di questa guida, ricordiamo che ogni azione descritta successivamente deve essere incentrata sui loro diritti ed esigenze specifiche.

Il target di questa guida è quindi plurimo:

- Il Dipartimento della **Protezione Civile (di seguito Dipartimento)**, che coordina le attività correlate all'attuazione della misura dell'accoglienza diffusa di cui all'OCDPC 881/2022.
- Gli **enti del terzo settore e del privato sociale (di seguito gli enti)** che hanno manifestato l'interesse a fornire attività assistenziali all'interno del processo dell'accoglienza diffusa e che hanno firmato una convenzione con il Dipartimento della Protezione Civile, il Ministero del Lavoro e politiche sociali, la Conferenza delle Regioni e PP.AA. e Anci nazionale.
- Gli enti partner e le **famiglie che, sotto la responsabilità e il coordinamento degli enti del terzo settore e del privato sociale, attuano l'accoglienza diffusa**.

La Guida pratica, corredata da strumenti operativi, è orientata alle azioni dell'accoglienza diffusa ma è, tuttavia, impostata anche per rispondere a eventuali ulteriori contesti emergenziali. La Guida, infatti, è stata elaborata al fine di condividere un linguaggio comune e buone pratiche internazionali in materia di mitigazione del rischio di violenza di genere e meccanismi di tutela e salvaguardia. Il documento vede integrate le esperienze e le competenze degli enti del terzo settore e del privato sociale coinvolti nell'accoglienza diffusa, insieme ai preziosi spunti forniti da esperti ed

esperte in materia di politiche sociali, diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, prevenzione e risposta alla violenza di genere, migrazione e protezione internazionale.

In questa ottica, il Dipartimento promuove l'adozione degli strumenti proposti nella Guida al fine di accrescere la capacità degli attori presenti sul territorio di far fronte alla mitigazione del rischio di violenza di genere e di attivare meccanismi di tutela di minorenni nel sistema di accoglienza diffusa. La Guida quindi, non è un documento normativo del Dipartimento e non ha valore legale, ma rappresenta una risorsa tecnica.

Al fine di prevedere l'utilizzo degli strumenti operativi della presente Guida anche in altri contesti, il Dipartimento promuove, in particolare, la diffusione della Guida presso le Regioni e PP.AA. e presso le organizzazioni di volontariato di protezione civile.

Per quanto riguarda le Regioni e PP.AA., queste si attivano per promuovere le informazioni della presente Guida al personale coinvolto nella attività di supporto alla popolazione, incluse le organizzazioni territoriali di volontariato, ed in particolare:

- Disseminano i contenuti e le modalità di implementazione delle politiche di tutela e salvaguardia della Guida e suggeriscono modelli da adottare (Strumento 1 e Strumento 3);
- Raccomandano l'implementazione di procedure e suggeriscono e disseminano i modelli da adottare. (Strumento 3, Strumento 4 e Strumento 5);
- Valutano l'adozione di piani di formazione in materia (Strumento 3);
- Supportano le OdV affinché stabiliscano una strategia e utilizzino materiale di sensibilizzazione sulla materia;
- Promuovono la diffusione dei contatti dei servizi nazionali e i relativi numeri dei centri antiviolenza o antitrattra (Strumento 11).

In riferimento alle Organizzazioni di volontariato di protezione civile, previa condivisione del percorso e della presente Guida pratica con il Comitato nazionale del volontariato di protezione civile di cui all'articolo 42 del Codice di Protezione Civile, esse potranno:

- Promuovere attività di informazione e disseminazione delle politiche di salvaguardia e tutela della Guida (Strumento 1);
- Promuovere l'informazione e la disseminazione tra i loro associati delle procedure di tutela e salvaguardia delle Guida (Strumento 1 e 3);
- Valutare l'adozione dei progetti formativi per i propri associati sulle procedure di salvaguardia e tutela della Guida (Strumento 3);
- Sviluppare e diffondere i materiali informativi di sensibilizzazione sulla materia;
- Promuovere la diffusione dei contatti dei servizi nazionali e i relativi numeri dei centri antiviolenza o antitrattra (Strumento 11).

II.

OBIETTIVI E STRUTTURA DELLA GUIDA PRATICA



I contenuti della Guida sono stati elaborati con l'obiettivo di fornire un quadro di riferimento e un set di strumenti operativi ad ogni attore coinvolto nell'accoglienza diffusa, per supportarli nell'adempire alle responsabilità di ciascuno di prevenire e rispondere a violenza, abusi, sfruttamento che possono essere causati, esacerbati e identificati durante l'esecuzione delle loro attività. Si tratta di contenuti che riflettono le principali norme nazionali ed internazionali in materia di prevenzione, protezione e sanzione di ogni forma di violenza, abuso e sfruttamento¹.

La Guida pratica si compone di sei sezioni:

1. **“Premesse generali e principi trasversali in materia di mitigazione del rischio di violenza di genere e meccanismi di tutela delle persone minorenni”**, basati sul quadro normativo nazionale e internazionale che intendono guidare gli attori coinvolti nel processo dell'accoglienza diffusa.
2. **“Politiche e procedure”**: indicazioni su politiche e procedure da attuare per ridurre i fattori di rischio di violenza di genere e rafforzare i meccanismi di tutela dei/le minorenni.
3. **“Indicazioni per l'integrazione degli aspetti di mitigazione del rischio di violenza di genere nelle attività assistenziali dell'accoglienza diffusa”**: indicazioni e strumenti per l'identificazione dei rischi e la definizione di misure di mitigazione appropriate.
4. **“Aspetti legati alla segnalazione”**: indicazioni sui meccanismi di segnalazione e linee guida per la verifica di tali segnalazioni.
5. **“Fornire supporto alle persone sopravvissute a violenza, abuso e sfruttamento”**: sintesi delle tappe essenziali per fornire un supporto adeguato alle persone sopravvissute alla violenza di genere².
6. **“Strumenti operativi”**: strumenti pratici e operativi da adottare e utilizzare per fini di monitoraggio, controllo, valutazione e vigilanza.

Le sezioni dalla 2 alla 5 indicano, per ciascuno dei target di riferimento sopra individuati, il tipo di intervento da intraprendere e gli strumenti più rilevanti e appropriati da sviluppare, come riassunto nella tabella 1.

TABELLA 1

	DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE	ENTI DEL TERZO SETTORE E DEL PRIVATO SOCIALE CHE OPERANO NELL'AMBITO DELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA	ENTI PARTNER E FAMIGLIE CHE OPERANO NELL'AMBITO DELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA
Politiche di salvaguardia e tutela	Raccomanda e dissemina i contenuti e le modalità di implementazione delle politiche e suggerisce modelli da adottare. <u>Strumento 1</u> <u>Strumento 3</u>	Adottano e disseminano tra il loro personale politiche di tutela e salvaguardia <u>Strumento 1</u> <u>Strumento 2</u> <u>Strumento 3</u>	Adottano regole comportamentali in linea con le politiche di tutela e salvaguardia <u>Strumento 2</u>
Procedure di salvaguardia e tutela	Raccomanda agli enti l'implementazione di procedure e suggerisce e dissemina i modelli da adottare. <u>Strumento 3</u> <u>Strumento 4</u> <u>Strumento 5</u>	Adottano e disseminano tra il loro personale le procedure di tutela e salvaguardia <u>Strumento 4</u> <u>Strumento 5</u>	Si mantengono informati sui meccanismi di segnalazione, i loro diritti e i contenuti del codice di condotta <u>Strumento 2</u>
Formazione del personale	Raccomanda l'adozione di piani di formazione in materia <u>Strumento 3</u>	Formano regolarmente il personale preposto all'accoglienza diffusa e i partner e le famiglie che attuano l'accoglienza	Aderiscono alle proposte formative
Sensibilizzazione dei/le beneficiari/e	Raccomanda agli enti del terzo settore di stabilire una strategia e utilizzare materiale di sensibilizzazione in materia di mitigazione del rischio di violenza di genere	Sviluppano e disseminano materiale informativo Conducono campagne e altri momenti di sensibilizzazione con i/le beneficiari/e <u>Strumento 9</u>	Richiedono materiale informativo Sensibilizzano i/le beneficiari/e da loro ospitati in materia <u>Strumento 2</u>
Valutazione delle organizzazioni	Raccomanda agli enti del terzo settore l'adozione di un Piano d'Azione in linea con le raccomandazioni del Dipartimento. <u>Strumento 6</u> <u>Strumento 7</u>	Attuano il Piano d'Azione colmando eventuali lacune in materia anche rispetto alle raccomandazioni del Dipartimento <u>Strumento 7</u>	

<p>Identificazione e mitigazione dei rischi legati alle attività programmatiche</p>		<p>Procedono a una valutazione dei rischi legati alle proprie attività e attivano azioni programmatiche per ridurli</p> <p><u>Strumento 4</u> <u>Strumento 8</u> <u>Strumento 9</u></p>	
<p>Sviluppo di meccanismi di segnalazione adeguati</p>	<p>Raccomanda l'implementazione di procedure e suggerisce e dissemina modelli da adottare</p> <p><u>Strumento 5</u></p>	<p>Adottano e disseminano tra il loro personale, le famiglie e le microstrutture ospitanti e i/le beneficiari/e il sistema di segnalazione</p> <p>Fanno consultazioni con i gruppi in condizione di vulnerabilità per identificare i sistemi di segnalazione più adeguati</p> <p><u>Strumento 10</u></p>	<p>Disseminano tra i/le beneficiari/e il sistema di segnalazione</p>
<p>Verifica e gestione delle segnalazioni</p>	<p>Raccomanda l'implementazione di procedure e suggerisce modelli da adottare</p> <p><u>Strumento 5</u></p>	<p>Verificano e gestiscono le segnalazioni relative al proprio personale o alle famiglie ed enti terzi</p> <p><u>Strumento 5</u></p> <p>Intraprendono misure disciplinari o amministrative ove le segnalazioni vengano comprovate</p> <p><u>Strumento 1</u></p>	
<p>Servizi di supporto</p>	<p>Promuove la diffusione dei contatti dei servizi nazionali e i relativi numeri dei centri antiviolenza o antitrattra</p> <p><u>Strumento 11</u></p>	<p>Si informano sui servizi presenti in prossimità delle attività</p> <p>Forniscono materiale informativo alle famiglie e microstrutture ospitanti</p> <p>Assistono le famiglie e gli enti ospitanti in casi di violenza, abuso, sfruttamento</p> <p>Forniscono aiuto alla</p>	<p>Si informano sui servizi presenti in prossimità delle attività</p> <p><u>Strumento 2</u></p> <p>Forniscono materiale informativo alle famiglie e microstrutture ospitanti</p> <p>Forniscono aiuto alla persona sopravvissuta nell'accedere ai servizi competenti con il suo</p>

		<p>persona sopravvissuta nell'accedere ai servizi competenti con il suo consenso informato e volontario</p> <p>Promuovono la diffusione dei contatti dei servizi nazionali e i relativi numeri dei centri antiviolenza o antitratto</p> <p>Strumento 11</p>	<p>consenso informato e volontario</p>
--	--	--	--

¹ Si fa riferimento, a titolo esemplificativo, alla Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (Convention on the Rights of the Child - CRC), approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989 e ratificata dall'Italia il 27 maggio 1991 con la Legge n. 176; Direttiva 2011/93/UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile, attuata in Italia con D.L. n. 39/2014; Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica, ovvero la cosiddetta Convenzione di Istanbul, che l'Italia ha sottoscritto in data 27 settembre 2012 e il Parlamento ne ha autorizzato la ratifica con la L. n. 77/2013; Convenzione sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne (CEDAW), entrata in vigore il 3 settembre 1981 e ratificata dall'Italia il 10 giugno 1985, insieme al suo Protocollo opzionale, sottoscritto il 29 ottobre 2002; norme del vigente codice penale in tema di abuso e violenza su minori e donne (artt. 609 bis, ter e octies - violenza sessuale, aggravata e di gruppo; 609 quarter - atti sessuali con minorenni; 609 quinquies - corruzione di minorenni; 600bis prostituzione minorile; 600ter pornografia minori; 600 quarter - detenzione di materiale pornografico minorile; 612 bis - stalking; 558 bis - costrizione o induzione al matrimonio; 572 maltrattamenti in famiglia o verso fanciulli²: commette tale reato chiunque maltratta una persona della famiglia di qualunque età, o un minore di anni 14, o una persona sottoposta alla sua autorità o a lui affidata"); D. L. n. 93/2013 in materia di contrasto della violenza di genere.

² Per sopravvissuto/a si intende una persona che ha vissuto la violenza di genere. I termini "sopravvissuto/a" e "vittima" possono essere utilizzati indistintamente. Si preferisce usare il termine vittima in contesti medico-legali; mentre attori che lavorano in contesti psico-sociali preferiscono utilizzare il termine "sopravvissuto/a" per sottolineare l'autodeterminazione e la resilienza della persona che ha vissuto la violenza di genere.

III. PREMESSE GENERALI E PRINCIPI TRASVERSALI IN MATERIA DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO DI VIOLENZA DI GENERE E MECCANISMI DI TUTELA DEI/DELLE MINORENNI



Il piano normativo nazionale e internazionale fornisce un quadro di protezione e tutela delle persone colpite da un'emergenza e accolte sul territorio italiano, con un focus specifico sull'accoglienza per i gruppi maggiormente vulnerabili³. Questa sezione vuole sottolineare alcune premesse, nonché i principi trasversali utili a guidare i processi di gestione delle attività di supporto alla popolazione nell'ambito delle emergenze di protezione civile. Al momento, tuttavia, il focus è concentrato sull'accoglienza diffusa.

È necessario innanzitutto partire da una premessa fondamentale, e cioè che tutte le iniziative a sostegno delle persone colpite da un'emergenza umanitaria devono essere fondate sui **principi umanitari di protezione e del "non nuocere"**, privilegiando le esigenze specifiche dei gruppi più vulnerabili a rischio di fragilità psicologica, con vissuti profondamenti dolorosi e talvolta traumatici, di abuso, di violenza (soprattutto di genere) e di sfruttamento, con un focus su donne, minorenni e persone con SOGIESC (Acronimo inglese di Orientamento Sessuale Identità di Genere, Espressioni e Caratteristiche Sessuali) diversificato.

A livello internazionale, anche le politiche promosse dalle Nazioni Unite riconoscono la necessità di uno sforzo più mirato da parte di ogni attore coinvolto nell'assistenza umanitaria per prevenire e rispondere ad abuso e sfruttamento, soprattutto di natura sessuale, tra cui le **Misure speciali per la protezione dallo sfruttamento e dall'abuso sessuale del Segretario Generale delle Nazioni Unite (ST/SGB/2003/13)**.⁴



In quest'ottica, è importante riconoscere che la fornitura di servizi assistenziali legati all'accoglienza, che possono anche includere l'accoglienza di persone in situazione di vulnerabilità, comporta l'avvio di una serie di **misure di garanzia e di tutela sul piano nazionale**, in linea con il sistema normativo italiano (vedasi note nr. 1 e 3 a piè pagina). Tali misure sono previste in generale per l'accoglienza di persone migranti e rifugiate e che pongono l'accento sull'obbligo di garantire accesso equo ed immediato alle forme di protezione previste dall'ordinamento in caso in abuso e/o violenza, in modo particolare di persone minorenni. Il processo di mitigazione del rischio di violenza di genere e di tutela di bambini, bambine, e adolescenti punta proprio a ridurre dette eventualità ed è da considerarsi quale attività regolare e continua che accompagna la persona in tutte le fasi del sistema di accoglienza.

L'individuazione delle persone a rischio di violenza, abuso, e sfruttamento deve avvenire da parte di tutti gli attori che intervengono a vario titolo nelle diverse fasi dell'accoglienza diffusa. **Ogni attore quindi, nei limiti delle proprie competenze, è allo stesso tempo osservatore e agente attivo** nell'individuazione e nella presa in carico, prevedendo anche un sistema di accesso ai servizi di supporto specializzati.

È bene ricordare infatti che un individuo può essere esposto a diversi rischi concomitanti a seconda del genere, età, e altri fattori e condizioni fisiche, psicologiche e ambientali che possono emergere durante le diverse fasi dell'accoglienza diffusa. Le esperienze e le vulnerabilità di un individuo non possono essere adeguatamente comprese guardandole singolarmente, in modo isolato, bensì necessitano di essere lette in maniera interconnessa⁵. Ad esempio, lo status di persona migrante o

rifugiata può intersecarsi con altre caratteristiche dell'identità di una donna o di una ragazza che ne esacerbano ulteriormente il rischio di violenza, sia dentro che fuori casa. I fattori che possono esacerbare la condizione di vulnerabilità di ogni singolo, oltre alla situazione personale, possono essere ricondotti anche a situazioni familiari (ad esempio maltrattamenti in famiglia), oltre che alla comunità e al contesto di provenienza (ad esempio, forme di persecuzione o discriminazione a danno di persona LGBTQ+ o portatrice di una sofferenza psichica). Per questo motivo, nel considerare le diverse categorie di vulnerabilità e gruppi a rischio, previste a livello normativo, dall'ordinamento dell'UE e dalle norme nazionali, è fondamentale che tutti questi fattori siano tenuti in considerazione sia come elementi potenzialmente determinanti di condizioni di vulnerabilità, che come elementi che possono rafforzare le capacità individuali di superare tali criticità. È necessario quindi che ogni attore sia informato sulle procedure di salvaguardia e tutela e sul relativo sistema di supporto disponibile⁶.

Infine, e nell'ottica di una maggiore efficacia del sistema, **un altro aspetto essenziale da prendere in considerazione è la promozione del coordinamento** fra ogni attore coinvolto nel sistema di accoglienza diffusa **sia a livello centrale che a livello locale**, per garantire una continuità nella linea di comunicazione ed una efficace presa in carico, a diversi livelli di intervento, dei casi di violenza, abuso e sfruttamento.

³ In materia di accoglienza, si richiama la direttiva europea 2013/33/UE, convertita in Italia con il D.Lgs n. 142/2015, al cui interno sono contenute disposizioni specifiche in materia di accoglienza di minori (art. 19) e di persone portatrici di esigenze particolari (art. 17), nonché del ruolo svolto dalle autorità nazionali nel settore (art. 11 – con particolare riferimento a misure straordinarie di accoglienza, e artt. 9 e 15).

⁴ Si vedano anche i sei principi fondamentali del Comitato Inter-Agenzia Permanente delle Nazioni Unite (IASC), in cui lo IASC invita le Agenzie a integrare i seguenti punti all'interno dei propri codici di condotta: i) Lo sfruttamento e gli abusi sessuali perpetrati dagli operatori umanitari costituiscono atti di grave inadempienza e sono quindi motivo di licenziamento; ii) Qualsiasi atto sessuale su bambini/bambine è vietato indipendentemente dalla maggiore età o dall'età del consenso stabilite a livello locale. L'errata convinzione circa l'età di un bambino/a o adolescente non costituisce un valido argomento di difesa. iii) La concessione di denaro, lavoro, beni o servizi in cambio di sesso, compresi favori sessuali o altre forme di umiliazione, degradazione o sfruttamento sono proibiti. In questo rientra lo scambio di assistenza di fatto dovuta ai/le beneficiari/e. iv) Qualsiasi relazione sessuale tra coloro che forniscono assistenza e protezione umanitaria e chi beneficia di tale assistenza e protezione umanitaria, la quale implichi un uso improprio dell'autorità o posizione è vietata. Tali relazioni mettono a repentaglio la credibilità e l'integrità degli aiuti umanitari. v) Un operatore che nutre dubbi o sospetti circa abusi o sfruttamenti sessuali da parte di un collega, indipendentemente dal fatto che questi lavori per la sua stessa agenzia, è tenuto a riferire tali dubbi servendosi dei meccanismi di segnalazione stabiliti dall'agenzia. vi) Gli operatori sono obbligati a creare e mantenere un ambiente che impedisca lo sfruttamento e gli abusi sessuali e promuova l'applicazione del codice di condotta di appartenenza. I manager a tutti i livelli hanno specifiche responsabilità per il sostegno e lo sviluppo di sistemi che tutelino questo ambiente. https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_six_core_principles_relating_to_sexual_exploitation_and_abuse_sept_2019.pdf

⁵ Per un approfondimento sull'intersezionalità, un concetto che cerca di spiegare i vari modi in cui le dimensioni multiple dell'identità di un individuo interagiscono per modellare le sue esperienze, si veda renshaw, Kimberle, 'Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color', 1990. *Stan. L. Rev.*, 43, 1241, <www.jstor.org/stable/1229039>.

