

CARTA DEI SERVIZI 2020-2022



1	PREMESSA	3
2	LA CARTA DEI SERVIZI	4
3	INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	6
4	SERVIZI	13
5	CONTROLLO QUALITÀ, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	21

1. Premessa

Il presente documento è stato definito sulla base delle “Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio-assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali” ai sensi dell’art. 20 L.p.13/2007, della Provincia Autonoma di Trento (Reg. delib. n. 1182, 2018).

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette all’associazione di informare i propri stakeholder, in modo chiaro e diffuso, riguardo le attività svolte sul territorio e il ruolo che si intende assumere nella comunità in relazione alla missione istituzionale.

Essa descrive l’identità organizzativa, i servizi erogati e le modalità di coinvolgimento e tutela dei destinatari, nonché quelle volte a salvaguardare la qualità e promuovere il miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi è finalizzata a dichiarare gli impegni assunti verso le persone destinatarie e la cittadinanza e si rivolge a tutti i soggetti interessati all’operato del Centro Astalli Trento, tra cui cittadini-utenti, soci, volontari, finanziatori, ente pubblico e enti privati.

Il documento è stato curato dalla responsabile della qualità e il coordinamento generale, con il supporto dell’area Relazioni e Sensibilizzazione e del Consiglio direttivo. Esso è reperibile sul sito web dell’associazione e verrà pubblicato in versione modificata e aggiornata ogni due o tre anni, in conformità con il variare dei bisogni espressi dai beneficiari e conseguentemente dei servizi offerti.

2. La Carta dei Servizi

La normativa di riferimento

Le disposizioni nazionali relative alla Carta dei Servizi, prendono avvio negli anni '90, con:

- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, che definisce, la nozione di servizio pubblico, fissa i principi fondamentali a cui i servizi devono uniformarsi, anche se erogati in regime di concessione o mediante convenzione, e individua gli strumenti per realizzare servizi di qualità e le procedure di reclamo per la tutela dei cittadini-utenti;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici;
- e ulteriori disposizioni successive in materia di qualità dei servizi pubblici.

Per quanto riguarda il contesto locale si fa riferimento alla legge regionale del 22 dicembre 2004, n. 7 "Riforma dell'ordinamento delle autonomie locali" che istituisce l'applicazione dei principi contenuti nella L.p. 23/1992 "Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all'azione amministrativa provinciale e norme in materia di procedimento amministrativo" per gli enti locali e i soggetti che gestiscono servizi pubblici mediante affidamento a terzi. La L.p. 23/1992, in particolare all'art. 40 (Servizi di garanzia del cittadino-utente), prevede che i servizi siano "svolti con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, la tutela dei cittadini e la loro partecipazione, anche in forma associata, alle procedure inerenti la definizione degli standard qualitativi e la valutazione". Infine, come previsto, dall'art. 20 della L.p. 13/2007 (accreditamento), e dal Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale l'adozione della Carta dei Servizi viene compresa tra i requisiti di accreditamento.

I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

I principi fondamentali si rifanno a quelli individuati dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi

pubblici", tra cui vengono considerati tali anche quelli "svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà ed alla sicurezza della persona e alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146", e sono i seguenti:

principio di eguaglianza sostanziale: è vietata qualsiasi forma di discriminazione verso i cittadini-utenti per motivi di razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinione politica e orientamento sessuale. Tale principio non si traduce nella standardizzazione delle risposte ai singoli casi, ma nella garanzia "di trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse";
principio di imparzialità: il Centro Astalli Trento definisce le modalità di accesso e di fruizione dei servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità;

principio di continuità: salvo cause di forza maggiore, il Centro Astalli Trento eroga i propri servizi in forma continua, regolare e senza interruzioni. Si impegna, tuttavia, anche ad adottare misure volte ad arrecare minor disagio possibile agli utenti, nel caso l'interruzione del servizio, o il funzionamento irregolare dello stesso, risulti inevitabile;

principio di scelta: il Centro Astalli Trento si impegna a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio;

principio di partecipazione: il Centro Astalli Trento si impegna a promuovere la partecipazione del cittadino-utente, principalmente attraverso l'ascolto mediante le indagini di rilevazione diretta del grado di soddisfazione.

principi di efficacia ed efficienza: l'organizzazione e l'erogazione dei servizi si basano sui criteri di efficienza e di efficacia, che vengono incrementati anche mediante la formazione e l'aggiornamento continui del personale (soprattutto a contatto diretta con l'utenza) e con lo scambio sistematico con la rete dei servizi territoriali, valorizzando anche le risorse comunitarie (welfare generativo).