⁶ Ci si riferisce nello specifico ai servizi di assistenza e tutela sanitaria e legale.



IV.

POLITICHE E PROCEDURE



IL DIPARTIMENTO PROMUOVE E RACCOMANDA agli enti del terzo settore lo sviluppo di politiche e l'implementazione di procedure di salvaguardia nell'ambito delle attività dell'accoglienza diffusa.

L'obiettivo a lungo termine dell'approccio della mitigazione del rischio di violenza di genere e della tutela dei/delle minorenni è la protezione degli/le utenti del sistema di accoglienza diffusa, attraverso lo sviluppo di un ambiente in cui i/le beneficiari/e siano al sicuro e rispettati e possano accedere alle attività assistenziali necessarie senza temere alcuna forma di violenza, sfruttamento o abuso. In questo senso, tale approccio include, oltre che misure di risposta efficaci, anche misure preventive affinché tali episodi non si verifichino.

Questa sezione propone alcune linee guida e indicazioni utili per rafforzare i meccanismi interni di ogni organizzazione e i comportamenti appropriati di ogni attore coinvolto, attraverso lo sviluppo di politiche e procedure adeguate, ovvero in linea con gli standard nazionali ed internazionali che riflettano l'approccio della mitigazione del rischio di violenza di genere⁷. Infatti, i/le responsabili del coordinamento e implementazione del sistema dell'accoglienza diffusa a tutti i livelli hanno il compito di mettere in atto politiche e procedure adeguate in materia di prevenzione dell'abuso, sfruttamento e violenza, vigilando sulla loro attuazione e rivedendole ove necessario. La presenza di politiche e procedure adeguate fa sì che sia più facile per ogni attore coinvolto nel sistema dell'accoglienza diffusa conoscere e assumere le proprie responsabilità in materia.

a. Le politiche di salvaguardia e tutela

Le politiche di salvaguardia e tutela a livello interno di ogni organizzazione dimostrano l'impegno a **identificare i rischi di abuso, sfruttamento, e violenza** e a **sviluppare misure adeguate a ridurli**, nonché a **intraprendere tempestive azioni in caso di condotta negligente da parte del proprio personale o degli enti convenzionati o delle famiglie** (quali eventualmente la cessazione di un contratto o convenzione)⁸.

Le organizzazioni possono sfruttare risorse già esistenti per sviluppare una propria politica interna e codici di condotta disciplinari, oppure creare una politica di salvaguardia separata, a seconda delle loro esigenze gestionali e procedurali specifiche. Un documento essenziale in quest'ottica è sicuramente l'adozione e la firma di un Codice di Condotta (Consultare lo **Strumento 1: Modello di codice di condotta**).

Inoltre, è raccomandato agli enti del terzo settore coinvolti nell'accoglienza diffusa, di adattare e stilare, qualora non lo avessero già predisposto, un breve codice di condotta o lista di standard comportamentali anche per i membri delle famiglie e altri enti con cui collaborano per ricordare loro quali siano i comportamenti da evitare e quelli da promuovere. A questo riguardo, è importante che gli enti e/o le

famiglie ospitanti riflettano sul proprio ruolo e posizione di potere rispetto alle persone che andranno ad ospitare e conoscano le buone pratiche da adottare in merito all'accoglienza. Infine, viene ugualmente raccomandato ad ogni famiglia ed ente ospitante di condurre all'inizio dell'accoglienza una conversazione chiara e trasparente con la famiglia e/o persone ospitate, in modo da esplicitare ruoli e responsabilità di ognuno (anche legati a regole della co-abitazione), sottolineare bisogni specifici da parte della famiglia e/o persone ospitate e segnalare eventuali criticità da gestire. (Consultare lo [Strumento 2: Standard comportamentali per chi accoglie famiglie di rifugiati](#)).

In generale, sarebbe bene che gli enti del terzo settore considerassero i seguenti aspetti quando creano o rafforzano le proprie politiche di salvaguardia e tutela, inclusi i propri codici di condotta e codici comportamentali e disciplinari:

- **Assicurare che i contenuti fondamentali siano inseriti:** 1) la definizione di sfruttamento, abuso, violenza, vulnerabilità e rischio; 2) la descrizione del comportamento atteso dal personale in servizio e fuori servizio, a qualunque titolo collabori con l'ente (es. contratto di lavoro subordinato, contratto di collaborazione, collaborazione occasionale); 3) una dichiarazione esplicita di tolleranza zero per atti di abuso, sfruttamento, violenza (tali atti devono essere esplicitamente individuati come motivo di azioni disciplinari, che possono comportare il licenziamento, l'interruzione del contratto o altre misure disciplinari). Per il personale inquadrato con contratto di lavoro subordinato e che svolga attività a contatto con i minori, si ricorda che la normativa in vigore⁹ prevede espressamente che venga richiesto, al momento dell'assunzione, un certificato del casellario giudiziario che escluda la presenza di condanne per reati contro minori.
- **Prevedere forme specifiche di tutela** per gli individui, compreso il personale, che denunciano una condotta negligente, da qualsiasi forma di ritorsione, quali, a titolo esemplificativo, azioni lesive all'impiego per il personale (come licenziamento, riduzione della compensazione, riduzione delle mansioni) e privazione di beni e servizi per i/le beneficiari/e.
- **Consultare le parti interessate**, come personale, i/le beneficiari/e/e e famiglie o strutture coinvolte nell'accoglienza diffusa per promuovere la loro partecipazione nell'identificazione dei fattori di rischio, informarli dei propri diritti e dei vari servizi di supporto previsti dall'accoglienza diffusa.
- **Creare dei meccanismi di segnalazione di facile accesso**, basati su modalità adatte a tutti e tutte (es. bambini/e, adolescenti, persone adulte non alfabetizzate, persone con disabilità) **per riportare in modo anonimo e sicuro** eventuali atti di violenza, abusi o sfruttamento subiti o a cui si è assistito, o di cui si ha il sospetto (Consultare la [Sezione VIII](#) per maggiori dettagli).
- **Ottenere l'approvazione formale del vertice gestionale** della struttura per assicurarsi che fornisca il supporto necessario per mettere in pratica le politiche e che esse siano incluse nella formazione e in altri momenti di sensibilizzazione del personale, a qualsiasi titolo impiegato presso l'ente.
- **Pubblicizzare ampiamente la politica** adottata, distribuendola tra il personale, i/le beneficiari/e, le famiglie o strutture coinvolte nell'accoglienza diffusa (compresi i bambini, bambine e adolescenti e altri adulti a rischio), ad esempio tramite poster in luoghi pubblici, intranet/internet, materiali a misura di bambino.
- **Sviluppare una mappa dei servizi di rilievo disponibili** (centri medici e specialistici, centri anti violenza, di salute mentale e di intervento psicosociale, servizi per l'infanzia e l'adolescenza, ecc.) e delle procedure da seguire, in caso si renda necessario fornire servizi di supporto a una persona sopravvissuta a violenza, abuso e sfruttamento, con particolare attenzione alla tutela di persone minorenni (Consultare la [Sezione X](#) per maggiori dettagli).

b. Le procedure di salvaguardia e tutela

Per procedure di salvaguardia e tutela si intendono i documenti operativi che illustrano **come mettere in atto le politiche di salvaguardia e tutela e come creare l'infrastruttura organizzativa per sostenerne la relativa implementazione**. Le seguenti azioni possono aiutare a stabilire o rafforzare le procedure organizzative e sono particolarmente consigliate come parametri di riferimento per le stesse:

- **Chiarire i ruoli e le responsabilità**, in particolare delle figure dirigenziali, di chi si occupa delle risorse umane e degli altri membri del personale, conformemente alle politiche di ogni ente (consultare lo [Strumento 3: Esempio di ruoli e responsabilità in materia di mitigazione del rischio e salvaguardia](#)).
- **Rivedere le procedure relative all'assunzione e gestione delle risorse umane** per allineare le pratiche di assunzione (ad esempio annunci di lavoro, controlli di background/referenze nel caso in cui l'attività che svolgerà il personale comporti un contatto con persone minorenni¹⁰, colloqui), i contratti di subappalto, gli accordi di partenariato, e le misure disciplinari (in caso di accuse provate) con le politiche in materia di salvaguardia e tutela (consultare lo [Strumento 4: Lista illustrativa di azioni di mitigazione del rischio raccomandati ad enti soggetti privati, con un focus alle pratiche di reclutamento del personale e la fornitura dei servizi](#)).
- **Sviluppare dei meccanismi per segnalare e rispondere alle segnalazioni** e prevedere una serie di indicazioni destinate alle organizzazioni partner del sistema dell'accoglienza diffusa affinché ogni segnalazione venga correttamente presa in carico (Consultare lo [Strumento 5: Esempio di Procedura di segnalazione interna](#)).
- **Integrare l'approccio della mitigazione del rischio e salvaguardia nella pianificazione, programmazione e nei processi operativi dell'organizzazione** (ad esempio nella pianificazione strategica, budget, valutazione) e assicurare che l'organizzazione stanzi sufficienti risorse umane e finanziarie.

⁷ Vedasi nota a piè pagina nr. 1.

⁸ I contratti collettivi nazionali di riferimento (CCNL terzo settore) prevedono espressamente disposizioni disciplinari come conseguenza dell'inadempimento dei doveri inerenti all'attività da svolgere in riferimento al rapporto di lavoro instaurato

⁹ Art. 2, D. Lgs. 39/2014, che introduce l'art. 25 bis al D.P.R. nr. 313/2002, prevedendo che "deve essere richiesto dal soggetto che intenda impiegare al lavoro una persona per lo svolgimento di attività professionali o attività volontarie organizzate che comportino contatti diretti e regolari con minori, al fine di verificare l'esistenza di condanne per taluno dei reati di cui agli artt. 600bis, 600ter, 600quater, 600 quinquies e 609 *undecies* del Codice Penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori". L'obbligo incombe sul datore di lavoro per tutte le assunzioni completate dopo il 2014 e l'inosservanza di detta previsione comporta l'applicazione di una pena pecuniaria di una somma da euro 10.000 a 15.000.

¹⁰ Vedasi nota nr. 9 a piè pagina.

V.

FORMAZIONE A CASCATA DEL PERSONALE COINVOLTO NELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA



La mancanza di informazioni e una limitata capacità di affrontare adeguatamente i rischi di violenza (soprattutto di genere), abuso, sfruttamento da parte di ogni attore possono ostacolare l'attuazione delle politiche e l'esecuzione corretta delle procedure in materia.

IL DIPARTIMENTO RACCOMANDA agli enti del terzo settore l'adozione di piani di formazione in materia di mitigazione del rischio e sistemi di tutela e salvaguardia dei minorenni.

La formazione del personale coinvolto nel processo dell'accoglienza diffusa ha un ruolo centrale nella costruzione di una cultura che considera essenziale promuovere un clima di protezione, salvaguardia, tutela e promozione del benessere di bambini, bambine, adolescenti ed altri adulti in situazione di vulnerabilità.

Il Dipartimento, anche con il supporto delle Agenzie delle Nazioni Unite, promuove la formazione sui contenuti di questa Guida Pratica. In generale, è fortemente raccomandato che formazioni su questo tema comprendano i seguenti aspetti:

TABELLA 2

Aree tematiche	Temi da trattare
Definizioni e concetti chiave	Cosa si intende per violenza, abuso e sfruttamento Definizioni di rischio e vulnerabilità Gruppi a rischio di abuso, sfruttamento e violenza
Standard e principi fondamentali	Principi fondamentali legati alla protezione dei minorenni e ai programmi di contrasto della violenza di genere Sicurezza Riservatezza Non discriminazione Rispetto e consenso Il principio del "non-nuocere"
Norme e pratiche comportamentali, inclusi comportamenti sanzionabili	Il Codice di Condotta e i comportamenti attesi durante e fuori servizio <i>Tolleranza Zero</i> contro ogni forma di abuso e sfruttamento, soprattutto di natura sessuale

Le misure di mitigazione del rischio	Cosa fa la mia organizzazione per prevenire e ridurre i fattori di rischio Il mio ruolo nella mitigazione del rischio
Segnalare un atto o sospetto di abuso e sfruttamento	Meccanismi di segnalazione disponibili e come disseminarli all'interno dell'organizzazione e dei/le beneficiari/e Riconoscere gli indicatori di violenza, abuso e sfruttamento ¹¹ L'importanza del rispetto della confidenzialità
Offrire servizi di supporto	Quali sono le conseguenze sulla persona sopravvissuta a violenza di genere Quali sono i servizi accessibili e i relativi diritti di accesso Come fornire servizi di supporto tempestivi e di qualità anche tramite l'invio ai servizi competenti Modalità e procedure per l'accompagnamento e l'invio ai servizi sul territorio

Le opportunità di formazione possono essere offerte sia in modalità "in presenza" che online, utilizzando, in tal caso, gli strumenti già esistenti quali i training online sulla [piattaforma AGORA sui temi dello sfruttamento e abuso sessuale](#)¹² e sui [meccanismi di tutela e salvaguardia dei minorenni](#)¹³, e gli E-learning "Come fornire un primo supporto alle persone sopravvissute a violenza di genere" e "Nozioni generali per la protezione internazionale e l'accesso ai servizi per Rifugiati e richiedenti asilo, minori non accompagnati e persone con SOGIESC diversificato"¹⁴.

Il Dipartimento facilita l'acquisizione di consapevolezza delle responsabilità in tema di mitigazione del rischio chiedendo agli enti coinvolti nei processi di accoglienza e assistenza alla popolazione di rafforzare, a loro volta, la consapevolezza rispetto ai rischi nei loro dipendenti o volontari coinvolti nelle attività. A questo scopo, gli enti sono invitati a disseminare, anche attraverso formazioni specifiche, il codice di condotta sottoscritto da ciascun dipendente, consulente o volontario/a con cui essi collaborano.

Il Dipartimento invita gli enti del terzo settore e del privato sociale ad organizzare corsi di aggiornamento per il proprio personale affinché sia a conoscenza delle ultime politiche e procedure sul tema. Tali formazioni dovrebbero essere considerate come obbligatorie per il nuovo personale ed essere organizzate in maniera regolare anche con il supporto di altri enti competenti presenti sul territorio.

¹¹ Si fa riferimento in particolare agli indicatori di tratta di esseri umani, per i quali si rimanda a "L'identificazione delle vittime di tratta tra i richiedenti protezione internazionale e procedure di referral", UNHCR, 2016. [Linee-Guida-per-le-Commissioni-Territoriali_identificazione-vittime-di-tratta.pdf \(unhcr.org\)](#)

Si ricorda che ogni persona sopravvissuta alla violenza di genere può reagire in maniera differente ed è raccomandato rispettare la volontà e la riservatezza di ogni individuo.

¹² Prevenzione dello sfruttamento e dell'abuso sessuale (PSEA), corso disponibile in italiano <https://agora.unicef.org/course/info.php?id=35370>

¹³ *Online child safeguarding training*, disponibile solo in inglese, francese e spagnolo, è accessibile attraverso il seguente link: <https://agora.unicef.org/course/info.php?id=29324>

¹⁴ Questi E-learning sono disponibili gratuitamente sulla piattaforma online gestita da UNICEF a cui si può accedere a questo link: <https://italy.learningpassport.org/>. Per accedere ai corsi bisogna cliccare sul pulsante "Entra" o "Inizia", inserire il proprio numero di telefono (con il codice paese), inserire il codice ricevuto sul telefono, compilare i dati del profilo, cliccare su "Biblioteca dei corsi", e quindi registrarsi a ogni corso e accedere ai moduli.

VI.

SENSIBILIZZAZIONE DEI/LE BENEFICIARI/E DEL PROGRAMMA DELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA



La **sensibilizzazione** ai contenuti di questa guida **dei/le beneficiari/e** dell'accoglienza diffusa è un'altra attività essenziale per garantire che essi siano a conoscenza dei loro diritti e doveri legati alle attività di assistenza e che sappiano a chi rivolgersi in caso di necessità.

IL DIPARTIMENTO INCORAGGIA gli enti del terzo settore a diffondere "a cascata" la cultura di protezione dal rischio di violenza di genere verso gli enti partner e le famiglie ospitanti e da queste verso i/le beneficiari/e dell'accoglienza diffusa, con un focus particolare sui gruppi vulnerabili.

Le attività di sensibilizzazione possono includere, a titolo esemplificativo, le seguenti azioni:

- **Sviluppare messaggi chiari sulla prevenzione di violenza, sfruttamento e abuso, con considerazioni legate all'età e ad altre vulnerabilità, e sui rischi legati a condotte discriminatorie.** Ad esempio, i/le beneficiari/e dell'accoglienza diffusa dovrebbero essere a conoscenza di: i) diritti dei/le beneficiari/e, come il concetto di assistenza gratuita; il diritto all'informazione sul progetto/programma; il diritto di essere trattati nel pieno rispetto della propria persona e dignità, il diritto di non essere discriminati per ragione alcuna, il diritto di segnalare comportamenti inappropriati senza che ciò possa pregiudicare l'accesso ai servizi di supporto, inclusa l'accoglienza stessa; ecc.); ii) comportamenti proibiti del personale e altri attori che erogano un servizio; iii) come segnalare reclami ed incidenti (ad esempio hotline) e come ricevere supporto; iv) quali garanzie e tutele sono previste dall'ordinamento in materia di minori (es. per i/le minorenni non accompagnati è prevista la nomina di un tutore; i minori devono considerarsi come non accompagnati quando non è presente sul territorio nazionale un adulto che sia legalmente responsabile per lo stesso/la stessa); v) quali servizi sono disponibili sul territorio e relative modalità di accesso¹⁵ (Consultare lo [Strumento 2 Standard comportamentali per chi accoglie famiglie di rifugiati](#)).
- **Adattare i messaggi, i materiali e i canali di comunicazione ai vari destinatari**, compresi i bambini, le bambine e adolescenti usando un linguaggio adeguato e uno stile di comunicazione



appropriato e accessibile anche a persone con disabilità e altri gruppi a rischio di vulnerabilità considerati a più alto rischio. Per esempio, le adolescenti potrebbero trovarsi più a loro agio a discutere di questioni personali in un contesto di discussione tra pari, mentre altre persone potrebbero preferire ricevere informazioni via Telegram o social media¹⁶. In quest'ottica la collaborazione con mediatori e mediatrici formati degli enti o presenti sul territorio è essenziale per supportare coloro che non comprendono ancora pienamente l'italiano¹⁷.

- **Disseminare ampiamente le informazioni relative alla riduzione del rischio e alle misure di salvaguardia** utilizzando molteplici canali di comunicazione (ad es. sito web, social media, riunioni del personale, incontri con la comunità, manifesti, annunci, video, storyboard, ecc.) e in diverse lingue. In alcuni casi, potrebbero presentarsi opportunità di collaborare con altre organizzazioni, anche nell'ambito di campagne contro la violenza di genere, contro pregiudizi e stigma relative alla sofferenza e la fragilità psicologica, e per la protezione dei/delle minorenni.