Mancato rispetto della carta

L'Associazione Centro Astalli Trento Onlus si impegna a rispettare quanto indicato nella presente Carta, in quanto documento di riferimento per tutti i soggetti coinvolti nelle attività dell'associazione, in particolare soci, volontari, lavoratori e beneficiari dei servizi. Ciò che è riportato nella Carta dei Servizi, inoltre, costituisce base di osservazione anche contrattuale con riferimenti agli affidamenti/finanziamenti da parte degli Enti Pubblici. Il mancato rispetto della Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale sanzionabile con penali e in casi gravi con la risoluzione del contratto.

3. Informazioni generali sull'ente

Carta d'identità

Denominazione	Associazione Centro Astalli Trento Onlus
Forma giuridica	Associazione non riconosciuta, in fase di trasmigrazione ad Ente del Terzo Settore (ETS)
Anno di fondazione	2005
Codice Fiscale	96072090226
Sede legale	Via delle Laste 22, 38121 - Trento
Settore di intervento	Inserimento sociale di persone rifugiate e richiedenti asilo
Principali attività	Accoglienza residenziale di adulti e famiglie e supporto nel raggiungimento dell'autonomia, mediante azioni di alfabetizzazione, supporto psico-sociale, orientamento legale, ai servizi del territorio, alla formazione e al lavoro.

Mission e valori

L'Associazione Centro Astalli Trento Onlus è la sede trentina del Centro Astalli, componente italiana del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati-JRS, presente in 50 Paesi nel mondo.

La mission dell'organizzazione è quella di accompagnare, servire e difendere i diritti di coloro che arrivano in Italia in fuga dai propri Paesi d'origine (cosiddetti "migranti forzati").

Per tendere al raggiungimento della mission e alla realizzazione dei propri fini statutari, il Centro Astalli Trento offre servizi alla persona e si impegna in attività di sensibilizzazione ed advocacy.

Attraverso un approccio metodologico fondato sulla centralità del soggetto e della relazione, l'associazione fornisce ai richiedenti e titolari di protezione internazionale strumenti idonei al raggiungimento della piena autonomia, mediante l'accompagnamento abitativo e l'attivazione di percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo e sociale.

Storia e contesto

Il Centro Astalli Trento affonda le proprie radici storiche agli inizi degli anni '80, con la nascita del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati.

Questo venne fondato dal padre gesuita Pedro Arrupe - già missionario a Hiroshima durante e dopo l'esplosione della bomba nucleare nel 1945 e Superiore Generale della Compagnia di Gesù dal 1965 - che, nel 1981, venne colpito profondamente dalla tragedia di migliaia di vietnamiti costretti alla fuga a causa della guerra ed esortò la Compagnia a "portare almeno un po' di sollievo a questa situazione". In quel periodo, in risposta all'appello, anche in Italia, più precisamente a Roma in via degli Astalli, iniziano le prime attività di sostegno ai migranti forzati. Queste si strutturano sempre più nel corso del tempo e, negli anni '90, il Centro Astalli si espande in tutto il territorio nazionale, raggiungendo anche Trento, grazie a Padre Giovanni Fantola, che, nel 1999, apre un alloggio a Roncafort per accogliere i primi rifugiati in arrivo da Roma, in cerca di lavoro e di un futuro stabile.

A seguito di questa prima esperienza, il 22 dicembre 2005 nasce formalmente l'Associazione Centro Astalli Trento, che già dall'anno successivo, si configura come principale interlocutore della Provincia Autonoma di Trento nella gestione del progetto SPRAR (Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati), da cui parte una significativa collaborazione con il Centro Informativo per l'Immigrazione (Cinformi). Da quello stesso anno l'associazione gestisce in maniera continuativa il progetto SPRAR (oggi SAI - Sistema Accoglienza Integrazione) trentino che, dopo una fase iniziale di 30 posti e una intermedia di 132, attualmente accoglie 83 persone.

A partire dal 2011, con il verificarsi dell'aumento dei flussi migratori verso l'Italia e con l'avvio del progetto Emergenza Nord Africa, il Centro Astalli Trento ha incrementato ulteriormente i propri servizi e, intensificando il rapporto con Cinformi, gestito un numero sempre più considerevole di migranti forzati. Con il 2014, l'associazione ha preso parte al progetto di Accoglienza Straordinaria per richiedenti protezione internazionale partecipando prima alla gestione di alcune grandi strutture di prima accoglienza e successivamente, con l'imporsi dell'accoglienza diffusa come scelta strategica della Provincia di Trento, di alloggi dislocati sul territorio trentino.

A partire dal 2016, il Centro Astalli Trento ha dato il via ad una modalità sperimentale di accoglienza straordinaria, che ha visto l'inserimento di alcuni ospiti in strutture abitative messe a disposizione da famiglie di ordini religiosi presenti nel Capoluogo, in particolare presso le strutture dei Missionari Comboniani, dei Padri Dehoniani, dei Gesuiti di Villa S. Ignazio e delle Figlie della Carità Canossiana. Da questa esperienza positiva, a partire da aprile 2019, l'associazione e l'Arcidiocesi di Trento - Caritas diocesana hanno ideato il progetto Una Comunità Intera, che prevede la messa a disposizione delle strutture di accoglienza da parte della Diocesi e ordini religiosi, per un totale di oltre 230 posti su tutto il territorio provinciale, per continuare a favorire forme di accoglienza diffusa.