If you experienced or you are experiencing or may be experiencing sexual violence, domestic violence - physical or psychological - stalking, forced marriage or other forms of gender-based violence and you need help

Call the national helpline 1522

The service is free, anonymous, available in several languages, and active 24/7

If you know of, or are concerned about, someone experiencing gender-based violence listen and believe them, maintain confidentiality, and provide the information on how to access support (number above).

If you are aware of, or have concerns or suspicions about a possible case of sexual exploitation and abuse by a UN or NGO staff member, please report it at this link: <https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/content/how-report>

unicef
for every child

UNHCR
The UN Refugee Agency

IOM
UN MIGRATION



¹⁵ Il sito web "Help" gestito dall'UNHCR, l'Agenzia delle Nazioni Unite per i Rifugiati, è disponibile all'indirizzo <https://help.unhcr.org/italy/>. Al momento il sito è disponibile in inglese, ucraino e russo, ma a breve saranno caricate anche ulteriori lingue. Qui le persone rifugiate, richiedenti asilo e apolidi possono trovare informazioni utili a conoscere meglio le procedure, i loro diritti, i loro obblighi e i servizi a loro disposizione.

¹⁶ Al seguente link è disponibile una brochure in italiano con 12 domande e risposte chiave sulla violenza di genere <https://onthemove.ureport.in/story/1051/>; la brochure è disponibile sul sito di U-Report on the Move in altre 6 lingue (albanese, arabo, bengalese, francese, inglese, tigrino).

¹⁷ A tale scopo gli enti dovrebbero coordinarsi con altri enti presenti sul territorio per favorire l'apprendimento della lingua italiana.



VII. INDICAZIONI PER L'INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO NELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATICHE DELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA



Le attività legate all'accoglienza diffusa possono esacerbare i rischi esistenti di violenza, sfruttamento, abuso, o crearne di nuovi se i rischi non vengono identificati in maniera adeguata e se non vengono definite e messe in pratica misure di mitigazione¹⁸.

IL DIPARTIMENTO RACCOMANDA agli enti del terzo settore di prevedere azioni programmate di sorveglianza sulle misure adottate presso famiglie e microstrutture ospitanti per identificare i rischi e mettere in atto misure di mitigazione.

a. Valutazione e gestione rischi dell'ente partner e delle famiglie e microstrutture comunitarie ospitanti

Il Dipartimento promuove l'adozione degli strumenti idonei per identificare le eventuali lacune in ambito di procedure e politiche per la mitigazione del rischio da parte di ogni singolo ente, con lo scopo di rafforzarne le capacità interne rispetto agli standards e politiche nazionali in materia (Consultare [Strumento 6. Auto-valutazione delle organizzazioni del terzo settore partner](#) e [Strumento 7 Modello di un piano d'azione](#)).

L'ente del terzo settore, inoltre, nello sviluppare un Piano d'Azione per la prevenzione del rischio potrà includere, nella selezione e matching con le famiglie ospitanti, uno step di verifica della conoscenza in merito all'identificazione e mitigazione dei rischi di violenza, abuso, sfruttamento.

b. Identificazione e mitigazione dei rischi di violenza, abuso e sfruttamento legate alle attività (*safer programming*)

Prima di sviluppare le attività sull'accoglienza diffusa, se possibile in fase di valutazione iniziale e di preparazione, è raccomandato identificare quali siano i rischi legati alle varie attività nel contesto operativo dell'ente del terzo settore. In questa fase rientrano la mappatura della sicurezza e la percezione dei rischi da parte dei/le beneficiari/e stessi, ma anche altri criteri che possano identificare fattori di rischio legati al contesto in cui si inserisce il programma. **Il Dipartimento della Protezione Civile raccomanda agli enti del terzo settore di compilare lo [Strumento 8: Valutazione del rischio di violenza di genere, abuso e sfruttamento e le relative misure di mitigazione](#)**, in fase di preparazione delle attività e prima della firma della convenzione. Lo strumento include anche alcuni esempi di azioni di mitigazione del rischio di violenza di genere, in relazione ad esempio ai profili dei/delle beneficiari/e, del personale e degli enti e al contesto del programma. È inoltre suggerito di aggiornare la valutazione anche in seguito ad importanti cambiamenti, quali un forte aumento del flusso delle persone da assistere, un cambio del personale o l'aggiunta di nuove località geografiche e/o nuove famiglie e microstrutture comunitarie d'accoglienza con dinamiche differenti che necessitano di una nuova valutazione.

In questa fase, è importante **coinvolgere con strumenti e metodi adeguati e adattati alle esigenze specifiche di ognuno, i/le beneficiari/e** a cui il programma è destinato, con un'attenzione particolare

a donne, bambini e bambine, adolescenti, persone con disabilità psichica o fisica, comunità lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali (LGBTIQ+), e altri gruppi identificati come più vulnerabili. A tal fine si raccomanda di includere dei momenti strutturati di consultazioni con le famiglie ospitate e ospitanti, sia in maniera separata che congiunta (Consultare lo [Strumento 10: Safety Audit, strumento di monitoraggio di problematiche relative a sicurezza e protezione](#)). Le consultazioni possono anche avvalersi di metodologie online e piattaforme mediatiche, come ad esempio [U-Report on the Move](#), strumenti volti a informare giovani e ragazzi/e migranti e persone rifugiate sui rischi specifici legati a violenza, abuso e sfruttamento e sui meccanismi di protezione e supporto esistenti¹⁹.



Infine, è opportuno promuovere attività a latere e a complemento del processo di accoglienza diffusa che possano influire positivamente sui rischi identificati. In questo senso, **l'approccio safer programming intende creare un ambiente tutelante oltre alle attività dell'accoglienza diffusa**. Mentre le politiche e procedure di mitigazione del rischio e di tutela dei/le minorenni rappresentano una protezione intorno a tutte le attività dell'accoglienza diffusa, il *safer programming* riduce i rischi di violenza, abuso, sfruttamento affinché le attività non esponano i/le beneficiari/e ai rischi legati alla loro partecipazione. In altre parole, i/le beneficiari/e sono protetti nell'intero processo di accoglienza dalle varie norme e politiche spiegate nella sezione precedente; mentre attività delineate dall'approccio del *safer programming* mirano a ridurre tali rischi. (Consultare [Strumento 9: Esempi di azioni programmatiche per minimizzare i rischi legati alla violenza di genere, abuso e sfruttamento](#)).

¹⁸ Ad esempio, le persone provenienti dall'Ucraina potrebbero aver subito violenze sessuali e fisiche prima di lasciare il proprio Paese o nelle fasi di transito. Durante la fuga, potrebbero essere state esposte al rischio di tratta di persone a scopo di sfruttamento sessuale o lavorativo in cambio di alloggio, trasporto, documenti, cibo, o altri beni essenziali. Anche una volta giunte a destinazione, le persone ospitate in abitazioni private potrebbero subire sfruttamento sessuale o lavorativo proprio da parte di coloro che le hanno accolte, ancora di più se non parlano la lingua locale o sono oggetto di discriminazione. Infine, le persone ospitate con orientamento sessuale, identità di genere, espressione di genere e caratteristiche sessuali diversificate potrebbero aver avuto difficoltà a lasciare il proprio paese e/o aver subito abusi emotivi e fisici durante la fuga a causa del loro orientamento, identità ed espressione di genere.

¹⁹ U-Report è uno strumento di messaggistica anonimo, facile da usare e gratuito. La piattaforma, progettata per i/le giovani, vuole assicurarsi che coloro che si sono registrati su U-Report abbiano accesso ad informazioni affidabili, parlino delle questioni che riguardano loro e le loro comunità, e che siano ascoltati dalle istituzioni. Grande attenzione è rivolta al benessere psicosociale dei ragazzi e i rischi che possono compromettere la loro salute mentale. Here4U è un servizio di supporto psicologico e legale a cui si può accedere attraverso la piattaforma. Per maggiori informazioni, si visiti il sito <https://onthemove.ureport.in/> e la relativa pagina Facebook <https://www.facebook.com/UreportOnTheMove>

VIII.

BUONE PRATICHE IN MATERIA DI SEGNALAZIONE E VERIFICA DELLE STESSE



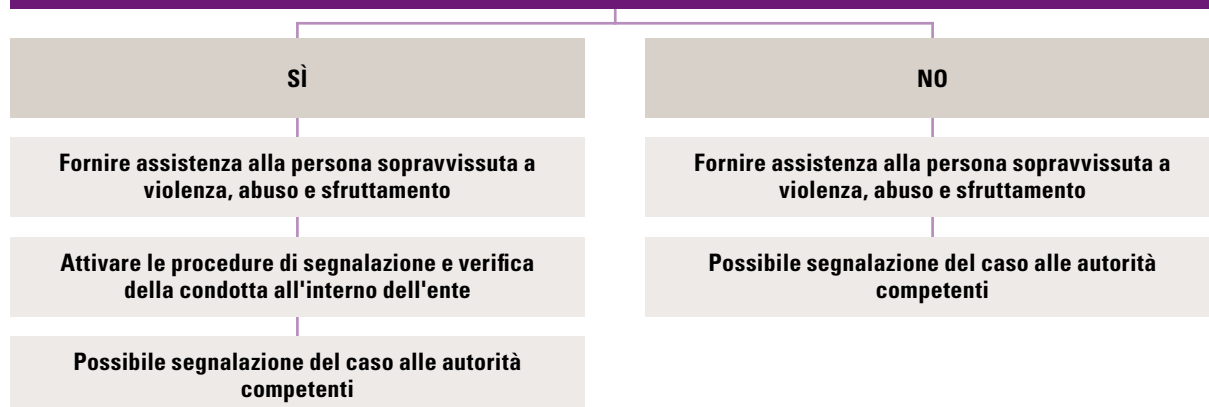
IL DIPARTIMENTO RACCOMANDA agli enti del terzo settore di **sviluppare e diffondere durante tutto il processo dell'accoglienza diffusa un meccanismo di segnalazione adeguata. Esso deve essere diffuso a ogni famiglia e microstruttura ospitante e deve essere conosciuto dai/le beneficiari/e.**

È raro che le persone sopravvissute parlino apertamente di episodi di violenza, abuso, sfruttamento, per paura di potenziali ripercussioni (come perdita di assistenza o ritorsioni), per la mancanza di adeguati canali di segnalazione, e per altri fattori quali stigma e senso di vergogna. Nel caso di persone minorenni, le difficoltà nel segnalare episodi di abuso e sfruttamento possono essere ancor maggiori a causa della mancanza di meccanismi di segnalazione accessibili e sicuri per questa fascia d'età e di limitati canali di informazione rispetto a queste problematiche dedicati ai/lle minori di 18 anni. Allo stesso modo, anche il personale non sempre condivide informazioni o timori su potenziali eventi di violenza, abuso, sfruttamento, per paura di rappresaglie (atti di bullismo, mobbing o perdita del posto di lavoro o del bando) o per timore di causare problemi ai colleghi o danneggiare la reputazione della propria organizzazione.

Il Dipartimento raccomanda che gli enti del terzo settore siano dotati di meccanismi di segnalazione, sia interni che esterni, per facilitare la segnalazione di incidenti o sospetti da parte del loro personale, membri delle famiglie e microstrutture comunitarie ospitanti e dei/le beneficiari/e stessi. È bene ricordare che, in caso di segnalazione di episodi di violenza, sfruttamento e abuso, indipendentemente dalle procedure di verifica interna nel caso in cui il presunto autore sia un collaboratore dell'ente, è in primo luogo essenziale fornire servizi di supporto alla persona sopravvissuta.

MECCANISMI DI RISPOSTA IN CASI DI VIOLENZA, ABUSO E SFRUTTAMENTO A DANNO DEGLI/LLE UTENTI

Il/la presunto/a autore della violenza è un/a dipendente/collaboratore/trice, volontario/a dell'ente?



Le organizzazioni partner sono tenute a considerare i seguenti elementi quando sviluppano e utilizzano i meccanismi di segnalazione:

- **Garantire che i meccanismi di segnalazione rispettino i seguenti principi fondamentali per una segnalazione efficace:**
 - **Sicurezza:** evitare di esacerbare i rischi per coloro che segnalano accuse o sospetti, così come per le altre parti coinvolte (ad esempio la persona sopravvissuta, il presunto autore della violenza e l'eventuale testimone che ha assistito all'incidente). Ciò implica l'integrazione di procedure di protezione, quali i meccanismi di tutela per i cosiddetti di "whistleblower"²⁰.
 - **Riservatezza:** adottare pratiche rigorose nella condivisione delle informazioni, in particolare limitare il numero di persone che hanno accesso alle informazioni segnalate, usare codici quando ci si riferisce alle persone coinvolte e omettere informazioni che potrebbero rivelarne l'identità. Infine, dovrebbe essere garantita la possibilità di effettuare segnalazioni anonime.
 - **Trasparenza:** ottenere il previo consenso informato e volontario della persona che fa la segnalazione, soprattutto nel caso in cui si tratti di persone minorenni. Le organizzazioni dovrebbero condividere le procedure di riservatezza con le persone che segnalano, spiegando chiaramente come le informazioni saranno condivise, con chi e per quale scopo, comprese le eventuali indagini e l'assistenza alle persone sopravvissute.
 - **Accessibilità:** semplificare i meccanismi di segnalazione e rimuovere ogni potenziale barriera (in termini di costi e tempi, ma anche di lingua e linguaggio), tenendo presente tutti i destinatari, incluse persone diverse per età, genere, background educativo, abilità, ecc.²¹
- **Permettere al personale e ai/le beneficiari/e, compresi bambini, bambine, adolescenti ed altri adulti in situazione di vulnerabilità l'accesso a meccanismi di segnalazione multipli (interni/esterni)** che soddisfino le loro esigenze e preferenze nella misura del possibile. Per esempio, alcune persone potrebbero sentirsi in imbarazzo nel parlare di un episodio di persona, mentre altre potrebbero non sentirsi a proprio agio nell'inviare informazioni sensibili via e-mail.
- **Consultare i/le beneficiari/e e le famiglie e strutture ospitanti e altre organizzazioni**, ove ritenuto rilevante, sui metodi di segnalazione preferiti e sulle strategie per assicurare che i meccanismi di segnalazione siano sicuri, riservati, trasparenti e accessibili.
- **Disseminare tutti i canali di segnalazione disponibili tra il personale, i/le beneficiari/e, le famiglie e microstrutture ospitanti.** È importante che le organizzazioni informino il personale sull'obbligo di segnalazione.
- **Includere le modalità di riscontro e di condivisione delle informazioni** rispetto a tutto il processo di verifica e gestione della segnalazione, con la persona interessata in maniera da rispettare la riservatezza del processo.
- **Garantire che le persone ospitate che segnalano siano informate e abbiano a disposizione tempestivamente un luogo sicuro alternativo di accoglienza.**

a. Verifica e gestione delle segnalazioni

Il Dipartimento raccomanda agli enti del terzo settore di dotarsi di un processo (o una politica) standard per garantire la corretta verifica delle segnalazioni e la tutela della sicurezza e dei diritti delle persone coinvolte, comprese le persone sopravvissute, i testimoni e i presunti autori delle violenze. La verifica delle segnalazioni dovrebbe avere lo scopo di ottenere i dettagli necessari o gli elementi aggiuntivi per poter prendere le decisioni successive in modo consapevole e corretto per tutti i soggetti coinvolti. Le misure adottate dovrebbero inoltre garantire che la fase di verifica sia **incentrata sulle persone sopravvissute**, a violenza rispettando i loro

diritti alla sicurezza, alla riservatezza, al rispetto, alla non discriminazione (**Tabella 3**) ed evitare che le persone siano esposte ad ulteriore disagio emotivo, sociale o a sofferenza psicologica. In questa fase è importante stabilire un processo interno e un **focal point**/gruppo di persone di riferimento **incaricato di esaminare tutte le segnalazioni** e di decidere i passi successivi, sia in termini di attivazione di procedure interne, quali l'avvio di un'indagine interna e la determinazione delle conseguenze immediate per il presunto colpevole a livello lavorativo (ad esempio sospensione, cambiamento temporaneo delle mansioni lavorative) e/o dell'invio alle autorità locali (Consultare lo **Strumento 5: Esempio di Procedura di segnalazione interna**); sia in termini di servizi di supporto alle persone sopravvissute e ad altri soggetti coinvolti, che deve essere fornita tempestivamente e in maniera indipendente dalle procedure di indagine e sanzione interne alle organizzazioni (Consultare la **Sezione IX. Fornire servizi di supporto alle persone sopravvissute a violenza, abuso, e sfruttamento**).

TABELLA 3

L'approccio basato sulla centralità della persona sopravvissuta a violenza

SICUREZZA	Porre in atto le azioni necessarie ad evitare che ogni persona sopravvissuta e altri, come i suoi figli, familiari o persone che l'hanno assistita, subiscano ulteriori atti dannosi. Questi potrebbero infatti essere perpetrati da parte degli stessi autori della violenza, da parte delle persone che proteggono gli autori della violenza o dai membri della loro stessa famiglia e comunità.
RISERVATEZZA	Le persone sopravvissute a violenza hanno il diritto di scegliere se, quando e a chi raccontare la propria storia. Mettere in pratica il principio di riservatezza significa astenersi dal divulgare qualsiasi informazione senza il consenso informato della persona interessata.
RISPETTO	Tutte le azioni intraprese devono essere guidate dalle scelte e dai desideri della persona sopravvissuta a violenza di genere, la quale deve avere il controllo del percorso intrapreso. La persona sopravvissuta deve poter prendere autonomamente le decisioni relative all'accesso ai servizi una volta ricevute tutte le informazioni necessarie. È importante comunicare alla persona che potrà decidere di accedere ai servizi di supporto, liberamente, anche in un secondo momento.
NON DISCRIMINAZIONE	Ogni persona sopravvissuta alla violenza di genere ha il diritto di ricevere un trattamento equo, indipendentemente da età, sesso, orientamento sessuale, identità di genere, etnia, religione, nazionalità, disabilità, o qualsiasi altra caratteristica.

Successivamente, nel caso in cui la segnalazione sia comprovata e si tratti di reati compiuti ai danni di minorenni, è fatto obbligo di segnalare il caso alle autorità locali (forze dell'ordine e/o autorità giudiziarie o altra autorità competente) alle istituzioni per la protezione dell'infanzia competenti (servizi sociali, eventuale tutore), nell'ottica di tutela del superiore interesse del/la minorenne, coinvolgendo, quando possibile, anche la persona sopravvissuta. È bene ricordare che, ogniquale volta la segnalazione interna sia compiuta da un pubblico ufficiale che ha assistito al comportamento illecito, la denuncia alle autorità locali, in caso di minori, è sempre obbligatoria, a prescindere dalla verifica interna della segnalazione²².