Tra il 2018 e il 2021, sono state accolte tre famiglie provenienti dalla Siria mediante Corridoi Umanitari, con la collaborazione della Comunità di S. Egidio, della Provincia Autonoma di Trento e della Cooperativa Villa S. Ignazio.

Dal 2018 al 2020, l'Associazione ha visto la propria presenza anche nella Provincia di Bolzano sui progetti SPRAR delle Comunità comprensoriali Valle Isarco, Oltradige Bassa Atesina e Val Venosta, con i servizi di consulenza legale e psicologica.

Nel febbraio 2019 è nata anche la prima esperienza di servizio di dormitorio per richiedenti titolari protezione internazionale territoriale in attesa di accedere ai progetti di accoglienza e, da inizio 2020, l'associazione è accreditata con il Dipartimento Salute e Politiche Sociali della Provincia di Trento per l'erogazione del Servizio di consulenza e assistenza psicologica.

Nello stesso anno l'Associazione ha ottenuto l'approvazione di due importanti progetti finanziati dal FAMl - Fondo Asilo Migrazione e Integrazione, l'uno in collaborazione con il Comune di Trento, finalizzato al potenziamento dei servizi rivolti alle persone migranti forzate sul territorio, e l'altro, presentato con le sedi di Padova e Roma, per rinforzare l'autonomia delle persone titolari di protezione internazionale uscite dal sistema di accoglienza ministeriale.

La rete

Il Centro Astalli Trento svolge le proprie attività in stretta collaborazione con altri gruppi ed organizzazioni presenti sul territorio provinciale e nazionale. In particolare, l'associazione aderisce, assieme ad altri diciotto enti, alla Fondazione S. Ignazio, appartenente al Jesuit Social Network, la rete dei gesuiti per il sociale, che si pone l'obiettivo di portare le istanze del territorio trentino al centro di una riflessione critica ed analitica, per ideare risposte condivise ed innovative ai bisogni emergenti. L'associazione, inoltre, costituisce la componente trentina dell'Associazione Centro Astalli, sede italiana del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati-JRS, che, nata nel 1981, opera da oltre trent'anni sul suolo nazionale nell'erogazione di attività e servizi di accoglienza per richiedenti e titolari di protezione internazionale. L'ente collabora con il CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza) ed è membro della sezione regionale CNCA Trentino Alto-Adige. Tale rete agisce per sensibilizzare le comunità del territorio rispetto al tema dell'accoglienza, intesa in senso ampio, non esclusivamente in riferimento ai migranti, e propone percorsi formativi per operatori impiegati nel settore. Infine, il Centro Astalli Trento è uno dei quattordici enti del terzo settore che, insieme alla Provincia Autonoma di Trento e i Comuni di Trento e Rovereto, compone il Tavolo Inclusione Sociale: un gruppo di lavoro permanente sulla questione della grave marginalità e delle persone senza dimora. Il Tavolo funge da osservatorio del fenomeno sul territorio, stimola la co-programmazione e la co-progettazione di servizi e interventi di bassa soglia, nonché di sperimentazioni innovative e non-emergenziali rivolte alle persone a rischio o in condizione di grave marginalità sociale. Per l'organizzazione è, inoltre, indispensabile mantenere un dialogo costante con gli altri servizi presenti sul territorio, tra cui i Centri di Salute Mentale, l'Azienda Sanitaria e l'Agenzia del Lavoro, al fine di massimizzare gli interventi attraverso la valorizzazione delle risorse esistenti e attive nei territori di riferimento. Costante è anche il rapporto con Cinformi - Centro Informativo per l'immigrazione della Provincia Autonoma di Trento - e le altre realtà operanti nel sistema dell'accoglienza. Molti progetti, infine, vengono presentati in partenariato con attori di varia natura (enti del terzo settore, enti formativi, scuole, imprese sociali, aziende etc.) per rispondere al meglio ai differenti bisogni espressi dai migranti forzati e dalla comunità.

Gli stakeholder

Gli enti del terzo settore sono per natura soggetti intorno ai quali si innescano numerose relazioni tra diversi attori, di forme giuridiche differenti, i cosiddetti stakeholder, termine traducibile con “portatori di interesse”.

Ogni stakeholder stabilisce con l’ente un rapporto, le cui caratteristiche variano a seconda della finalità dell’interazione e del grado di influenza che reciprocamente esercitano o subiscono all’interno del contesto territoriale, sociale, economico ed ambientale di riferimento. La mappatura a fianco intende elencare i portatori di interesse del Centro Astalli Trento e rappresentare visivamente l’intensità della relazione esistente. Nel primo livello si collocano gli stakeholder diretti, che sono immediatamente influenzati dall’esistenza dell’organizzazione e dai servizi da essa erogati.