²⁰ Lo scopo delle politiche di "whistleblowing" è garantire che l'organizzazione abbia le misure in atto per proteggere da ritorsioni chi segnala comportamenti scorretti o collabora con le indagini e altre attività legate alla segnalazione. Per un esempio consultare la politica di UNICEF disponibile in inglese a questo link: <https://open.unicef.org/sites/transparency/files/2021-03/FINAL%20Policy%20on%20Whistle-blower%20protection%20%2827%20June%202018%29.pdf>

²¹ Per informazioni su meccanismi di reclamo a misura di bambino, vedi: UNICEF, Child-friendly Complaint Mechanisms. Serie delle istituzioni nazionali per i diritti umani (NHRIs): Tools to support child-friendly practices, febbraio 2019. https://www.unicef.org/eca/sites/unicef.org/eca/files/2019-02/NHRI_ComplaintMechanisms.pdf

²² I pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio devono denunciare all'autorità giudiziaria la notizia di ogni reato perseguibile d'ufficio di cui siano venuti a conoscenza nell'esercizio o a causa delle loro funzioni o del loro servizio. Questo è stabilito dall'art. 331 del codice di procedura penale. Per "notizia di reato" s'intende l'esposizione degli elementi essenziali del fatto, il giorno dell'acquisizione della notizia, nonché le fonti già note. La denuncia dovrebbe contenere le generalità della persona al quale il fatto è attribuito, della persona offesa e di coloro che siano in grado di riferire circostanze particolari rilevanti per la ricostruzione dei fatti (art. 332 cod. proc. pen.). Per il pubblico ufficiale, la denuncia costituisce preciso obbligo di legge e la sua omissione costituisce reato (artt. 361, 362, 365 cod. pen.). Tra i reati specifici a danno dei minori di cui i pubblici ufficiali possono venire a conoscenza, perseguibili d'ufficio e per i quali vi è quindi obbligo di denuncia, si possono menzionare:

- il reato di "maltrattamenti in famiglia o verso fanciulli" (art. 572 cod. pen.: commette tale reato chiunque maltratta una persona della famiglia di qualunque età, o un minore di anni 14, o una persona sottoposta alla sua autorità o a lui affidata". La legge specifica che per maltrattamento si deve intendere una condotta abituale, protratta nel tempo, tale da potersi considerare uno stile di vita nella relazione tra il maltrattante e la vittima; sporadici e/o saltuari atti di violenza possono rappresentare altri reati, puniti meno gravemente;
- il reato, attuabile in varie forme, di "violenza sessuale" (articoli 609bis-609septies: è un reato perseguibile d'ufficio quando è compiuto ai danni di un minore di 18 anni; i rapporti sessuali con un minore di 10 anni sono equiparati a violenza: quindi si deve procedere d'ufficio e inoltre la pena è aumentata).



IX.

FORNIRE SERVIZI DI SUPPORTO ALLE PERSONE SOPRAVVISSUTE A VIOLENZA, ABUSO E SFRUTTAMENTO



IL DIPARTIMENTO PROMUOVE la diffusione dei contatti dei servizi nazionali e i relativi numeri dei centri antiviolenza o antitratta e ricorda alle organizzazioni del terzo settore che esse hanno la responsabilità di assicurare alle persone sopravvissute a violenza, sfruttamento e abuso, soprattutto se presumibilmente perpetrati dal personale che fornisce i servizi di supporto, l'accesso ad immediata assistenza professionale, fornendo loro servizi diretti o indirizzandoli verso servizi specializzati esterni quando è stato prestato il consenso informato e volontario.

Le organizzazioni del terzo settore hanno anche il compito di informare le famiglie e microstrutture ospitanti in merito a questa responsabilità.

La violenza ha effetti negativi a breve e a lungo termine, sulla salute fisica, mentale, sessuale e riproduttiva della persona sopravvissuta, nonché conseguenze sociali ed economiche, quali isolamento, stigmatizzazione, incapacità di lavorare. Gli effetti della violenza di genere si ripercuotono inoltre sul nucleo familiare e sul benessere dell'intera comunità. **Data la pluralità di conseguenze dovute alla violenza di genere, i servizi di risposta e supporto devono essere coordinati e multisettoriali**, al fine di permettere alle persone sopravvissute di riacquistare il controllo della propria vita e intraprendere un percorso di cura e resilienza.

I seguenti aspetti devono essere considerati per fornire servizi di supporto adeguati e di qualità alle persone sopravvissute a violenza, sfruttamento e abuso:

- **Garantire che le persone sopravvissute abbiano accesso ad un'assistenza tempestiva ed adeguata ad età, genere, appartenenza culturale ed esigenze particolari**, indipendentemente dalle decisioni delle organizzazioni o di altri soggetti di indagare sul caso e indipendentemente dal risultato di un'indagine.
- **Avere una lista aggiornata dei servizi locali di presa in carico o contatti nazionali, secondo quanto illustrato nella Tabella 4²³**. Nei casi che coinvolgono i bambini e le bambine, le organizzazioni devono coinvolgere la autorità competenti²⁴.
- **Avere una procedura prestabilita per guidare il processo di invio verso i servizi competenti** che chiarisca ruoli e responsabilità degli attori coinvolti e che sia allineata con le procedure e i protocolli nazionali.
- **Ottenere sempre il consenso informato e volontario** prima di procedere con l'assistenza, rispettando il diritto di ogni individuo²⁵, inclusi i bambini e le bambine (a seconda della loro età e delle loro capacità cognitive), di scegliere liberamente a quale tipo di servizi di supporto accedere o di rifiutare completamente i servizi. Per garantire il consenso informato e volontario e rispettare il principio di riservatezza, la persona competente deve assicurarsi che le persone adulte e minorenni sopravvissute comprendano appieno i servizi disponibili, i rischi e i benefici potenziali del ricevere i servizi, quali informazioni saranno raccolte e come saranno usate, compresa la riservatezza e le sue limitazioni. È importante ricordare alle persone che al momento del colloquio non accettano un servizio, possono sempre avervi accesso anche in una fase successiva e/o con un altro operatore, e

questa decisione non preclude l'accesso ad altri servizi e forme di supporto.

- **Considerare i potenziali rischi per le persone sopravvissute/vittime (e le loro famiglie) e attuare misure di sicurezza, se necessario.** Questo significa prestare attenzione per evitare di arrecare ulteriori danni alle persone sopravvissute (e alle loro famiglie) derivanti dal modo in cui viene gestito il caso (ad esempio, possibili vendette dovute alla cattiva gestione delle informazioni sul caso).

TABELLA 4

Tipo di servizio	Descrizione
Sicurezza	Misure immediate di sicurezza o protezione per le persone sopravvissute e i testimoni per affrontare il rischio di ritorsioni o ulteriori violenze (centri antiviolenza, alloggi protetti)
Servizi medici	Cure mediche, incluse la profilassi post-esposizione (PEP) per prevenire l'HIV (entro 72 ore dalla possibile esposizione), il trattamento delle infezioni sessualmente trasmissibili (IST), l'assistenza in caso di gravidanza, la contraccezione d'emergenza
Supporto psicosociale e servizi di salute mentale	Questo supporto include un ampio spettro di servizi quali: a) azioni che rafforzano la resilienza di gruppi, famiglia e comunità e i meccanismi di aiuto intra comunitario; b) forme di sostegno focalizzate sul singolo e sul gruppo non specialistiche (quale il primo supporto psicologico), c) supporto clinico e specializzato (come quello di natura psicologica e neuro/psichiatrica).
Servizi legali	Servizi di supporto legale, inclusa la consulenza legale gratuita, la rappresentanza legale e altre forme di supporto
Sostegno materiale di base	Fornitura di cibo, vestiti, alloggio, reintegrazione scolastica e aiuti al sostentamento della persona sopravvissuta

a. Considerazioni per la tutela delle persone minorenni

Le informazioni contenute in questa sezione tengono in considerazione il fatto che in molti casi i diversi attori coinvolti nell'accoglienza diffusa si trovano a dover supportare e fornire assistenza a persone minorenni. Essi hanno meno strumenti degli/delle adulti/e per comprendere che quello che determinate situazioni e atteggiamenti di cui possono essere vittima sono pericolosi o costituiscono un crimine. In molti contesti culturali, i/le minorenni non sono in posizione di poter far sentire la propria voce e potrebbero temere le conseguenze nel riportare la condotta abusante di qualcuno, specialmente se questo è una persona conosciuta o vicina al/alla minorenne. Per questo è importante agire secondo l'**interesse superiore del minore**, così come previsto dalla Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (CRC), al suo articolo 3, ovvero mettendo al centro di ogni legge, provvedimento, iniziativa pubblica o privata il miglior interesse del minore, al fine di garantire, nella valutazione di ogni situazione concreta, la sua sicurezza fisica ed emotiva, ovvero il suo benessere. Tra le misure principali di tutela da mettere in atto, si menzionano:

- **Verificare l'assegnazione di un tutore ad ogni minore presso i Servizi Sociali/Ufficio Minori territorialmente competenti²⁶.**

- **Garantire un canale di comunicazione** tra il/la minorenni accolto/a e il/la suo/a rappresentante o tutore.
- **Individuare uno spazio sicuro** in cui poter garantire un ascolto attivo protetto e servizi di supporto psico-sociali di base.
- Erogare **informazioni a misura di minorenni** e adeguate al genere e all'età.
- **Coordinarsi con i servizi di protezione dell'infanzia** (tutore, servizi sociali e autorità giudiziaria) affinché il/la minorenni abbia accesso in via prioritaria alla procedura di riconoscimento della protezione internazionale e/o alle procedure per la richiesta dei titoli di soggiorno a lui spettanti.
- **Garantire la mediazione linguistica e culturale** adeguata al genere e all'età, ove necessaria.
- **Rispettare il principio del superiore interesse del minorenni**²⁷ in ogni decisione che lo riguardi, anche relativa alla fornitura di servizi di supporto, e assicurare che il punto di vista del/della minorenni sia tenuto in debita considerazione in ogni decisione che lo/a riguardi, tenendo conto dell'età e grado di maturità della persona.
- **Conoscere gli obblighi in materia di segnalazione obbligatoria** alle autorità preposte per la protezione dei/delle minorenni (vedasi nota nr. 20 a piè pagina), incluso il tutore, sui protocolli locali e procedure da seguire, su quali servizi che si occupano nello specifico di minorenni siano disponibili nell'area dell'accoglienza diffusa, collaborando con le autorità competenti e preposte alla tutela dei minorenni.

²³ A livello nazionale, si richiamano i dispositivi di invio previsti dal Piano Nazionale sulla tratta e del Piano Nazionale contro la violenza sulle donne, il Numero Verde Nazionale Anti-tratta (800 290 290) e il numero antiviolenza e anti-stalking (1522).

²⁴ La domanda n.8 della brochure "[12 domande e risposte sulla violenza di genere](#)" elenca i servizi e i numeri utili di supporto per le persone sopravvissute a violenza di genere disponibili sul territorio nazionale, inclusi quelli per minori.

²⁵ Le persone con disabilità possono aver bisogno di un supporto specifico per consentire loro di fornire il consenso informato, a seconda della natura della loro disabilità (ad esempio, fisica, intellettuale, mentale).

²⁶ A questo proposito si richiama quanto previsto dalla Legg nr. 47/17 (c.d. Legge Zampa) in materia di obbligo di nomina del tutore volontario per il MSNA. Nella prassi, tale richiesta è formulata dall'Ufficio Minori/Servizio Sociale che ha in carico il/la minore.

²⁷ L'obbligo di valutazione dell'interesse superiore del minore è previsto dall'art. 3 della Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e dell'adolescenza, ratificata dall'Italia nel 1991.

X.

COORDINAMENTO CON ALTRI *STAKEHOLDERS* SUL TERRITORIO

IL DIPARTIMENTO raccomanda agli enti del terzo settore di avviare una riflessione per identificare le risorse del territorio da coinvolgere nelle attività e gli eventuali referenti di rete da contattare e includere nella progettualità.

Il coinvolgimento di altri soggetti partner è un elemento essenziale per fornire protezione e favorire l'integrazione delle persone ospitate sul territorio in base alle loro esigenze specifiche (Consultare lo [Strumento 11: mappatura dei servizi di prossimità](#)).

Il Dipartimento riconosce lo sforzo degli enti nel gestire potenziali situazioni di forte criticità e il necessario bisogno degli enti di fare rete, con l'obiettivo comune di co-creare un sistema di responsabilità condivisa per la valorizzazione del senso di appartenenza alla comunità e il supporto diretto alle famiglie, in particolare con attenzione a quelle più vulnerabili o a rischio. La costruzione e il consolidamento di una solida e attiva rete di comunità ha un impatto positivo in tutte le fasi di definizione e realizzazione delle attività dell'accoglienza diffusa, in particolare, con riferimento all'integrazione sul territorio. La rete del territorio e della comunità, può, infatti, supportare gli enti e le famiglie nelle seguenti azioni:

- **Offrire input utili sui bisogni delle famiglie**, come rilevati nel corso delle proprie attività;
- **Informare in merito al progetto dell'accoglienza diffusa altre famiglie o realtà territoriali**, che già prendono parte a iniziative simili e/o che potrebbero lavorare in sinergia;
- **Creare nuove e ulteriori opportunità di incontro** e conoscenza tra le famiglie per informarle su altri progetti rilevanti sul territorio;
- **Condividere informazioni su attività** aggregative, culturali, sociali che contribuiscano a facilitare la connessione e l'inclusione delle famiglie nel territorio;
- **Contribuire alla sostenibilità del progetto** attraverso risorse messe a disposizione tramite iniziative in co-progettazione.

Nell'attivazione di meccanismi di coordinamento a supporto delle persone ospitate, è in primo luogo, importante un lavoro di prossimità. Prossimità, vicinanza solidale e supporto a genitori e figli delle famiglie ospitate e ospitanti da parte della rete primaria opportunamente sensibilizzata dagli enti (parenti, amici, vicini di casa, insegnanti, colleghi) sono alcune delle principali dimensioni di contrasto all'isolamento. Poter contare sulla rete diminuisce la percezione di isolamento e di gestione "solitaria" delle difficoltà legate all'accoglienza, contribuendo così ad una prevenzione di difficoltà ulteriori, che possono avere un impatto negativo sulla qualità delle relazioni tra famiglie e/o enti.

In secondo luogo, la connessione con la rete territoriale consente all'ente del terzo settore o del privato sociale e alle famiglie di attivare e far convergere le realtà, che già operano a livello locale in tale ambito, coinvolgendole nella realizzazione di alcune attività assistenziali, come ad esempio il trasporto, il doposcuola, i corsi di lingua o le attività di mediazione linguistico-culturale. Tale coinvolgimento potrà essere formalizzato predisponendo accordi di collaborazione e co-progettazione, ove possibile²⁸.

In terzo luogo, è bene ricordare che il coordinamento e il lavorare in rete con i servizi e le figure

professionali dei vari settori legati alla cura, accesso ai servizi di supporto e presa in carico, che offrono assistenza tempestiva e adeguata in caso di abuso o sfruttamento o altre situazioni di rischio che vanno sempre monitorate e gestite da personale competente, soprattutto nel caso di persone in situazione di vulnerabilità, come donne sopravvissute a violenza di genere e minorenni²⁹.

In conclusione, coinvolgere il territorio nel progetto è fondamentale, dunque, non solo per le attività dirette legate al progetto, ma anche **per amplificare la ricaduta dell'azione** sulla capacità di tutta la comunità di divenire una comunità accogliente e solidale, che tiene conto e rispetta le diverse identità che la compongono e i bisogni specifici di ciascun soggetto.

²⁸ Per un esempio di connessione con i servizi territoriali, si segnala JumaMap - Services for Refugees, una mappatura dei servizi rivolti ai richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale su tutto il territorio nazionale. I contenuti della piattaforma sono disponibili in 22 lingue [JumaMap – Refugees map services](#).

²⁹ In termini di servizi specializzati per il supporto a donne sopravvissute a violenza, si segnalano la lista e i contatti dei centri antiviolenza ([I centri antiviolenza - cosa sono | D.i.Re - Donne in Rete Contro la Violenza \(direcontrolaviolenza.it\)](#)) e la mappa dei consultori in Italia ([Consultori \(salute.gov.it\)](#))

XI.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE



IL DIPARTIMENTO RACCOMANDA che gli enti del terzo settore prevedano momenti, modalità e strumenti dedicati al monitoraggio. Il monitoraggio è utile a valutare l'andamento dall'accoglienza tra famiglie, raccogliere informazioni rispetto a punti di forza e criticità, e conoscere l'impatto generale dei percorsi di accoglienza sulle famiglie beneficiarie ed è importante che includa elementi legati agli standard di tutela e protezione.

A seguito dell'attivazione del percorso dell'accoglienza diffusa, questa guida raccomanda che gli enti del terzo settore e privato sociale prevedano momenti, modalità e strumenti dedicati al monitoraggio. Il monitoraggio è utile a valutare l'andamento dall'accoglienza tra famiglie, raccogliere informazioni rispetto a punti di forza e criticità, e conoscere l'impatto generale dei percorsi di accoglienza sulle famiglie beneficiarie ed è importante che includa elementi legati agli standard di tutela e protezione.

La funzione di monitoraggio è condivisa: è, cioè, da realizzarsi insieme alle famiglie direttamente coinvolte, a tutti gli enti coinvolti e in modalità condivisa con tutti i soggetti che prendono parte alle azioni assistenziali dell'accoglienza diffusa. Al fine di garantire il principio di partecipazione, le famiglie e gli enti rappresentano il soggetto che entra in prima persona nel monitoraggio del percorso che le riguarda. È perciò necessario che l'ente attivi e gestisca **una consultazione periodica con la famiglia**, volta a esplorarne la percezione del percorso e degli esiti previsti dall'accoglienza diffusa, in termini di benessere, soddisfazione, fatica ed eventuali criticità, da gestire e, soprattutto, rispetto degli standard di tutela e protezione. (Consultare lo **Strumento 10: Safety Audit**).

Oltre al monitoraggio con le singole famiglie, anche la **consultazione collettiva del gruppo di famiglie**, sia ospitate che ospitanti, che prendono parte all'iniziativa è importante al fine di garantire la qualità e la sicurezza del servizio offerto alle famiglie, nonché per rispettare il loro diritto alla partecipazione e per coinvolgerle nel progetto, facendole sentire al centro, soggetti che appartengono alla comunità, in connessione e rete con altri. In quest'ottica, è consigliato ove possibile organizzare delle consultazioni anche con altri soggetti del territorio come servizi di presa in carico, quali centri anti violenza e servizi sanitari, per identificare l'impatto sull'accessibilità ai servizi. Il monitoraggio tramite consultazione di gruppo consente di rilevare il punto di vista generale delle famiglie sull'iniziativa e rispetto agli esiti percepiti dell'accoglienza diffusa o alle eventuali complessità che possono emergere.

Il monitoraggio che tenga conto degli elementi di tutela e riduzione del rischio può prevedere, a titolo illustrativo:

- **Momenti di supervisione da parte degli enti alla famiglia ospitata e ospitante, in maniera congiunta e/o separata** (Consultare la seconda parte dello **Strumento 10: Safety Audit**), anche a cura di singole professionalità dell'ente, ove esistenti (es. psicologo, mediatrice, coordinatrice,

educatrice). È necessario porre attenzione ad accomodare le modalità di consultazione e partecipazione, affinché sia assicurata la piena inclusione e coinvolgimento anche delle persone con disabilità e dei soggetti minorenni.

- **Riunioni periodiche condivise tra gli enti e lo staff preposto del Dipartimento**, per una visione ampia dell'andamento del percorso dell'accoglienza diffusa e per supportare gli enti in caso di criticità o necessità, unitamente a riunioni ad hoc con i rappresentanti dei servizi locali (es. servizi sanitari, centri antiviolenza, antitratto, etc.).
- **Il monitoraggio continuo degli abbinamenti e dell'andamento dell'accoglienza** per permettere agli enti di monitorare le situazioni di vulnerabilità delle famiglie, in modo da intercettare tempestivamente eventuali situazioni o eventi critici che possono emergere *in itinere*. L'attenzione alle condizioni delle famiglie consente di poter rispondere in maniera immediata, nel caso alcune situazioni esacerbassero e fosse necessario un successivo invio o segnalazione alle autorità competenti.
- **Compilazione del questionario di gradimento del percorso** (Consultare lo **Strumento 12: [Questionario di soddisfazione per le famiglie](#)**), includendo il punto di vista di genitori e/o altri adulti del nucleo familiare alla fine del percorso dell'accoglienza diffusa.

XII.

STRUMENTI OPERATIVI



STRUMENTO 1: Esempio di Codice di Condotta



CODICE DI CONDOTTA IN RIFERIMENTO ALLA TUTELA E SALVAGUARDIA DELLA DIGNITÀ E DIRITTI DEI/LE BENEFICIARI/E DELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA

Questo documento intende lo "sfruttamento" come qualsiasi abuso, reale o tentato, di una posizione di vulnerabilità, di potere o di fiducia, compreso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il trarre profitto monetario, sociale o politico dallo sfruttamento, anche sessuale, di un'altra persona. L'"abuso sessuale" è l'intrusione fisica, reale o minacciata, di natura sessuale, con l'uso della forza o in condizioni di disuguaglianza o coercizione. Ciò include lo sfruttamento e gli abusi sessuali perpetrati senza contatto fisico e online³⁰. L'"abuso su minorenne" è qualunque atto, o il mancato compimento di un atto di cura, perpetrato da una persona che abbia un rapporto di fiducia, responsabilità o potere con il/la minorenne, che nuoccia fisicamente o psicologicamente, che procuri direttamente o indirettamente un danno o precluda le prospettive di un salutare e sicuro sviluppo verso l'età adulta. Le principali categorie di abuso sono definite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come violenza fisica, violenza emotiva, negligenza e trattamento negligente, abuso e sfruttamento sessuale. Intendiamo ricomprendere in queste categorie anche quella di violenza assistita³¹.

[*Organizzazione*] dichiara che qualsiasi atto di, abuso e sfruttamento commesso contro persone di e rifugiate che ricevono assistenza viola norme e standard legali nazionali e internazionali universalmente riconosciuti e rappresenta comportamenti inaccettabili e condotte proibite per tutti gli operatori, compresi i dipendenti di [*Organizzazione*] e il personale correlato (consulenti, stagisti, volontari, collaboratori occasionali, etc).

Si dichiara inoltre che tutti i dipendenti di [*Organizzazione*] e il personale correlato sono tenuti a mantenere sempre i più alti standard di condotta personale e professionale e a fornire supporto e servizi in modo da rispettare e promuovere i diritti dei/le beneficiari/e con un'attenzione particolare ai gruppi a rischio.

COMPORAMENTO ATTESO DAL PERSONALE IN SERVIZIO E FUORI SERVIZIO

Ogni membro del personale [*Organizzazione*] si impegna a rispettare nella propria vita professionale e privata lo standard di comportamento sviluppato delle politiche internazionali ed europee per prevenire e contrastare ogni forma di sfruttamento e abuso, seguendo i seguenti principi fondamentali di condotta:

- Tutte le persone che ricevono servizi di supporto nel quadro delle nostre attività hanno diritto ad essere trattate con spirito di comprensione ed eguale rispetto e considerazione, e a non essere ingiustamente discriminate, direttamente o indirettamente, in ragione di uno o più fattori, inclusi la

religione, il genere, l'orientamento sessuale, la coscienza e le convinzioni personali, l'aspetto fisico e il colore della pelle, la lingua, le origini etniche o sociali, la cittadinanza, le condizioni personali e di salute, le scelte familiari, l'età.

- A nessun componente di [Organizzazione] è consentito utilizzare, direttamente o indirettamente, l'autorevolezza della propria posizione o del suo ufficio al fine di forzare le persone che ricevono servizi di supporto ad eseguire prestazioni o servizi vantaggiosi per i primi, sempre che tale esecuzione non sia configurabile come un obbligo giuridico dei secondi.
- Ogni membro del personale deve garantire un contesto che tuteli e assicuri la sicurezza per tutte le persone migranti e rifugiate e che incoraggi la partecipazione delle donne e dei minorenni e di altri gruppi a rischio, così da contribuire a svilupparne anche la capacità di auto tutela e l'autodeterminazione.
- A nessun componente di [Organizzazione] è consentito infliggere alcuna violenza fisica o psicologica alle persone migranti e rifugiate, né adottare comportamenti tesi a umiliarle e denigrarle o ogni altro comportamento che possa causare un danno morale, inclusi atteggiamenti nei confronti dei minorenni che – anche sotto il profilo psicologico – possano influire negativamente sul loro sviluppo armonico e socio-relazionale.
- Ogni membro del personale deve evitare di ingaggiare minorenni in lavori o attività inappropriata per la loro età e/o maturità o che possano essere di detrimento alla loro salute fisica e mentale e/o agire in modi che possano essere abusivi o che possano porre i/le minorenni a rischio di sfruttamento o abuso.
- Ogni membro del personale deve impegnarsi a non rivelare a terzi informazioni personali che riguardino persone migranti e rifugiate se non con il loro consenso informato o se incluso negli obblighi e responsabilità giuridiche degli operatori.
- Lo sfruttamento e gli abusi sessuali perpetrati dal personale costituiscono atti di grave inadempienza e sono quindi motivo di licenziamento. Inoltre, se tali atti coinvolgono minorenni dovranno essere segnalati all'autorità competente.
- Qualsiasi atto sessuale su bambini/bambine o adolescenti (persone di età inferiore ai 18 anni) è vietato e costituisce reato. L'errata convinzione circa l'età di un bambino/a o adolescente non costituisce un valido argomento di difesa.
- La concessione di denaro, lavoro, beni o servizi in cambio di sesso, compresi favori sessuali o altre forme di umiliazione, degradazione o sfruttamento sono proibiti. In questo rientra lo scambio di assistenza di fatto dovuta ai/le beneficiari/e.
- Qualsiasi relazione sessuale tra coloro che forniscono servizi e protezione umanitaria e chi beneficia di tale assistenza e protezione, la quale implichi un uso improprio dell'autorità o posizione, è vietata. Tali relazioni mettono a repentaglio la credibilità e l'integrità degli aiuti umanitari.
- Ogni membro del personale che nutre dubbi o sospetti circa abusi o sfruttamenti sessuali da parte di un/a collega, indipendentemente dal fatto che questi lavori per la sua stessa organizzazione, è tenuto a riferire tali dubbi servendosi dei meccanismi di segnalazione stabiliti da [Organizzazione].
- Ogni membro del personale è obbligata/o a creare e mantenere un ambiente che impedisca lo sfruttamento e gli abusi e promuova l'applicazione del presente codice di condotta. I/Le dirigenti e I/Le responsabili a tutti i livelli hanno specifiche responsabilità per il sostegno e lo sviluppo di sistemi che tutelino questo ambiente.

SANZIONI DISCIPLINARI

La violazione di dette norme comporterà come conseguenza l'applicazione di sanzioni amministrative e disciplinari in linea alla normativa vigente in tema di obbligo di segnalazione da parte dei pubblici dipendenti e dei privati (artt. 331 e 334 c.p.p.), in conformità ai regolamenti interni di [Organizzazione] e in linea con la politica di 'tolleranza zero' verso gli illeciti di natura sessuale.

Il/la sottoscritto/a _____ in qualità di _____ dichiara di aver preso visione del codice di condotta di [Organizzazione] riconoscendone i principi ispiratori e (impegnandosi a rispettarne) i principi fondamentali di condotta.

Firma

³⁰ Definizioni adattate da "Bollettino del Segretario Generale delle Nazioni Unite - Special measures for protection from sexual exploitation and sexual abuse", 9 ottobre 2003.

³¹ Definizione adattata da "Global status report on violence prevention" WHO, UNODC, UNDP (2014).

STRUMENTO 2: Standard comportamentali per chi accoglie le persone rifugiate



PREMESSE

Chi accoglie persone rifugiate deve essere consapevole del fatto che donne, bambini/e, e ragazze potrebbero aver subito diverse forme di violenza di genere prima di lasciare l'Ucraina o durante il viaggio e potrebbero pertanto aver bisogno di sostegno per accedere ai servizi disponibili contro la violenza di genere.

Per fornire supporto nel migliore dei modi e ricevere indicazioni e risorse adeguate, si raccomanda a tutte le persone che accolgono le persone rifugiate di aderire a programmi di accoglienza governativi o non governativi, ove disponibili.

Riconoscere gli squilibri di potere e i limiti da non oltrepassare

Le persone ospitate in abitazioni private si trovano in una condizione di vulnerabilità. Questo non significa che siano indifese o incapaci di prendere decisioni e fare scelte in autonomia, ma piuttosto che potrebbero avere difficoltà a comunicare le loro esigenze, o ciò che le mette a disagio, poiché è probabile che si sentano in debito con le persone che le ospitano per averle accolte e che siano preoccupate delle conseguenze di un eventuale "no" (ad esempio, perdere un posto sicuro in cui stare, rovinare i rapporti quotidiani, compromettere le opportunità di ricevere ulteriore sostegno, ecc.). Questo senso di precarietà può essere accentuato da altri fattori come le differenze di classe, la conoscenza della lingua locale, il genere, la presenza di bambini, l'orientamento sessuale, l'identità di genere, i problemi di salute mentale e la disabilità. **Essere consapevoli dello squilibrio di potere esistente tra il/la proprietario/a di casa e/le persone rifugiate ospitate è un primo passo fondamentale per costruire una relazione di sostegno che aiuti le persone rifugiate a sentirsi al sicuro nella loro nuova casa.**

Facilitare una conversazione chiara e trasparente sugli standard comportamentali

All'inizio dell'accoglienza è opportuno che l'ente e la famiglia ospitante promuovano una conversazione con la famiglia ospitata con la finalità di definire in maniera esplicita l'impegno che tutti i partecipanti al programma assumono, gli uni nei confronti degli altri e le regole comportamentali che le famiglie si impegnano a perseguire. Si tratta di un momento essenziale che assicura, a ciascuna famiglia (ospitata e ospitante), diversi effetti positivi da un punto di vista della mitigazione del rischio e della tutela: i) definisce esplicitamente gli obiettivi che le famiglie condividono; ii) delinea gli esiti che i partecipanti si aspettano dall'accoglienza diffusa; iii) dettaglia le azioni che le famiglie, possono e desiderano concretamente attuare a sostegno del proprio e altrui benessere, anche sulla base di esigenze specifiche; iv) assicura ai partecipanti la necessaria cornice di tutela e salvaguardia, chiarendo anche le modalità di supporto e i referenti da coinvolgere nelle situazioni di criticità. Qui di seguito vengono fornite alcune indicazioni per facilitare tale momento di condivisione:

Cosa fare	Cosa NON fare
<p>Offrire un ambiente amichevole e accogliente dove tutti e in particolare le donne, bambini e bambine e le ragazze possano sentirsi al sicuro.</p>	<p>NON tentare o avere rapporti sessuali con le persone ospitate, un comportamento assolutamente inappropriato e ove riguardi minorenni, un reato previsto dal Codice Penale³².</p>
<p>Riservare agli/le ospiti uno spazio privato con porte e finestre che possano essere chiuse dall'interno. Assicurarsi che possano trascorrere del tempo da soli/e, in uno spazio a loro disposizione, se lo desiderano.</p>	<p>NON instaurare rapporti di natura commerciale o finanziaria con le persone rifugiate (ad esempio, prestando loro denaro, assumendole nella propria azienda, ecc.).³³</p>
<p>Utilizzare servizi di traduzione automatica, come Google Traduttore, se si parla una lingua diversa da quella degli ospiti.</p>	<p>NON pretendere che gli ospiti imparino subito la lingua locale.</p>
<p>Stabilire aspettative e limiti precisi per quanto riguarda l'uso degli spazi comuni. La creazione di un semplice pacchetto di benvenuto può essere utile per evitare di sovraccaricare gli/le ospiti all'arrivo con troppe informazioni da ricordare³⁴.</p>	<p>NON pretendere o richiedere che gli/le ospiti si prendano cura dei bambini, si occupino delle pulizie o di altri ruoli di supporto alla famiglia ospitante (al di là di ciò che può essere considerato il loro contributo di cura dei propri spazi come coinquilini).</p>
<p>Concordare con gli/le ospiti le regole di convivenza che vadano bene per entrambe le famiglie (ospitante/rifugiata) e che tengano conto delle diverse esigenze di tutti i membri.</p>	<p>NON imporre le proprie regole e non pretendere che gli/le ospiti conoscano già le regole di convivenza. Le "buone maniere" possono variare tra una comunità e un'altra, anche all' interno dello stesso paese.</p>
<p>Mantenere la riservatezza riguardo le informazioni e le storie che donne, bambini, bambine, ragazze e ragazzi condividono, tranne in situazioni che presentano un rischio imminente per sé stesse o per gli altri - in tal caso, contattare le autorità competenti.</p>	<p>NON richiedere agli ospiti di condividere la loro storia personale e le loro esperienze passate.</p>
<p>Fornire alle persone ospitate le informazioni necessarie sulla zona in cui vivono, sui servizi disponibili, sulla legislazione locale e così via, affinché siano in grado di prendere decisioni in maniera autonoma.</p>	<p>NON prendere decisioni per conto delle donne, delle bambine, dei bambini, dei ragazzi e delle ragazze rifugiate e non dire loro cosa fare.</p>
<p>Aiutare le persone rifugiate a tradurre quanto necessario per comprendere "come funzionano le cose" nel nuovo contesto.</p>	<p>NON farsi sempre carico dei compiti che dovrebbero svolgere le persone rifugiate (ad esempio, compilare i moduli per il rilascio del permesso di soggiorno, contattare i servizi di assistenza) solo "perché è più facile o più veloce".</p>
<p>Fornire informazioni accurate sui servizi di supporto disponibili.</p>	<p>NON sostituirsi ai servizi per la salute o di sostegno psicologico, anche se si dispone delle competenze necessarie.</p>
<p>Cercare il sostegno della rete e del programma di accoglienza nel caso in cui la convivenza dovesse rivelarsi problematica per chi ospita e/o per le persone rifugiate (può accadere in qualsiasi contesto di accoglienza, nessuno deve sentirsi responsabile).</p>	<p>NON sfrattare le persone rifugiate o non chiedere loro di lasciare l'abitazione senza assicurarsi che abbiano una sistemazione alternativa adeguata e sicura.</p>

<p>Fornire sostegno emotivo per ambientarsi e affrontare le novità e le difficoltà che il processo di adattamento alla nuova realtà potrebbero comportare.</p>	<p>NON sottovalutare le strategie di coping e la resilienza individuali e NON dare per scontato che un certo evento, per quanto destabilizzante e drammatico possa apparire, generi automaticamente un 'trauma' nella persona, dal momento che ogni persona reagisce in modo diverso.</p>
<p>Riconoscere la capacità della persona, per quanto disorientata e turbata dagli eventi, di prendere decisioni consapevoli riguardo la propria vita; non sostituirsi alla persona nelle decisioni.</p>	<p>NON sollecitare in nessun caso le persone ospitate a raccontare episodi sensibili, e potenzialmente dolorosi e di violenza, che potrebbero aver esperito. Dimostrarsi invece disponibili e pronti ad ascoltare se e quando la persona lo desidera.</p>
<p>Rispettare le priorità delle persone accolte, anche se possono apparire inconsuete. Alcune donne potrebbero dare priorità all'indipendenza finanziaria e alla ricerca di un lavoro, altre potrebbero occuparsi di garantire un'istruzione ai figli, altre ancora potrebbero aver bisogno di sostegno emotivo e di creare una rete sociale prima di riuscire concentrarsi sulla nuova vita in un altro paese.</p>	<p>NON giudicare o farsi influenzare da convinzioni personali rispetto alle scelte delle persone ospitate e non obbligarle a fare diversamente.</p>
<p>Fornire alle persone informazioni sui servizi disponibili nella zona, compresi i servizi di supporto contro la violenza sessuale, gli abusi domestici e la tratta di essere umani o altre forme sfruttamento. Non attendere che abbiano bisogno di un determinato servizio per condividere le informazioni al riguardo.</p>	<p>NON obbligare le donne adulte ospitate a denunciare eventuali abusi alla polizia o ad altre autorità se non lo desiderano. Spetta a loro decidere se e quando denunciare.</p>
<p>Discutere delle criticità e delle esigenze specifiche della famiglia ospitata e di quali strategie possono essere utilizzate per offrire sostegno diretto o attraverso la rete territoriali.</p>	<p>NON dare per scontato che le persone rifugiate abbiano libero accesso a tutti i servizi di cui hanno bisogno. Esse infatti possono trovarsi di fronte a barriere (emotive, linguistiche, culturali, tecnologiche) che non sono necessariamente visibili alle famiglie o enti ospitanti.</p>

³² Il codice penale italiano prevede i seguenti reati contro i minorenni: artt. 609 bis, ter e octies – violenza sessuale, aggravata e di gruppo; 609 quarter – atti sessuali con minorenne; 609 quinquies – corruzione di minorenne; 600bis prostituzione minorile; 600ter pornografia minorile; 600 quarter – detenzione di materiale pornografico minorile; 558 bis – costrizione o induzione al matrimonio; 572: maltrattamenti in famiglia o verso fanciulli: commette tale reato chiunque maltratta una persona della famiglia di qualunque età, o un minore di anni 14, o una persona sottoposta alla sua autorità o a lui affidata.

³³ Le buone pratiche internazionali in materia di assistenza alle persone rifugiate indicano che aiutare le donne e le ragazze rifugiate a trovare un'occupazione è il modo migliore per permettere loro di raggiungere l'indipendenza economica.

³⁴ Alcuni esempi di Pacchetti di Benvenuto, da adattare a seconda delle esigenze, sono disponibili (in inglese e ucraino) al seguente link: <https://vita-network.com/saferefuge/> e in francese al link: https://www.jaccueille.fr/files/ugd/f50b6d_bf7e5c875cc7468baaf095c56e601410.pdf



STRUMENTO 3: Esempio di ruoli e responsabilità degli enti in materia di mitigazione dei rischi di violenza di genere e tutela dei/delle minorenni



Personale	Esempio di ruoli e responsabilità
Direzione	<ul style="list-style-type: none"> • Fornire la supervisione nella prevenzione e risposta allo sfruttamento e abuso sessuale e nell'attuazione di politiche di salvaguardia e tutela dei /lle minorenni • Rivedere e aggiornare le politiche e procedure relative alla riduzione del rischio di abuso e sfruttamento • Assicurare risorse dedicate alla materia e disseminare adeguatamente le informazioni
Focal point salvaguardia e tutela (in collaborazione con il personale che si occupa di questioni di genere/ violenza di genere/ protezione dei/lle minorenni, se disponibile)	<ul style="list-style-type: none"> • Supportare la direzione nell'adempimento delle sue responsabilità in relazione alla riduzione del rischio di violenza di genere e politiche di salvaguardia • Segnalare preoccupazioni o problemi relativi all'attuazione delle misure di prevenzione e le procedure e politiche di salvaguardia • Condurre la formazione del personale e di altri soggetti • Ricevere e dar seguito alle segnalazioni di violazione del Codice di Condotta/ comportamenti pregiudizievoli
Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • Condurre verifiche in merito a precedenti violazioni del codice di condotta e delle politiche di salvaguardia e tutela, come parte del processo di assunzione del personale • Assicurarsi che tutto il personale firmi il codice di condotta • Integrare una clausola relativa alla riduzione dei rischi di abuso e sfruttamento negli accordi contrattuali, anche in caso di subappalto • Tenere in archivio i documenti del personale relativi alle politiche e procedure di salvaguardia, compresi i codici di condotta firmati
Tutto il personale	<ul style="list-style-type: none"> • Rispettare il codice di condotta e le politiche relative alla mitigazione dei rischi di abuso e sfruttamento • Partecipare attivamente ai corsi di formazione e alle attività di sensibilizzazione • Segnalare casi di cattiva condotta attraverso i canali appropriati • Identificare e mitigare/evitare i rischi del programma legati allo sfruttamento e abuso (in particolare per il personale coinvolto nella programmazione)

STRUMENTO 4: Azioni illustrative di mitigazione del rischio nelle procedure di reclutamento e nella stipula di contratti con enti terzi



Questa lista illustrativa e non esaustiva intende fornire alcuni criteri di controllo per garantire il rispetto delle politiche di mitigazione del rischio di violenza di genere e tutela, soprattutto durante il reclutamento del personale e la fornitura di servizi da parte di enti terzi:

- Condurre controlli dei precedenti (es. Casellario giudiziale in caso di attività da svolgere a contatto con le persone minorenni³⁵) e delle referenze dei candidati/e
- Richiedere ai candidati di auto dichiarare eventuali sanzioni e/o condanne quali, ad esempio, cessazione del precedente lavoro, precedenti penali e segnalazioni alle autorità governative riguardanti il contatto con i bambini, e di acconsentire alla divulgazione di tali informazioni da parte dei loro ex datori di lavoro durante la verifica delle referenze³⁶
- Condurre controlli sui precedenti (ad es. casellari giudiziali, ricerche su Google) e verificare con le referenze eventuali precedenti episodi di violazione delle leggi vigenti in materia di lavoro, privacy e protezione dei dati
- Garantire che il processo di assunzione sia gestito da un gruppo equilibrato dal punto di vista del genere e che i colloqui siano svolti in un'ottica neutrale sotto il profilo del genere³⁷
- Durante il colloquio, porre ai candidati domande sull'etica e dilemmi etici (ad esempio, qual è la tua idea di organizzazione etica? Parlami di una volta in cui hai affrontato una sfida etica)
- Richiedere ai candidati di esaminare e firmare il codice di condotta prima dell'inizio del contratto, che delinea le eventuali sanzioni disciplinari
- Integrare una clausola di salvaguardia³⁸ negli accordi contrattuali e convenzioni con enti terzi, anche in caso di subappalto
- Promuovere formazione e corsi di aggiornamento sulla mitigazione del rischio e politiche di tutela a intervalli regolari
- Bloccare l'avanzamento professionale/le opportunità di assunzione degli individui oggetto di indagini e/o la continuazione di un contratto in seguito a segnalazioni su un ente del terzo settore
- Nei casi di cattiva condotta verificata, attuare una solida azione disciplinare (come il licenziamento, la sospensione, richiami scritti ufficiali o altre misure amministrative/correttive) e, laddove ciò implichi una possibile condotta criminale, considerare la possibilità di denunciare l'episodio alle autorità locali³⁹

³⁵ Così come previsto dal D. Lgs. nr. 39/2014 (che modifiche D.P.R. n. 313/2002, aggiungendo art. 25bi), in base al quale, per le nuove assunzioni e solo al momento dell'assunzione, il datore di lavoro è obbligato a richiedere il certificato penale del casellario giudiziale "per lo svolgimento di attività professionali o attività volontarie organizzate che comportino contatti diretti e regolari con minori"

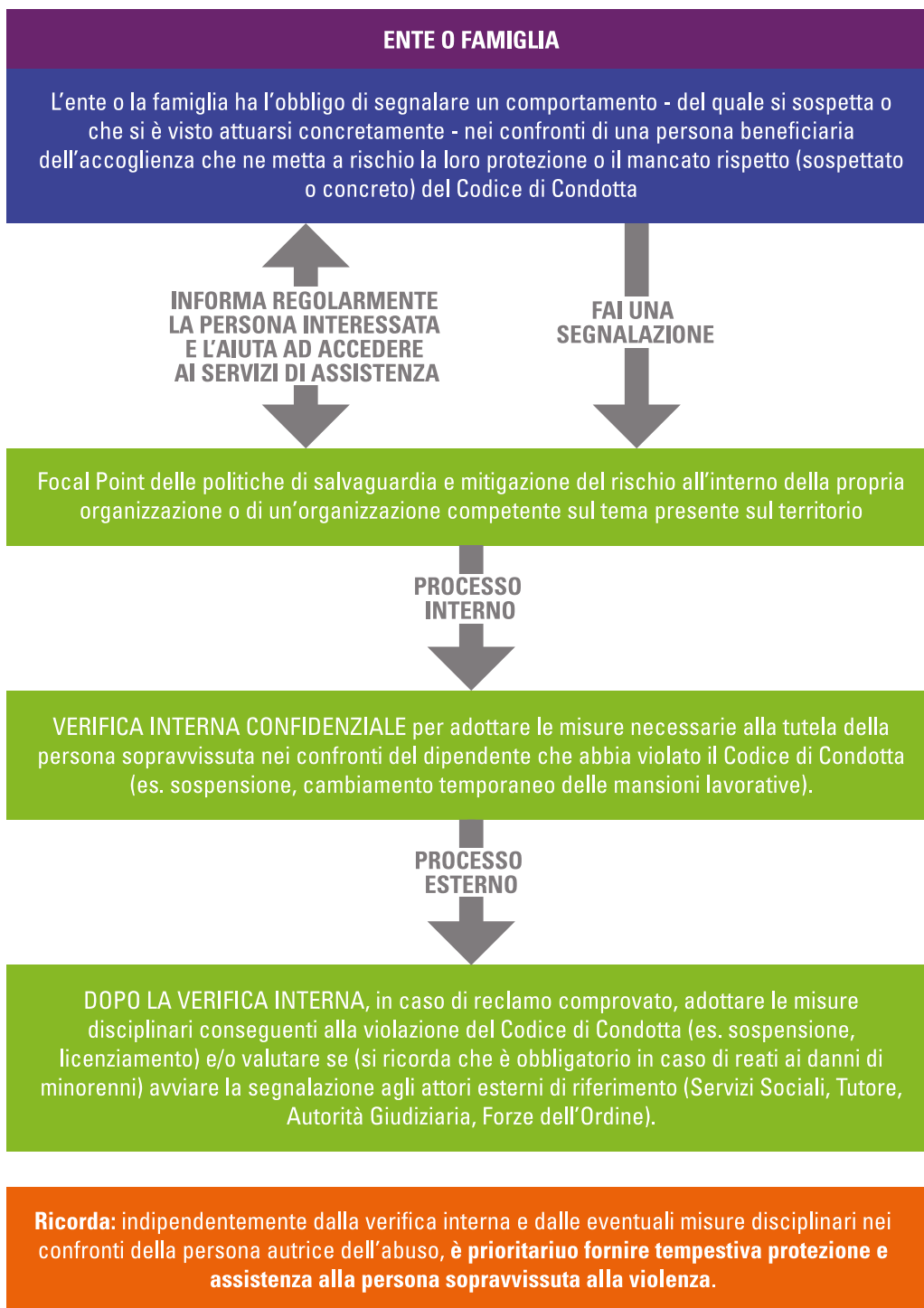
³⁶ (Art del Codice penali 600-bis-603-bis +609-bis e ss.)

³⁷ Vedi anche Strategie e strumenti di equilibrio di genere dell'UNICEF, 8 luglio 2019

³⁸ Le organizzazioni possono adattare il seguente testo per la clausola: "L'Appaltatore deve adottare tutte le misure appropriate per prevenire lo sfruttamento o l'abuso sessuale di qualsivoglia persona da parte dei suoi dipendenti o di qualsiasi altro soggetto assunto o alle dipendenze dell'Appaltatore per lo svolgimento di qualsiasi servizio nell'ambito del Contratto. Qualsiasi violazione di tale disposizione da parte dell'Appaltatore darà diritto a [nome dell'organizzazione] di rescindere il contratto con effetto immediato. L'appaltatore dovrà inoltre produrre prima del contratto copia della loro politica di salvaguardia e del codice di condotta alla Protezione Civile"

³⁹ Le organizzazioni possono scegliere di non segnalare un caso alle autorità nazionali (vedi sezione VIII sull'invio alle autorità locali) ma, nel caso in cui si tratti di un reato perseguibile d'ufficio e la persona che ne abbia avuto notizia è un pubblico ufficiale, la segnalazione alle autorità è sempre obbligatoria (vedasi nota nr. 20).

STRUMENTO 5:
Esempio di procedura relativa alla segnalazione interna raccomandata agli enti del terzo settore o del privato sociale



STRUMENTO 6: Auto - valutazione delle organizzazioni del terzo settore o del privato sociale



La tabella seguente fornisce (a) gli **standard fondamentali** sulle procedure organizzative in materia di mitigazione del rischio di violenza di genere e meccanismi a tutela dei bambini, bambine, adolescenti, che costituiscono il requisito minimo e (b) gli **indicatori** a supporto dell'adempimento dei requisiti minimi di ogni standard fondamentale da parte di ogni ente.

1 - Assente: L'organizzazione non sta lavorando per raggiungere lo standard.
Assegnare questa valutazione se l'organizzazione non soddisfa il requisito.

2 - Progressi in corso: L'organizzazione ha fatto alcuni progressi nel raggiungimento dello standard, ma alcuni aspetti devono essere rafforzati.

3 - Adeguata: L'organizzazione soddisfa appieno lo standard.
Assegnare questa valutazione se l'organizzazione soddisfa appieno lo standard e tutti gli indicatori.

Dopo aver esaminato e attribuito un punteggio alla conformità dell'ente sulla base degli standard, ogni ente deve sommare i totali per ogni standard per ottenere il punteggio totale. Il punteggio totale indica le capacità attuali dell'ente in materia di mitigazione del rischio di violenza di genere e meccanismi a tutela di bambini, bambine e adolescenti e il relativo livello di rischio.

Punteggio totale	Capacità dell'organizzazione	Livello di rischio in materia di mitigazione del rischio di violenza di genere e meccanismi a tutela dei/le minorenni
7 o inferiore	Bassa	Alto
8 – 14	Necessita di miglioramenti	Moderato
15 – 18	Adeguata	Basso

Standard e indicatori	Prove/documentazione a supporto
<p>Standard fondamentale 1: Procedure dell'organizzazione</p> <p><i>L'organizzazione ha già in atto una procedura legata alla mitigazione del rischio di violenza di genere e meccanismi legati alla tutela dei/le minorenni che descrive standard di condotta appropriati, misure preventive, di segnalazione, di monitoraggio, di indagine e misure correttive.</i></p> <p>Indicatore 1: Le politiche e/o procedure dell'organizzazione includono: a) una definizione di violenza di genere, abuso e sfruttamento; b) una descrizione del comportamento atteso dal personale in servizio e fuori servizio; e c) una dichiarazione esplicita di tolleranza zero contro abuso e sfruttamento sessuale (in altre parole, tali atti devono essere considerati motivo di azioni disciplinari, che possono comportare il licenziamento).</p> <p>Indicatore 2: Il codice di condotta è firmata da tutto il personale, compresi i dipendenti, i consulenti, i volontari, gli appaltatori e altri.</p> <p>Indicatore 3: L'organizzazione espone, nei propri uffici e nei luoghi del progetto, informazioni relative al contenuto del codice di condotta, compreso il codice di condotta e i dettagli dei canali di segnalazione.</p>	<p><input type="checkbox"/> Codice di condotta</p> <p><input type="checkbox"/> Procedure e politiche sulla mitigazione del rischio e tutela</p> <p><input type="checkbox"/> Documentazione delle procedure standard messe in atto affinché tutto il personale riceva/firmi la politica il codice di condotta</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare):</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">1</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 5px;">3</div> </div> <div> <p>Commenti:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> </div> </div>	

Standard e indicatori	Prove/documentazione a supporto
<p>Standard fondamentale 2: Sistemi di gestione e delle risorse umane dell'organizzazione</p> <p><i>I sistemi di gestione e delle risorse umane dell'organizzazione tengono conto della mitigazione del rischio di violenza di genere e meccanismi legati alla tutela dei/le minorenni.</i></p> <p>Indicatore 1: I contratti e gli accordi di partenariato dell'organizzazione includono una clausola standard che richiede ad appaltatori, fornitori, consulenti e partner di impegnarsi in una politica di tolleranza zero verso abuso e sfruttamento sessuale e di adottare misure per prevenirvi e rispondervi.</p> <p>Indicatore 2: Esiste una procedura sistematica di controllo propedeutico per le nuove assunzioni conforme alle normative locali, che comprende verifiche volte ad escludere precedenti coinvolgimenti in episodi di violenza di genere, abuso e sfruttamento o altri problemi di sicurezza.</p> <p>Indicatore 3: I contratti e gli accordi di partenariato standard includono clausole volte a proibire la violenza di genere, abuso e sfruttamento e richiedono al partner o appaltatore di adottare misure per prevenirli e rispondere in caso di segnalazioni.</p> <p>Indicatore 4: I modelli per il controllo delle referenze includono la richiesta di conferma dell'assenza di accuse precedenti per casi di violenza, abuso, e sfruttamento.</p>	<p><input type="checkbox"/> Termini di riferimento (ad esempio con responsabilità chiare in questa materia)</p> <p><input type="checkbox"/> Contratti/accordi di partenariato</p> <p><input type="checkbox"/> Procedura di assunzione (ad esempio, controllo delle referenze)</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare):</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 1 <input style="width: 30px; height: 20px; border: 1px solid white;" type="checkbox"/> </div> <div style="background-color: yellow; padding: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 2 <input style="width: 30px; height: 20px; border: 1px solid white;" type="checkbox"/> </div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 3 <input style="width: 30px; height: 20px; border: 1px solid white;" type="checkbox"/> </div> </div>	<p>Commenti:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Standard e indicatori	Prove/documentazione a supporto
<p>Standard fondamentale 3: Formazione obbligatoria</p> <p><i>L'organizzazione organizza sessioni di formazione obbligatorie per tutto il personale sulle procedure in materia di mitigazione del rischio di violenza di genere e meccanismi legati alla tutela dei/le minorenni; la formazione include 1) una definizione di violenza di genere, abuso, sfruttamento, meccanismi di tutela dei/le minorenni 2) il divieto di ogni forma di abuso e sfruttamento; 3) le azioni che il personale è tenuto a intraprendere; 4) le modalità di assistenza alle persone sopravvissute a violenza.</i></p> <p>Indicatore 1: L'organizzazione è dotata di un pacchetto formativo ufficiale e documentato in materia di mitigazione del rischio di violenza di genere e meccanismi legati alla tutela.</p> <p>Indicatore 2: L'organizzazione richiede a tutto il personale di partecipare alla formazione su base ricorrente e conserva un registro interno delle presenze (con nome dei partecipanti, data della formazione, tipo di formazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Piano di formazione annuale <input type="checkbox"/> Programma della formazione <input type="checkbox"/> Registri delle presenze <input type="checkbox"/> Altro (specificare): <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">1 <input type="checkbox"/></div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2 <input type="checkbox"/></div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 5px;">3 <input type="checkbox"/></div> </div> <div> <p>Commenti:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> </div> </div>	

Standard e indicatori	Prove/documentazione a supporto
<p>Standard fondamentale 4: Segnalazione</p> <p><i>L'organizzazione dispone di meccanismi e procedure che rispettano gli standard fondamentali per la segnalazione (cioè sicurezza, riservatezza, trasparenza e accessibilità) per il personale, i/le beneficiari/e e le comunità, compresi i/le minorenni, per segnalare accuse di abuso e sfruttamento commesse dal proprio personale, e garantisce che i/le beneficiari/e siano a conoscenza di tali meccanismi.</i></p> <p>Indicatore 1: L'organizzazione dispone di materiale divulgativo e canali di segnalazione disponibili nelle lingue rilevanti a livello locale e presentati in un modo comprensibile a tutti i gruppi, compresi i/le minorenni.</p> <p>Indicatore 2: L'organizzazione dispone di un modello per il personale e i/le beneficiari/e per segnalare accuse di abuso e sfruttamento commesse dal proprio personale e le procedure dell'organizzazione per la gestione di tali accuse, comprese quelle che coinvolgono il personale di altri enti.</p> <p>Indicatore 3: L'organizzazione limita il numero di persone che hanno accesso alle informazioni fornite e rimuove le informazioni che identificano le persone coinvolte al momento di condividere le informazioni.</p>	<p><input type="checkbox"/> Materiale divulgativo</p> <p><input type="checkbox"/> Piano di sensibilizzazione sulla mitigazione del rischio di violenza e meccanismi legati alla tutela dei bambini, bambine, adolescenti</p> <p><input type="checkbox"/> Descrizione del/i meccanismo/i di segnalazione</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare):</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">1 <input style="width: 20px; height: 15px;" type="checkbox"/></div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2 <input style="width: 20px; height: 15px;" type="checkbox"/></div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 5px;">3 <input style="width: 20px; height: 15px;" type="checkbox"/></div> </div> <div> <p>Commenti:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> </div> </div>	

Standard e indicatori	Prove/documentazione a supporto
<p>Standard fondamentale 5: Assistenza e invio ai servizi di assistenza</p> <p><i>L'organizzazione dispone di un sistema atto ad assicurare che le persone sopravvissute alla violenza di genere e altre forme di violenza abuso, e sfruttamento, inclusi i/le minorenni, ricevano immediata assistenza professionale, indirizzandoli ai servizi adeguati.</i></p> <p>Indicatore 1: L'organizzazione dispone di un elenco aggiornato dei fornitori di servizi locali e/o è in contatto con i meccanismi di coordinamento della risposta alla violenza di genere a livello locale per tutti i luoghi/le aree in cui è attivo il programma.</p> <p>Indicatore 2: L'organizzazione dispone di una procedura atta a guidare il processo di invio, che delinea i passi che il personale, in particolare quello coinvolto nella ricezione dei reclami, è tenuto a compiere, anche per quanto riguarda il follow-up degli invii.</p>	<p><input type="checkbox"/> Elenco dei prestatori di servizi</p> <p><input type="checkbox"/> Descrizione del processo di invio per le persone sopravvissute a violenza di genere</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare):</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 1 <input style="width: 30px; height: 30px; border: 2px solid red;" type="checkbox"/> </div> <div style="background-color: yellow; padding: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 2 <input style="width: 30px; height: 30px; border: 2px solid yellow;" type="checkbox"/> </div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 3 <input style="width: 30px; height: 30px; border: 2px solid green;" type="checkbox"/> </div> </div>	<p>Commenti:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

STRUMENTO 7: Modello di piano d'azione



Il piano d'azione è uno strumento di pianificazione volto a mettere in atto misure per migliorare la capacità dell'organizzazione di mitigare il rischio di violenza di genere e rinforzare i meccanismi di tutela e salvaguardia.