Il secondo livello, invece, comprende i soggetti che hanno una relazione significativa con l’ente, perchè ne determinano le azioni e le strategie.

Nel terzo livello, infine, si posizionano i soggetti che hanno un rapporto meno assiduo e significativo, ma che beneficiano dell’esistenza dell’organizzazione, anche in termini di ricadute positive prodotte.



Gli organi di governo

Il Centro Astalli Trento è composto da due organi di governo: l’Assemblea dei soci e il Consiglio direttivo. Secondo quanto previsto dall’articolo 5 dello Statuto “possono essere associati tutti coloro che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età nonché enti del Terzo Settore o senza scopo di lucro, italiani e stranieri che condividono le finalità dell’associazione e contribuiscono alla realizzazione delle stesse”.

La base sociale si compone di enti associati, soci volontari e soci lavoratori e si riunisce almeno una volta all’anno in Assemblea, sede di approvazione del bilancio d’esercizio e di quello sociale.

Il Consiglio direttivo, che viene eletto dalla base sociale, si riunisce mensilmente e resta in carica per tre anni, è l’organo “investito dei più ampi poteri per l’ordinaria e straordinaria amministrazione dell’associazione e può compiere quanto ritenga opportuno per il conseguimento degli scopi della stessa” (art. 8 dello Statuto).

Nella tabella a fianco, si riporta la composizione del Consiglio Direttivo in carica per il triennio 2020-2023.

Stefano Graiff	Presidente Socio volontario
Elisabetta Cescatti	Consigliera Socia volontaria
Carlo Balestra	Consigliere Socio volontario
Tommaso Bisoffi	Consigliere Socio lavoratore
Camilla Pontalti	Consigliera Socia volontaria
Giovanna Fabris	Consigliera Socia lavoratrice
P. Alberto Remondini sj	Invitato permanente

Descrizione della tipologia di destinatari

Gli interventi del Centro Astalli Trento si rivolgono a persone con un vissuto di migrazione forzata, ovvero che hanno lasciato il proprio Paese per almeno un motivo di coercizione, contro la loro volontà. Si tratta di cittadini di Stati extra-UE, che, giunti in Italia, hanno presentato, o stanno per presentare, una domanda di protezione internazionale (dunque in attesa o in possesso di un permesso di soggiorno per richiesta asilo), oppure titolari di una protezione internazionale (status di rifugiato o protezione sussidiaria) o speciale.

Parte dei destinatari sono anche persone che a vario titolo sono -ancora o nuovamente- sprovviste di un permesso di soggiorno, nell'ottica di un supporto per individuare la modalità migliore di regolarizzazione.

Mediante i servizi offerti e le iniziative proposte, l'associazione si rivolge a tutte le persone, che, sul territorio, esprimono dei bisogni legati alla loro condizione di migranti forzati, con particolare attenzione a coloro che stanno intraprendendo

il proprio percorso di integrazione all'interno dei progetti di accoglienza (ministeriali e non).

Le persone seguite dal Centro Astalli Trento sono, da un punto di vista numerico, prevalentemente uomini singoli, ma anche nuclei familiari, monoparentali e donne singole.

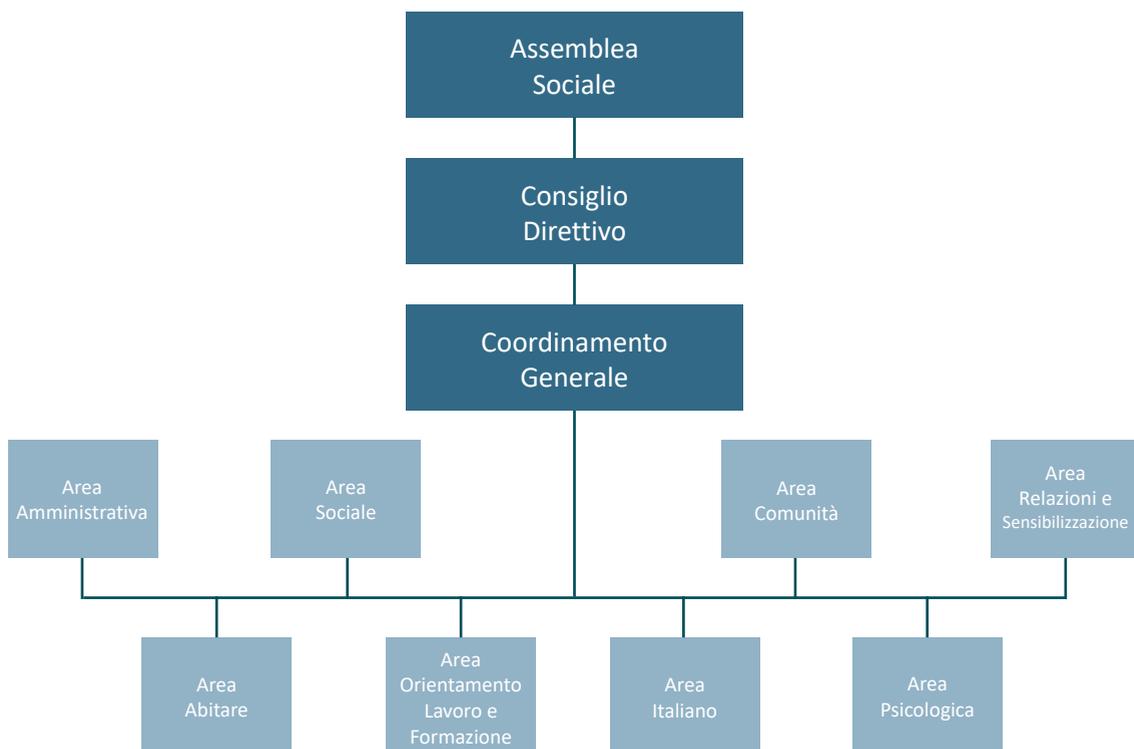
La struttura organizzativa

L'organigramma e il funzionigramma rappresentano l'assetto organizzativo dell'associazione, evidenziando, rispettivamente, gli organi e le relazioni gerarchiche, e la ripartizione delle responsabilità, nonché i criteri di articolazione delle attività.