AZIONE	RESPONSABILE	RISORSE NECESSARIE/ DISPONIBILI (ad esempio, di ambito finanziario, risorse umane, logistica)	DATA PREVISTA PER IL COMPLETAMENTO	STATO (non ancora iniziato/ in corso/ completato)
Standard fondamentale 1: procedure a livello di organizzazione <i>L'organizzazione ha una procedura legata alla mitigazione del rischio di violenza e meccanismi legati alla tutela che descrive gli standard, altre misure preventive, di segnalazione, di monitoraggio, di indagine e misure correttive.</i>				
Esempio 1: Rivedere le procedure sulle risorse umane per includere le definizioni e gli standard di comportamento	Anna	n/a	30 marzo 2024	In corso
Esempio 2: Rivedere il codice di condotta per includere aspetti specifici relativi allo sfruttamento sessuale	Bruno	n/a	30 marzo 2024	In corso
Esempio 3: xxx				
Standard fondamentale 2: Sistemi di gestione e delle risorse umane dell'organizzazione <i>I sistemi di gestione e delle risorse umane tengono conto della mitigazione del rischio di violenza e meccanismi di tutela</i>				
Esempio 4: prevedere il controllo del casellario giudiziario o altre indagini in corso dei candidati	Anna	n/a	31 maggio 2024	Non ancora iniziato

Esempio 5: XXX				
Standard fondamentale 3: Formazione obbligatoria <i>L'organizzazione organizza sessioni di formazione obbligatorie per il personale</i>				
Esempio 5: Sviluppare un pacchetto di formazione in presenza della durata di un'intera giornata	Ruolo di Gina: identificare e reclutare un consulente	Importo richiesto: € 1000	31 maggio 2023	Non ancora iniziato
Esempio 6: Rivedere il pacchetto di orientamento per il nuovo personale per includere il requisito della formazione	Alfonso	n/a	30 aprile 2023	
Esempio 7: XXX				
Standard fondamentale 4: Segnalazione <i>L'organizzazione dispone di meccanismi e procedure per segnalare accuse (o sospetti) di violenza di genere, abuso e sfruttamento commesse dal proprio personale</i>				
Esempio 8: Progettare, tradurre e diffondere su ampia scala manifesti sulla sensibilizzazione e sui meccanismi di segnalazione in tutti i luoghi di lavoro	Paolo	Importo richiesto: € 1500 (traduzione, grafica, stampa) Disponibile: € 300 (traduzione)	1 maggio 2025	Non ancora iniziato
Standard fondamentale 5: Assistenza e invio ai servizi di assistenza <i>L'organizzazione dispone di un sistema atto ad assicurare che le persone sopravvissute alla violenza di genere, inclusi i/le minorenni, ricevano immediata assistenza professionale, indirizzandoli ai servizi adeguati.</i>				
Esempio 10: Sviluppare una lista di contatti di prestatori di servizi qualificati di riferimento per tutte le zone geografiche	Susanna	n/a	31 marzo 2023	Non ancora iniziato

STRUMENTO 8:
**Valutazione del rischio di violenza,
 abuso e sfruttamento**



Area	Domande da considerare per la valutazione del rischio	Possibili di azioni di mitigazione
<p>Profilo dei/le beneficiari/e</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qual è il profilo demografico della popolazione nelle aree target (ad es. sesso, età, livello di istruzione, livello di reddito, dimensioni delle famiglie, famiglie monoparentali, status giuridico, ecc.)? • Quali sono alcune caratteristiche della popolazione che possono rendere gli individui più suscettibili ad episodi di violenza di genere, abuso e sfruttamento? • Vi è tra i/le beneficiari/e un alto numero di minorenni o altri gruppi vulnerabili? Ci sono informazioni rispetto a episodi di violenza nelle aree di transito? • Quali sono i dati legati alla violenza di genere o violenza contro bambini/e nella comunità d'origine? • I gruppi vulnerabili hanno accesso adeguato ad informazioni relativi ai propri diritti e al sistema dell'accoglienza diffusa? 	<ul style="list-style-type: none"> • Adattare le attività di sensibilizzazione sul tema per rispondere alle esigenze specifiche dei/le beneficiari/e • Condurre campagne di comunicazione mirate per i gruppi più vulnerabili • Prevedere collaborazioni con altri enti che lavorano per la protezione dell'infanzia e il contrasto della violenza di genere • Coinvolgere i gruppi vulnerabili per assicurarsi che conoscano i loro diritti e a chi rivolgersi in caso di bisogno e per discutere insieme quali siano i canali migliori per condividere informazioni
<p>Profilo del personale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esiste un equilibrio di genere tra il personale coinvolto nel programma, in particolare tra il personale direttamente a contatto con i/le beneficiari/e? • Le credenziali del personale sono state sufficientemente controllate e il personale è stato adeguatamente formato in materia? • Il personale ha firmato ed è stato formato sui contenuti del Codice di Condotta? • Il personale indossa elementi visibili di identificazione (ad esempio cappellini, gilet, magliette) durante lo svolgimento delle attività del programma? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ripristinare l'equilibrio di genere del personale coinvolto • Coinvolgere altre risorse femminili nel programma o di diverso orientamento sessuale e/o nazionalità, se necessario • Tenere uno o più corsi di formazione/di aggiornamento • Esaminare le schede HR del personale e condurre verifiche aggiuntive per individuare eventuali comportamenti scorretti passati, se necessario • Assicurarsi che il personale indossi elementi visibili di identificazione (ad esempio cappellini, gilet, magliette)
<p>Profilo dell'ente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'ente ha realizzato un'auto-valutazione rispetto agli standard legati alla mitigazione dei rischi di violenza di genere? 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedere all'auto valutazione congiunta dell'ente utilizzando lo Strumento 6

	<ul style="list-style-type: none"> • L'ente ha dimostrato di aver valutato i propri rischi e ha sviluppato un Piano d'Azione che include le misure volte a migliorare i propri sistemi interni? • L'ente convenzionato esegue direttamente le attività dell'accoglienza diffusa o opera attraverso altre organizzazioni e strutture locali e/o ricorre ad altri enti per la gestione di alcune attività di supporto? 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare congiuntamente e monitorare un piano d'azione affinché l'ente metta in pratica le misure di mitigazione dei rischi identificati nello Strumento 7
<p>Attività programmatiche dell'assistenza diffusa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il programma crea o aggrava gli squilibri esistenti tra il personale, gli enti, le famiglie ospitanti e i/le beneficiari/e? • Il programma prevede un'interazione diretta tra il personale, le famiglie ospitanti e i/le beneficiari/e, specialmente i bambini, bambine, adolescenti o altri adulti vulnerabili? • In che modo il personale fornisce beni e servizi (cioè privatamente/in modo pubblico, lavorando in coppia/autonomamente, con personale di generi diversi)? • I visitatori esterni possono partecipare alle attività del programma senza essere accompagnati? Chi è incaricato di prendere queste decisioni? • I/le beneficiari/e del programma hanno accesso a tutte le informazioni necessarie relative al programma, inclusi meccanismi di segnalazione in una lingua e modalità a loro comprensibile? 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzare visite periodiche di controllo da parte di membri della dirigenza o addetti alla supervisione del programma • Cambiare/modificare alcune attività delle organizzazioni partner, famiglie e strutture di accoglienza e alcune località per renderli più sicure • Limitare per quanto possibile la partecipazione di visitatori esterni alle attività del programma • Informare regolarmente i/le partecipanti delle attività programmatiche relative ai propri diritti, del comportamento atteso dal personale e di come segnalare eventuali timori/criticità in maniera adeguata e secondo il loro genere e età • Sviluppare azioni programmatiche legate all'approccio del <i>safer programming</i> secondo lo Strumento 10 • Limitare tutte quelle azioni assistenziali che aumentano la vulnerabilità dei/le beneficiari/e
<p>Contesto del programma</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dove si svolgono le attività del programma (zone periferiche e marginalizzate, paesi rurali, centri urbani, ecc.)? Quali sono i rischi specifici associati a questo luogo (per esempio la mancanza di disponibilità di servizi)? • Qual è l'atteggiamento dei/le beneficiari/e nei confronti dei problemi relativi alla violenza di genere o alla violenza contro i/le minorenni? Quanto si sentirebbero a proprio agio i/le beneficiari/e nel segnalare eventuali timori e sospetti di violenza, abuso e sfruttamento? • Esiste un meccanismo per gestire feedback/ segnalazioni? 	<ul style="list-style-type: none"> • Creare un ambiente e una programmazione più sicuri anche utilizzando lo Strumento 10 • Lavorare con i/le beneficiari/e, le famiglie e microstrutture di accoglienza per identificare o aggiornare ove necessario i meccanismi di segnalazione • Adattare le sensibilizzazioni sulla materia per rispondere alle esigenze specifiche dei/le beneficiari/e • Condurre campagne di comunicazione mirate • Aumentare le visite di monitoraggio

STRUMENTO 9: Esempi di azioni programmatiche per ridurre i rischi di violenza, abuso, sfruttamento



SETTORE	Esempi di azioni programmatiche
Protezione dei/delle minorenni	<ul style="list-style-type: none"> • Le attività sono elaborate dopo un'analisi approfondita della situazione dei diritti dei minorenni. • Gli interventi del programma e le misure per ridurre al minimo i rischi si riflettono nelle attività e bilancio del programma/progetto. • Tutti gli accordi e convenzioni con organizzazioni del terzo settore, appaltatori e fornitori includono clausole sulla tutela dei minorenni. • Ogni progetto ha un sistema, sviluppato in consultazione con i/le beneficiari/e, per promuovere regolarmente, raccogliere e rispondere a feedback, suggerimenti e reclami da parte di bambini, beneficiari e membri della comunità in materia di sicurezza del programma. • Assicurarsi che bambini, bambine e adolescenti sappiano dove e a chi rivolgersi in caso di bisogno e aiuto. • Assicurarsi che i bambini, bambine, adolescenti siano sempre accompagnati o sotto la tutela/protezione/responsabilità di un adulto di fiducia. • Identificare meccanismi e sistemi di protezione dell'infanzia, quali comitati, famiglie, associazioni, insegnanti e formarli sulla protezione e tutela dei minorenni. • Proteggere la privacy, dignità e dati dei minorenni in ogni raccolta e analisi dei dati e informazioni sui/le beneficiari/e del programma di accoglienza diffusa. • Preservare l'unità delle famiglie e delle comunità, salvo richieste di diverso tipo.
Prevenire e rispondere alla violenza di genere	<ul style="list-style-type: none"> • Rafforzare la collaborazione con partner istituzionali e non (come i consultori, centri per la famiglia, distretti sociali, centri antiviolenza), al fine di garantire un accesso ai servizi di risposta efficace e tempestivo. • Fornire servizi di interpretariato e/o mediazione linguistico-culturale con operatori/trici formati per consentire alle persone rifugiate sopravvissute a violenza di genere di comunicare con il personale nella propria lingua. • Supportare e formare con l'aiuto dei centri specializzati (es. Centri antiviolenza, servizi antitratto) dei focal point che possano essere delle antenne di comunità sul territorio per fornire informazioni iniziali sui servizi di risposta alla violenza di genere e indirizzare persone a rischio o sopravvissute a violenza. • Organizzare consultazioni periodiche con le persone beneficiarie dell'accoglienza al fine di raccogliere esigenze e di rilevare eventuali criticità e barriere nell'accesso ai servizi. • Garantire la disponibilità di servizi di sostegno alla salute mentale e di supporto psicologico nelle lingue parlate dalle persone rifugiate.



	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilire percorsi di invio a servizi di consulenza specialistici anche attraverso Protocolli e Procedure Operative Standard, in modo tale da consentire alle persone sopravvissute a violenza di genere di accedere ai servizi di risposta specifici. • Riconoscere le conseguenze economiche della guerra in Ucraina, che aggravano le condizioni delle donne e delle ragazze rifugiate sopravvissute a violenza di genere. • Disseminare numeri telefonici di emergenza, assumendo personale formato che parli ucraino e altre lingue rilevanti e che possa indirizzare le persone sopravvissute o a rischio, a seconda delle necessità, verso i servizi. • Sollecitare gli enti fornitori di servizi di accoglienza ad implementare politiche, procedure, sistemi di gestione dei rischi, programmi di formazione, campagne di sensibilizzazione, in modo tale da mitigare i rischi di Violenza di genere. • Utilizzare e distribuire la GBV Pocket Guide, una risorsa concepita per offrire indicazioni su come sostenere le persone sopravvissute ad episodi di violenza di genere, in un contesto in cui non sono disponibili esperti in materia e il relativo E-learning in italiano. • Alle persone con identità ed espressione di genere diversificati, come transgender e non binarie, deve essere data la possibilità di scegliere l'opzione di alloggio che reputano più sicura.
Istruzione	<ul style="list-style-type: none"> • Valutare i costi associati alla formazione scolastica o professionale (per esempio tasse scolastiche/materiale scolastico, trasporto) e i rischi di sfruttamento associati. • Garantire l'accesso di studenti e personale scolastico ai meccanismi di segnalazione e sensibilizzare sui rischi legati alla violenza di genere, abuso, e sfruttamento nelle scuole. • Includere la violenza di genere e il primo soccorso psicologico nelle formazioni per insegnanti e altro personale scolastico anche attraverso il relativo E-learning in italiano. • Analizzare l'accesso agli ambienti educativi e la relativa sicurezza fisica in modo tale da individuare i rischi di abuso e sfruttamento. • Rivolgersi a specialisti in materia di violenza di genere per individuare sistemi di assistenza sicuri, riservati e adeguati (servizi di consulenza specialistici) per gli individui sopravvissuti. • Favorire l'inclusione scolastica di bambini/e e ragazzi/e ucraini, attraverso la diffusione di informazioni chiare e adatte all'età e al genere e culturalmente sensibili, in modo da assicurare una piena comprensione del funzionamento del sistema scolastico italiano. • Supportare le istituzioni scolastiche per sviluppare strumenti didattici e modalità di inclusione, anche attraverso l'introduzione o il rafforzamento del servizio di mediazione linguistico-culturale. • Favorire l'apprendimento della lingua italiana come L2 per adulti e ragazzi/e attivando percorsi suddivisi per livelli e con orientamento comunicativo.
Distribuzione di aiuti	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la partecipazione attiva e inclusiva delle donne, delle ragazze e delle altre categorie a rischio nella pianificazione e implementazione di tutte le distribuzioni di aiuti. • Valutare i rischi per la sicurezza fisica connessi alla distribuzione degli aiuti. • Valutare il grado di consapevolezza da parte dei fornitori di servizi sulle questioni essenziali

relative al genere, alla violenza di genere, ai diritti umani e delle donne, all'inclusione sociale (compresa la conoscenza dei luoghi in cui le persone sopravvissute possono segnalare i rischi ed accedere ai servizi di assistenza).

- Preparare e offrire un programma di formazione al governo, al personale e ai gruppi della comunità coinvolti nelle operazioni di distribuzione sulla pianificazione e implementazione sicura della distribuzione degli aiuti volti a mitigare il rischio di violenza di genere, sfruttamento e abusi.
- Pianificare interventi in materia di fornitura di beni primari e sussidi in modo tale da minimizzare il rischio di violenza di genere, sfruttamento e abusi (ad esempio, modalità di concessione di sussidi che soddisfino le esigenze alimentari, tessere alimentari assegnate senza discriminazione, mense scolastiche per ragazze e ragazzi, ecc.).
- Fornire servizi di trasporto adeguati alle donne e le ragazze al fine di favorire il loro accesso a tutti i servizi.

STRUMENTO 10: Safety Audit, strumento di monitoraggio di problematiche relative a sicurezza e protezione



INTRODUZIONE ALLO STRUMENTO

Le modalità dell'accoglienza diffusa (luoghi, dimensioni delle case e microstrutture di accoglienza, strutturazione e modalità di gestione degli spazi e dei tempi delle attività assistenziali, personale coinvolto nelle attività e altri operatori a contatto con gruppi a rischio) costituiscono per le persone che sono assistite un fattore di rischio, che le espone a potenziali episodi di violenza, sfruttamento e abuso. È necessario, dunque, che il luogo di accoglienza sia, per quanto possibile, adeguato e allo stesso tempo accogliente, rispettoso e dignitoso e che permetta alle persone, in particolare donne e minorenni, di sentirsi e essere in sicurezza. Per questi motivi, si rende necessario in questi contesti svolgere in maniera regolare delle verifiche di sicurezza per valutare gli standard di sicurezza e protezione per donne, ragazze e minorenni accolti presso una famiglia o altre forme di accoglienza comunitaria.

Il *safety audit* è uno strumento di monitoraggio che si basa su una combinazione di metodologie che uniscono l'osservazione visiva e diretta, la consultazione con le persone ospitate presso la famiglia o struttura, gli enti e i servizi sul territorio.

INFORMAZIONI GENERALI

Nome e tipo della struttura/famiglia di accoglienza:

Data e luogo di compilazione:

Persone / organizzazioni che conducono l'audit:

Ente: _____ (*nome e status giuridico*)

Informazioni da raccogliere prima dell'audit

	Appena inseriti/e in famiglia/struttura	Già presenti in famiglia/struttura	Data dell'arrivo	Osservazioni
Ragazze e bambine < 18				
Ragazzi e bambini < 18				
Donne				
Uomini				
TOT				

PARTE I. OSSERVAZIONE DIRETTA

#	Disposizione degli alloggi	SÌ	NO	Osservazioni
1	La casa o la struttura si presenta sovraffollata?			
2	Le donne sono alloggiate separatamente dagli uomini o per famiglia?			
3	I minorenni non accompagnati alloggiano in aree o stanze separate?			
4	Le camere delle persone ospitate possono essere chiuse a chiave dall'interno?			
5	C'è sufficiente privacy anche per conservare i propri oggetti personali?			
6	La casa o la struttura e altri spazi comuni sono accessibili a persone con disabilità?			
Strutture igienico-sanitarie				
7	Le docce di uomini e donne sono separate?			
8	I servizi igienici possono essere chiusi a chiave dall'interno?			
9	I servizi igienici ed i bagni per i minorenni non accompagnati sono separati da quelli degli adulti e sono suddivisi per genere?			
10	È disponibile materiale igienico sanitario, inclusi assorbenti?			
Sicurezza				
11	La struttura è posizionata in una zona/quartiere facilmente accessibile e sicuro per tutti i suoi ospiti?			
12	Vi sono servizi di trasporto pubblici o forniti dalla struttura per gli ospiti?			
13	Ci sono meccanismi per monitorare la sicurezza degli ospiti, soprattutto se minorenni?			

Partecipazione e salvaguardia			
14	Ci sono spazi dedicati a cui gli ospiti hanno accesso in tutta privacy in base alle loro esigenze specifiche per età/genere?		
15	Le regole di condotta legate alle varie attività dell'assistenza diffusa sono visibili o state disseminate?		
16	Il meccanismo di segnalazione di casi di abuso e sfruttamento è disponibile in diverse lingue (poster o simile)?		
17	C'è una bacheca con numeri e contatti di emergenza e altre informazioni importanti (servizi, contatti, etc.,...) in varie lingue?		
Servizi			
18	Ci sono operatori o personale formato in maniera adeguata e sufficiente che siano presenti al momento della visita?		
19	Se sì, anche di sesso femminile?		
20	Se sì, ci sono mediatori e mediatrici linguistico-culturali?		
21	Se sì, ci sono operatori sanitari?		
22	Se sì, ci sono operatori dedicati ai minorenni?		
23	Ci sono spazi dedicati alle esigenze specifiche degli ospiti? Quali? _____		
24	Ci sono servizi in prossimità o raggiungibili facilmente a piedi o con mezzi pubblici?		
25	Ci sono attività sociali e ricreative al momento della visita?		
26	C'è accesso al WIFI libero e gratuito per tutte le persone ospitate?		

PARTE II. MONITORAGGIO DELLE FAMIGLIE

Questo strumento può essere utilizzato per favorire il monitoraggio separato delle famiglie ospitate e/o ospitanti o attraverso conversazioni condivise tra le famiglie.

Ruoli e responsabilità: <i>Indicare una delle decisioni che erano state prese al momento della discussione delle regole e standard comportamentali (Strumento 2)</i>	La decisione e impegno sono stati mantenuti? <input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> IN PARTE Descrivere sinteticamente i motivi della risposta
Ruoli e responsabilità: <i>Indicare una delle decisioni che erano state prese al momento della discussione delle regole e standard comportamentali (Strumento 2)</i>	La decisione e impegno sono stati mantenuti? <input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> IN PARTE Descrivere sinteticamente i motivi della risposta
Esigenze specifiche <i>(indicare una delle modalità di supporto che era stata identificata rispetto ai bisogni specifici discussi)</i>	Il supporto è stato fornito? <input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> IN PARTE Descrivere sinteticamente i motivi della risposta
Esigenze specifiche <i>(indicare una delle modalità di supporto che era stata identificata rispetto ai bisogni specifici discussi)</i>	Il supporto è stato fornito? <input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> IN PARTE Descrivere sinteticamente i motivi della risposta

INCONTRI DI VERIFICA IN ITINERE CON LE FAMIGLIE

Data dell'incontro:

Partecipanti:

Temi principali:

Decisioni prese:

INFORMAZIONI UTILI SULL'ANDAMENTO DELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA

Qualità dei rapporti tra le famiglie

Qualità dei rapporti con l'ente

Risorse positive espresse dalle famiglie

Eventuali criticità o difficoltà incontrate nel percorso

Altre considerazioni generali sull'andamento del percorso

COMPILATO DA

Nominativo dell'Ente

Nominativo Referente
Famiglia OspitanteNominativo Referente
Famiglia rifugiata

Data e luogo

STRUMENTO 11: Mappatura dei servizi e risorse di prossimità



La mappatura delle risorse e dei servizi formali e informali del territorio può essere guidata dalle seguenti domande:

- Chi sono i soggetti della comunità con cui l'ente del terzo settore o del privato sociale ha già attive relazioni che potrebbero essere coinvolti nella progettazione?
- Chi sono i soggetti già attivi sul territorio che si occupano dell'accoglienza e/o hanno attività inerenti a tale programma?
- Chi sono i soggetti già attivi sul territorio che forniscono risposta specializzata in materia di supporto per persone a rischio o sopravvissute a violenza di genere? Quali servizi offrono? Chi sono i soggetti che hanno già attività in corso per favorire l'integrazione sul territorio delle famiglie ospitate in linea con le esigenze specifiche di tutti i suoi membri?
- Chi sono i soggetti della comunità con cui l'ente può attivare nuove connessioni al fine di coinvolgerli nella progettazione?
- Come possono essere contattati direttamente i singoli soggetti?
- Esiste sia un elenco dei referenti di associazioni, organizzazioni, gruppi formali e informali?
- Come possono i singoli soggetti prendere parte alle attività? È stato definito per ciascun soggetto quale ruolo, responsabilità e funzioni può avere?
- Può essere strutturato un accordo di collaborazione formale con i soggetti da coinvolgere?
- Quali sono eventuali criticità da gestire nel coinvolgimento della rete? E/o quali barriere esistono (linguistiche, relative a costi o trasporto o altri criteri e modalità per regolare l'accesso ai loro servizi e attività)?