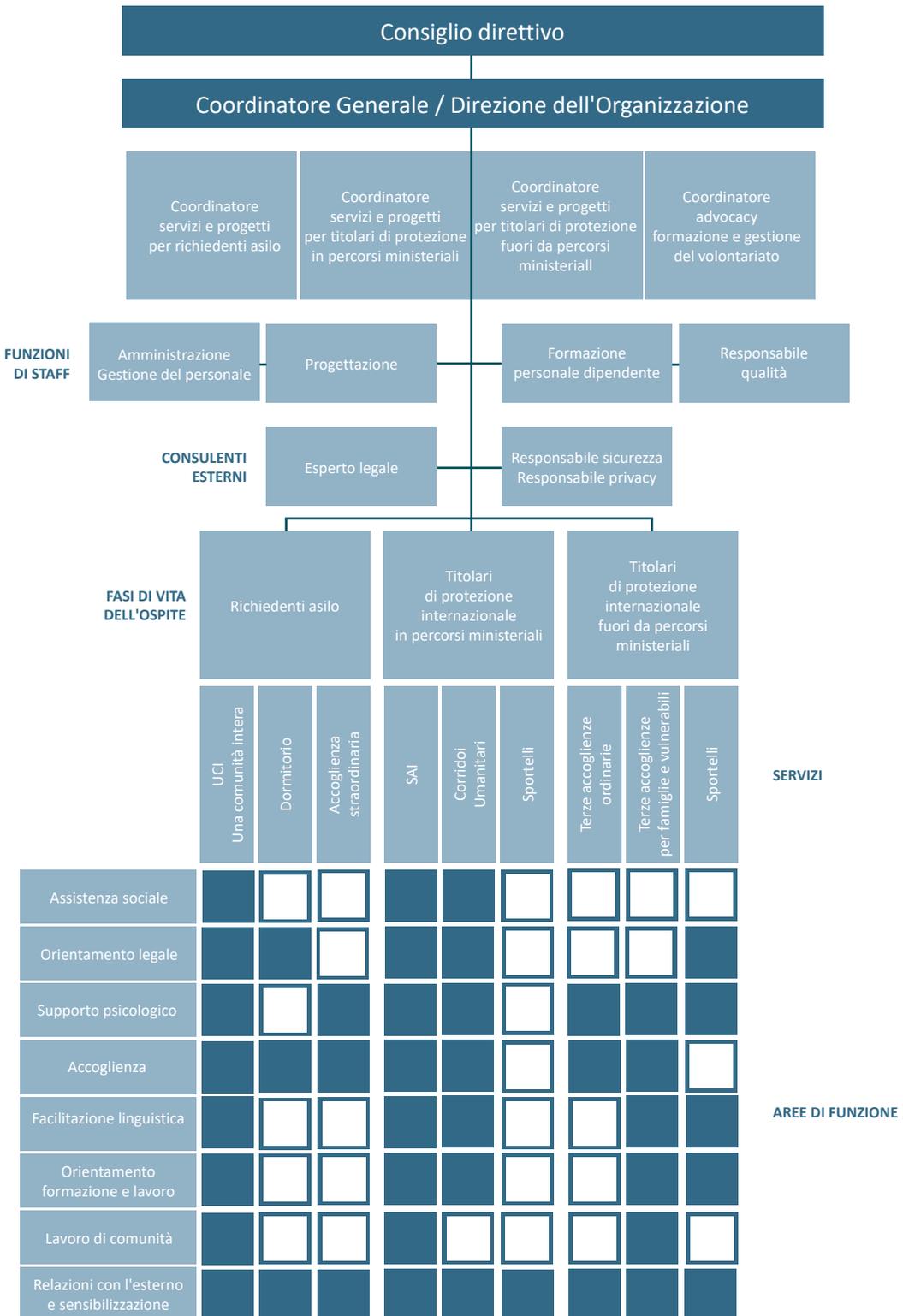
Autorizzazione e accreditamento

L'organigramma e il funzionigramma rappresentano l'assetto organizzativo dell'associazione, evidenziando, rispettivamente, gli organi e le relazioni gerarchiche, e la ripartizione delle responsabilità, nonché i criteri di articolazione delle attività.

L'organigramma



Il funzionigramma



Personale e aree di intervento

Il personale retribuito è costituito da figure professionali diverse, provenienti da corsi di studio in campo socio-educativo, antropologico, linguistico e di mediazione culturale, giuridico e di studi internazionali, psicologico e sociale (con relativa iscrizione all'albo professionale di riferimento), che hanno la capacità di acquisire una visione d'insieme analitica, integrata e multidisciplinare. Per rispondere al meglio ai molteplici bisogni espressi dai migranti forzati e favorire l'integrazione di lungo periodo, il Centro Astalli Trento, nel tempo, si è strutturato in aree di funzione specifiche, differenziate ma in continuo interscambio reciproco.

Area Abitare

Ha la funzione di accompagnare i beneficiari nell'inserimento in alloggio e nella conoscenza della comunità ospitante, sia nei progetti ministeriali (SAI e Accoglienza Straordinaria) che in quelli ideati dall'associazione e che prevedono altre forme di finanziamento e sostenibilità. L'area cura le convivenze in struttura e orienta gli ospiti verso i servizi del territorio.

Area legale

Definisce modalità operative e metodologie di lavoro per orientare i richiedenti protezione internazionale rispetto alla normativa vigente in materia d'asilo. Gli operatori dell'area sostengono gli ospiti nel processo di apprendimento e presa di consapevolezza del funzionamento della Commissione territoriale e dei diritti di cui godono, nonché forniscono informazioni relative a varie questioni di natura legale (rinnovo e conversione permessi di soggiorno, ricongiungimento familiare etc.).

Area integrazione

Con attenzione particolare alle attitudini, competenze ed abilità dei singoli ed alle opportunità offerte dal mercato occupazionale locale, si pone l'obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo degli individui accolti nei progetti. L'équipe di riferimento accompagna il beneficiario in un percorso individualizzato che prevede l'individuazione di corsi formativi o professionali, l'attivazione di esperienze di tirocinio, l'acquisizione di strumenti volti alla ricerca attiva del lavoro.

Area comunità

Nasce per sviluppare e curare le relazioni tra i beneficiari accolti, il vicinato, le realtà di quartiere e la comunità di riferimento. Partendo dall'emersione dei bisogni, si intende facilitare la ricerca di gruppo, incoraggiando la condivisione delle decisioni a favore del bene comune. Conseguentemente si sensibilizza la comunità ampiamente intesa sui temi dell'integrazione e si incentivano processi collettivi di inclusione.

Area psicologica

Al fine di promuovere il benessere degli individui, le psicologhe che compongono l'area definiscono ed attivano modalità di supporto per coloro che presentano fragilità e vulnerabilità o che dimostrano di avere difficoltà psicologiche, personali e relazionali. Per fare questo l'area ha previsto l'apertura di uno spazio professionale basato su un approccio etno-clinico e di tipo bio-psico-sociale, che pone attenzione alla complessità delle variabili che agiscono nel determinare lo stato di salute globale della persona.

Area alfabetizzazione

Si pone l'obiettivo di rendere fruibile l'uso della lingua italiana nella vita quotidiana, approfondendo le questioni culturali ed interculturali indispensabili per orientarsi e muoversi con sicurezza e comprensione nel nuovo contesto di vita. L'équipe si impegna a raccogliere i bisogni dei beneficiari e formula dei patti formativi che vi rispondano, sostenendo il loro percorso di apprendimento.

Area sociale

Si occupa di definire progetti individualizzati d'aiuto per persone in condizione di vulnerabilità, secondo quanto previsto dall'art. 17 D.Lgs 142/2015. Oltre alle tipologie di persone che rientrano in tale categoria, gli assistenti sociali – figure professionali che compongono l'area – seguono i nuclei familiari con figli minori. L'area prevede anche la presa in carico su segnalazione di uomini e donne singoli che vivono condizioni rilevanti di fragilità, tali da pregiudicare il normale svolgimento delle comuni attività quotidiane e delle autonomie personali.

Area marginalità

Si occupa delle persone migranti forzate che, in attesa di accedere al sistema di accoglienza, versano in condizione di forte marginalità, perché senza dimora e in stato di indigenza. Gli operatori gestiscono il servizio di dormitorio e garantiscono supporto nelle pratiche della richiesta asilo grazie a uno sportello di orientamento legale. L'équipe, inoltre, collabora sistematicamente con le istituzioni locali e gli enti del Terzo settore per trovare soluzioni durature volte alla diminuzione della marginalità.

Area relazioni e sensibilizzazione

Costruisce e cura i rapporti tra l'associazione, la comunità e le istituzioni locali, nazionali e internazionali. Nello specifico si occupa di: comunicazione istituzionale sia digitale che offline, attività di sensibilizzazione nelle scuole ed eventi di informazione e formazione rivolti agli adulti, fundraising e progettazione, Servizio Civile e coinvolgimento dei volontari.

Volontariato e Servizio Civile

Consapevole di quanto il volontariato costituisca un elemento essenziale nel determinare l'identità di un'organizzazione, il Centro Astalli Trento si impegna a valorizzare, motivare e riconoscere il contributo dei volontari, in un'ottica di miglioramento della qualità e dell'impatto della propria operatività.

L'associazione, inoltre, riconosce il valore sociale del volontariato, in quanto indice del grado di fiducia, di reputazione e relazionale che la stessa instaura con il proprio territorio.

Il volontariato permette, da una parte, di dare un contributo fondamentale nella realizzazione delle attività e dei servizi, grazie al supporto offerto sia agli operatori che ai beneficiari, e, dall'altra, costituisce un'occasione di crescita per i volontari stessi, che possono vivere un'esperienza relazionale unica e acquisire competenze e conoscenze spendibili anche in altri ambiti, generando circoli virtuosi in tutta la società e disseminando la cultura dell'accoglienza nelle attività quotidiane.

I volontari che collaborano con l'associazione svolgono principalmente quattro tipologie di azioni, che possono essere saltuarie o continuative:

- affiancamento a singoli e famiglie, per sostenere loro nell'apprendimento dell'italiano, nella ricerca casa e ricerca lavoro, in attività di studio, aiuto compiti e baby-sitting;
- attività in gruppo, tra cui laboratori di orientamento al lavoro e di apprendimento delle competenze digitali, oppure iniziative finalizzate alla socializzazione e al benessere (es gite, laboratori creativi etc.);
- a scuola, per far conoscere, assieme ai testimoni rifugiati, il fenomeno delle migrazioni forzate tra i giovani studenti del Trentino;
- supporto nella creazione di eventi pubblici.

Annualmente, inoltre, il Centro Astalli Trento accoglie ragazzi in Servizio Civile, in quanto strumento utile a coinvolgere nell'associazione i giovani, per valorizzarne le competenze, avvicinare loro al settore dell'accoglienza e, più in generale, a quello del terzo settore.

Il Servizio Civile permette all'associazione di apportare idee innovative e creative, e, contestualmente, di far vivere ai giovani che si rendono protagonisti dei progetti un primo contatto con un ambiente lavorativo in cui sperimentarsi.

I ragazzi in Servizio Civile sono coinvolti in attività di:

- affiancamento agli operatori e ai beneficiari in attività di supporto quotidiano, di ricerca lavoro e ricerca casa;
- partecipazione alle attività di comunicazione, alla creazione di campagne di sensibilizzazione, fundraising e interventi nelle scuole.

Approccio metodologico

Il Centro Astalli Trento fonda il proprio operato su una metodologia d'azione basata su alcuni elementi indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi strategici, che riguardano l'inserimento sociale delle persone beneficiarie degli interventi, il potenziamento della rete dei servizi e degli attori locali e la diffusione continua della cultura dell'accoglienza.

Metodo olistico-integrato:

Approccio che considera la persona nella sua globalità psico-fisica, emotiva e biografica, con particolare attenzione al sistema socio-familiare e all'ambiente di vita in cui è inserita. Porre l'attenzione alla centralità della persona e alle determinanti socio-politiche ed economiche esterne, consente di definire percorsi d'intervento personalizzati, capaci di riconoscere e valorizzare risorse e peculiarità di ogni accolto.

Concetto di empowerment:

Metodologia di lavoro orientata a rendere gli ospiti soggetti attivi nel proprio percorso di inserimento ed integrazione sociale, per evitare forme di assistenzialismo e massimizzare l'efficacia dei percorsi, attraverso ricadute ed effetti positivi di lungo termine. L'empowerment è il processo individuale e collettivo mediante cui i soggetti acquisiscono consapevolezza di sé e graduale controllo delle proprie scelte, decisioni e progettazione del futuro, sganciandosi progressivamente dal sostegno dei servizi.