RISORSE DI RETE
















Nome dell'organizzazione	Attività principali	Orario di apertura	Mediazione linguistico-culturale disponibile	Costo e trasporto	Persona di contatto
Assistenza materiale e beni di prima necessità					
Area economica e accesso al lavoro					
Area istruzione e formazione					

Area salute, anche sessuale e riproduttiva e salute mentale**Cure della prima infanzia****Abitazione****Area legale****Servizi di tutela e protezione (inclusi centri antiviolenza e servizi antitratta)****Aree integrazione e tempo libero**

STRUMENTO 12: Questionario di soddisfazione per le famiglie



Questo strumento è utilizzato per rilevare la percezione e soddisfazione rispetto all'andamento del percorso di accoglienza, in relazione a diverse dimensioni:

QUESTIONARIO PER GLI ADULTI	
Dati personali	
Famiglia: _____	
Nome e Cognome di chi compila il Questionario: _____	
Ruolo in famiglia <input type="checkbox"/> Madre <input type="checkbox"/> Padre <input type="checkbox"/> Altro: _____	
Data di compilazione: _____	
Soddisfazione delle famiglie	
Soddisfazione personale È soddisfatto/a del percorso realizzato con l'accoglienza diffusa?	     <input type="checkbox"/> per nulla <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> del tutto Perché? _____ _____
Coerenza delle azioni Le azioni di assistenza e accoglienza erano pertinenti con quanto concordato?	     <input type="checkbox"/> per nulla <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> del tutto Perché? _____ _____
Criticità Durante il percorso si è sentito/a in difficoltà?	     <input type="checkbox"/> per nulla <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> del tutto Perché? _____ _____
Punti di forza Cosa le è piaciuto di più nel percorso/ha funzionato meglio?	_____ _____ _____






Punti di debolezza

Cosa le è piaciuto di meno o non ha funzionato?

Percezione del cambiamento

Coerenza con le aspettative iniziali






Il percorso di accoglienza è stato coerente con le sue aspettative iniziali?

 per nulla
  poco
  abbastanza
  molto
  del tutto

Perché?

Cambiamenti in famiglia

Ci sono stati cambiamenti in famiglia che sono legati all'accoglienza diffusa?






 per nulla
  poco
  abbastanza
  molto
  del tutto

Quali cambiamenti ci sono stati in famiglia?

Percezione delle relazioni con l'ente del terzo settore o del privato sociale

Relazione






Siete soddisfatti del supporto ricevuto durante il percorso dal personale dell'ente?

 per nulla
  poco
  abbastanza
  molto
  del tutto

Perché?

Comunicazione

Siete soddisfatti delle modalità di comunicazione con l'ente?

 per nulla
  poco
  abbastanza
  molto
  del tutto

Perché?

Feedback

Spunti e suggerimenti

Avete feedback o suggerimenti da dare agli/lle operatori/trici dell'ente?

Grazie per la partecipazione!

STRUMENTO 13: Glossario

Abuso contro un/a minorenne	Qualunque atto, o il mancato compimento di un atto di cura, perpetrato da una persona che abbia un rapporto di fiducia, responsabilità o potere con il/la minorenne e che nuoccia fisicamente o psicologicamente, procurando direttamente o indirettamente un danno o precluda le prospettive di un salutare e sicuro sviluppo verso l'età adulta. Le principali categorie di abuso sono definite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come violenza fisica, violenza emotiva, negligenza e trattamento negligente, abuso e sfruttamento sessuale. Intendiamo ricomprendere in queste categorie anche quella di violenza assistita.
Ascolto attivo	È una tecnica di comunicazione consapevole che valorizza aspetti verbali e non verbali, basato sull'accettazione, l'empatia e un interesse autentico verso la persona con cui si è in interazione.
Bambino/bambina/minorenne	Qualsiasi persona di età inferiore ai 18 anni, indipendentemente dal raggiungimento della maggiore età o dall'età del consenso che siano stabilite a livello locale.
Beneficiari/utenti	In questa guida le persone che beneficiano dell'accoglienza diffusa.
Child-friendly	Tradotto con ' <i>a misura di bambino e bambina</i> ' è requisito necessario nel lavoro con bambini e bambine, al fine di evitare ogni rischio che i minorenni possano essere discriminati. Si intende l'adattamento di spazi, linguaggio, interventi, modalità operative, strumenti, tempistiche, ecc. prendendo in considerazione l'età, le abilità in evoluzione e bisogni specifici dell'utente, o gruppo di utenti minorenni.
Confidenzialità/riservatezza	È il principio per cui informazioni personali, dettagli di varia natura relativi alla storia della persona, siano mantenuti confidenziali dal personale che ne viene - per via diretta o indiretta - a conoscenza, a meno di aver ottenuto l'autorizzazione esplicita a condividere tali informazioni con persone terze. La riservatezza è fondamentale per instaurare una relazione basata sulla fiducia, che è condizione necessaria affinché si possa espletare la relazione di aiuto e supporto.
Consenso informato	È l'accordo volontario di una persona che ha la capacità di dare il proprio consenso e che esercita una scelta libera e informata. Ha la capacità di dare il proprio consenso il/la minore di età superiore ai 14 anni e tale consenso di definisce informato soltanto quando sono state fornite all'interlocutore informazioni esaustive e dettagliate che gli consentono di assumere una decisione consapevole. Il consenso del/la minore non rileva mai se dato nell'ambito di una qualsiasi attività sessuale.

Interesse superiore del minore	Il superiore interesse del minore rappresenta uno dei valori fondamentali affermati dalla Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza che all'art. 3, paragrafo 1, riconosce il diritto del bambino a vedere valutati come prioritari e superiori i propri interessi in tutte le azioni o decisioni che lo/la riguardano, sia nel pubblico che nella sfera privata.
Minore straniero non accompagnato	Secondo la normativa italiana, il termine si riferisce a una persona minore di anni 18 non avente cittadinanza italiana o dell'Unione Europea che si trova per qualsiasi causa nel territorio nazionale, privo di assistenza e rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per lui legalmente responsabili.
Mitigazione del rischio di violenza di genere	Per mitigazione del rischio di violenza di genere si intende in particolar modo: i) evitare che le modalità in cui l'assistenza e/o accoglienza vengono fornite causino danno o aumentino i rischi legati alla sicurezza delle persone coinvolte, esponendole a violenza di genere; ii) facilitare e monitorare l'accesso equo e sicuro ai servizi da parte delle popolazioni che beneficiano dell'accoglienza dando anche loro modo di partecipare alle modalità con cui essa viene gestita; iii) identificare e mettere in pratica delle misure per ridurre i rischi identificati.
Organizzazione del terzo settore/del privato sociale partner	Sono enti del Terzo settore le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, gli enti filantropici, le imprese sociali, incluse le cooperative sociali, le reti associative, le società di mutuo soccorso, le associazioni, riconosciute o non riconosciute, le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento, in via esclusiva o principale, di una o più attività di interesse generale in forma di azione volontaria o di erogazione gratuita di denaro, beni o servizi, o di mutualità o di produzione o scambio di beni o servizi, ed iscritti nel registro unico nazionale del Terzo settore. Nel caso nostro ci si riferisce al soggetto responsabile dell'attuazione del programma previsto, in questo caso organizzazione partner della protezione civile per il programma dell'accoglienza diffusa.
Persona che segnala	La persona che inizialmente notifica alla Protezione Civile, alle organizzazioni partner, o alle autorità competenti un caso sospetto di violenza, abuso o sfruttamento.
Personale	Il termine si riferisce sia ai dipendenti della Protezione Civile o delle organizzazioni del terzo settore sia ai subappaltatori, consulenti, stagisti o volontari associati o che lavorano per conto della Protezione Civile o dell'organizzazione partner.
Prevenzione	Il termine "prevenzione" viene in genere utilizzato per rappresentare attività che interrompono un'azione o un comportamento che può causare un danno. Può anche essere usato per rappresentare attività che promuovono un'azione o un comportamento positivo e nel focus di questa guida promuovere un ambiente adeguato e dignitoso per gli utenti dell'accoglienza diffusa. In genere, una strategia di prevenzione efficace deve sia ridurre i fattori di rischio, sia promuovere fattori protettivi per garantire il benessere dei minorenni e delle minorenni e di altri adulti a rischio.

<p>Primo soccorso psicologico</p>	<p>Si tratta di una risposta umana e di sostegno ad un altro essere umano che sta soffrendo e che potrebbe aver bisogno di aiuto. Costituisce il primo passo da compiere per mitigare lo shock e/o stress in fase acuta successivamente ad un evento stressante e potenzialmente traumatico, e deve essere tenuto da personale specificatamente formato⁴⁰.</p>
<p>Principi di Protezione della Carta Umanitaria</p>	<p>La protezione verte sulla sicurezza, sulla dignità e sui diritti delle persone colpite da ogni tipo di emergenza, che devono ricevere assistenza in base al loro bisogno specifico senza alcun tipo di discriminazione basata sull'età, il loro genere, l'appartenenza a un determinato gruppo linguistico o etnico o religioso, ecc. La Carta Umanitaria riassume alcuni dei principali diritti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitare di esporre la popolazione a ulteriori danni causati dall'intervento umanitario • Garantire assistenza imparziale alle persone • Proteggere la popolazione colpita da una catastrofe contro ogni sofferenza fisica e psicologica derivante da atti di violenza o di coercizione • Aiutare le persone colpite da catastrofi a far valere i propri diritti per accedere alle risorse disponibili e a superare gli effetti delle violenze subite⁴¹
<p>Protezione dei bambini, delle bambine e dei/le adolescenti</p>	<p>Gli Stati parti della Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza adottano tutte le misure legislative, amministrative, sociali ed educative appropriate per proteggere bambini, bambine e adolescenti da ogni forma di violenza fisica o psicologica, di abuso, di negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compreso l'abuso sessuale, quando sono affidati ai genitori, ai tutori legali o a ogni altra persona che ne abbia la custodia. Tali misure di protezione dovrebbero, ove opportuno, includere procedure efficaci per l'istituzione di programmi sociali per fornire il necessario supporto al bambino e a coloro che si prendono cura del bambino, così come per altre forme di prevenzione e per l'identificazione, la segnalazione, l'invio ai servizi di assistenza, le indagini, la gestione e il follow-up dei casi di maltrattamento dei bambini descritti in precedenza, e, ove opportuno, il coinvolgimento giudiziario⁴².</p>
<p>Rischio</p>	<p>È la probabilità che si verifichi un danno causato da un pericolo o minaccia e le potenziali perdite di vite umane, fonti di sussistenza, beni e servizi. Per i bambini, bambine e adolescenti i rischi si riferiscono alla probabilità che le violazioni e le minacce ai diritti dei minorenni si manifestino e causino danni ai minorenni stessi.</p>
<p>Salvaguardia</p>	<p>La salvaguardia dei bambini e adulti a rischio è la responsabilità che le organizzazioni hanno di assicurarsi che il loro personale, le loro operazioni e i loro programmi non li danneggino in alcun modo, cioè che non li espongano ad alcun rischio di danni e abusi, e che qualsiasi preoccupazione che l'organizzazione abbia riguardo alla sicurezza dei bambini e adulti a rischio all'interno delle comunità in cui lavora, sia riportata alle autorità competenti.</p>
<p>Sensibilizzazione</p>	<p>La sensibilizzazione è una componente fondamentale di ogni strategia di prevenzione ed ha l'obiettivo di cambiare atteggiamenti, comportamenti e convinzioni che possono normalizzare e/o condonare la violenza, l'abuso e lo sfruttamento ed informare il pubblico o le persone interessate circa le risorse disponibili per affrontare il problema e avere accesso ai servizi di assistenza.</p>
<p>Sfruttamento e abusi</p>	<p>Lo sfruttamento è qualsiasi abuso, reale o tentato, di una posizione di vulnerabilità, di squilibrio di potere o di fiducia anche a fini sessuali, compreso, a titolo esemplificativo</p>

	<p>ma non esaustivo, il trarre profitto monetario, sociale o politico dallo sfruttamento di un'altra persona.</p> <p>L'abuso sessuale è l'utilizzo di violenza o forza, reale o minacciata, di natura sessuale, in condizioni di disuguaglianza o coercizione. Ciò include lo sfruttamento e gli abusi, anche di natura sessuale, perpetrati senza contatto fisico e online.</p>
SOGIESC	<p>È l'acronimo di orientamento sessuale, identità di genere, espressione di genere e caratteristiche sessuali (in inglese, Sexual Orientation, Gender Identity, gender Expression, Sex Characteristics). Ogni individuo è contraddistinto da SOGIESC propri. L'acronimo LGBTIQ+ e i termini da cui è composto (lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali, queer e di altre identità diversificate) sono oggi utilizzati in tutto il mondo per fare riferimento a persone con SOGIESC non conformi a norme socioculturali predominanti. Questi termini sono propri di ciascuna cultura e non sempre adottati dai beneficiari del mandato dell'UNHCR per fare riferimento a sé stessi. Quella che è considerata una terminologia rispettosa varia a seconda di Paesi, regioni, comunità linguistiche e persone⁴³.</p>
Sopravvissuta/o alla violenza di genere	<p>Per sopravvissuto/a si intende una persona che ha vissuto la violenza di genere. I termini "sopravvissuto/a" e "vittima" possono essere utilizzati indistintamente. Si preferisce usare il termine vittima in contesti medico-legali; mentre attori che lavorano in contesti psico-sociali preferiscono utilizzare il termine "sopravvissuto/a" per sottolineare l'autodeterminazione e la resilienza della persona che ha vissuto la violenza di genere.</p>
Resilienza	<p>È l'abilità di superare le avversità e adattarsi positivamente a fronte di esperienze sfidanti e difficili. In infanzia e adolescenza, la capacità di essere resilienti non dipende solo da risorse interne e da strategie di adattamento individuali, ma anche dalla combinazione di elementi di rischio e fattori di protezione presenti nell'ambiente socioculturale.</p>
Strategie di coping	<p>Il termine 'coping' deriva dall'inglese 'to cope with' e significa 'fronteggiare, reagire, resistere, gestire'. I meccanismi o strategie di coping sono, dunque, dei processi adattivi legati alle abilità cognitivo-comportamentali e agli sforzi operati dall'individuo per gestire le circostanze avverse.</p>
Violenza di genere	<p>La violenza di genere è un termine ampio ed inclusivo utilizzato per descrivere qualsiasi atto dannoso perpetrato contro la volontà di una persona e basato su differenze attribuite socialmente (cioè di genere) tra maschi e femmine. Il termine racchiude in sé tutti gli atti che infliggono danni o sofferenze fisiche, sessuali o mentali, le minacce di tali atti, la coercizione, e altre privazioni della libertà. Questi atti possono verificarsi in pubblico o in privato⁴⁴.</p>
Vulnerabilità (gruppi vulnerabili)⁴⁵	<p>Si riferisce ad una condizione, per un individuo o un gruppo di individui, di aumentato rischio di essere affetti in modo negativo (dunque con impatto nocivo o destabilizzante per il proprio stato di sicurezza e/o benessere psicofisico) da un evento. Comprendere il concetto di vulnerabilità permette di riconoscere e poter agire su quei fattori -individuali, familiari, sociali, ambientali, culturali, ecc.- che inducono uno stato di maggiore fragilità, o maggiore esposizione ad una minaccia, o ancora, una compromessa capacità di resistere all'impatto avverso. La normativa di riferimento, all'art. 17 del D. Lgs. nr. 142/201515, esplicita alcune tipologie di vulnerabilità, tra cui i/le minorenni, i/le minori stranieri non</p>

	<p>accompagnati, le persone disabili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza, i genitori singoli con figli minorenni, le vittime della tratta di esseri umani, le persone affette da gravi malattie o da disturbi mentali, le persone per le quali è stato accertato che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale o legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere, le vittime di mutilazioni genitali. I soggetti vulnerabili hanno diritto di ricevere un'accoglienza qualificata sulla base delle esigenze specifiche. Tra le vulnerabilità indicate, che andranno rilevate ad ogni step dell'accoglienza, alcune sono da riferirsi a condizioni esplicite e oggettive inerenti lo status socio-giuridico del soggetto vulnerabile, quali la condizione di minore straniero non accompagnato (MSNA); altre sono meno identificabili, come un disagio di tipo psicologico, grave disabilità e/o patologia o vittima di tortura, e pertanto necessitano di un'intercettazione precoce al fine di garantire un invio specialistico e qualificato, per una valutazione effettiva e la certificazione della vulnerabilità stessa, all'operatore o ente/istituzione competente per la certificazione e la presa in carico della suddetta vulnerabilità.</p> <p>In un'accezione più ampia, il concetto di vulnerabilità si accompagna anche a quello di intersezionalità (si veda nota 3).</p>
<p>Tutore volontario per i minori stranieri non accompagnati</p>	<p>Secondo la normativa italiana (art. 10, L. nr. 47/17, c.d. Legge Zampa), il tutore è nominato per ogni MSNA. Ha la responsabilità della cura della persona del/la minore e lo/a rappresenta in tutti gli atti civili e ne amministra i beni. Si occupa inoltre di garantire che il MSNA abbia accesso ai percorsi educativi, lavorativi e di salute che risultino adeguati e necessario al suo sviluppo psico-fisico.</p>



⁴⁰ "Primo soccorso psicologico: Manuale per operatori sul campo", Organizzazione Mondiale della Sanità, 2011. Il documento è consultabile, anche in italiano, attraverso il seguente link: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241548205>.

⁴¹ "Carta Umanitaria e Norme minime di risposta in caso di disastri", Progetto Sphere, 2004, disponibile in italiano attraverso il link: https://www.humanitarianlibrary.org/sites/default/files/2014/02/Italian_Handbook2.pdf

⁴² Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, 1989. <https://www.unicef.it/convenzione-diritti-infanzia/>

⁴³ Per approfondimenti si veda "Lavorare con persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali e queer (LGBTIQ+) in contesti di sfollamento forzato", UNHCR, 2021 [Need-To-Know-Guidance-LGBTIQ-2021IT.pdf](https://www.unhcr.org/refugees/pdf/Need-To-Know-Guidance-LGBTIQ-2021IT.pdf) (unhcr.org)

⁴⁴ Linee Guida per l'integrazione della prevenzione e risposta alla violenza di genere nell'azione umanitaria (GBV Guidelines), IASC, 2015.

⁴⁵ Sul punto si veda "Linee di indirizzo nazionali: l'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità promozione della genitorialità positiva, Roma, Ministero del lavoro e delle politiche sociali, 2017, disponibile al link: <http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/infanzia-e-adolescenza/focus-on/sostegno-alla-genitorialita/Documents/Linee-guida-sostegno-famiglie-vulnerabili-2017.pdf>



In collaborazione con