Accoglienza diffusa e rete con le comunità:

Composta da piccole strutture (alloggi di 4/5 posti) dislocate su tutto il territorio provinciale, l'accoglienza diffusa risulta essere un modello molto più efficace di integrazione, rispetto ai grandi centri collettivi (che raggruppano anche centinaia di persone nella stessa struttura per periodi prolungati, con ricadute negative sul benessere degli individui e con forti difficoltà ad interagire efficacemente con l'esterno). Il modello diffuso risulta vincente, perché, oltre a permettere alle persone di vivere un contesto abitativo che ripropone un ambiente domestico e familiare, facilita la creazione di reti locali, con vari attori del territorio (altri servizi, istituzioni, volontariato, associazione sportive, scuole etc.), favorendo la partecipazione attiva, integrata ed organizzata del processo di inclusione sociale.

Attività permanente di advocacy e sensibilizzazione:

per l'organizzazione è fondamentale far conoscere alla cittadinanza il fenomeno della migrazione forzata mediante una narrazione che ne renda esplicite la complessità e le caratteristiche e che sia alternativa a quella semplicistica e strumentale di cui spesso è oggetto. Il Centro Astalli Trento, inoltre, si impegna a portare le istanze della comunità migrante forzata all'attenzione dell'opinione pubblica e delle istituzioni, presidiando in vari modi gli spazi deputati alle decisioni politiche e ai cambiamenti sociali.

4. Servizi

I servizi residenziali

I servizi residenziali gestiti dall'Associazione Centro Astalli Trento sono pensati in filiera, perché rispondono alle diverse fasi della vita del migrante forzato, che sono strettamente connesse all'iter per il riconoscimento della protezione internazionale. Durante questo percorso, oltre alla tutela di tipo legale, la persona beneficia di forme di inserimento sociale, che promuovono l'integrazione di lungo periodo. Le persone richiedenti e titolari protezione internazionale, quindi, dal loro arrivo sul territorio, fino al raggiungimento di un sufficiente livello di autonomia economica e abitativa, transitano in ordine cronologico attraverso (alcuni o tutti) i servizi presentati.

Il Centro Astalli Trento gestisce sia i programmi ministeriali, che interventi aggiuntivi, nati dai bisogni espressi dalle persone che non trovano risposta nei percorsi standard previsti dal sistema di accoglienza nazionale. Si tratta in particolare del servizio di bassa soglia, che si rivolge a coloro che sono in attesa di accedere alle strutture di accoglienza per richiedenti asilo, e le cosiddette "terze accoglienze", che intercettano coloro che, una volta conclusi questi programmi, esprimono ancora il bisogno di sostegno verso un grado di autonomia più solido.

L'associazione considera i propri interventi, non come alternativi, ma integrati nel sistema di welfare locale e fortemente inseriti nel contesto di riferimento.

Tutti i servizi, quindi, sono erogati mediante una collaborazione sistematica con gli attori strategici del territorio, in particolare enti locali e istituzioni pubbliche, realtà di promozione e tutela della salute, enti formativi e di inserimento lavorativo, associazioni di volontariato e di inserimento sociale.



Nota

L'Ente titolare del coordinamento del sistema di accoglienza in Trentino è, sulla base di un protocollo di intesa sottoscritto con il Commissariato del Governo, la Provincia Autonoma di Trento.

Dormitorio di Casa San Francesco

Tipologia: Centro di Accoglienza Notturno

Il servizio di dormitorio si rivolge a uomini adulti richiedenti protezione internazionale che versano in una condizione temporanea di senza dimora, in attesa di accedere ai programmi ministeriali di accoglienza dedicati a questo tipo di utenza. Al fine di rispondere ai bisogni di prima necessità, si prevede la messa a disposizione di un posto letto, dei servizi igienici, della lavanderia e dei pasti (colazione e cena). Le persone accolte beneficiano anche di un primo orientamento ai servizi sanitari e sociali del territorio, di un accompagnamento relativo alle procedure legali per la richiesta di protezione internazionale e di un aggancio ai servizi specialistici ove necessario (es. problematiche sanitarie). Durante il periodo in struttura, si provvede inoltre a sostenere le persone ospiti nell'avvio del processo di inclusione sociale, mediante attività ricreative e socializzanti, anche grazie al supporto del personale volontario e della comunità.

Il servizio è gestito in collaborazione con lo Sportello Unico per le persone senza dimora della Provincia Autonoma di Trento e il tavolo tecnico Richiedenti Protezione Internazionale del Tavolo Inclusione, coordinato dal Comune di Trento.

Destinatari: uomini singoli adulti richiedenti titolari protezione internazionale territoriali.

Modello organizzativo: comunitario.

Ricettività e sede della struttura: 10 posti, presso Casa S Francesco, via dell'Ora del Garda n°45.

Figure professionali: Referente per il servizio, operatore sociale, mediatore culturale/utente esperto, operatore legale.

Modalità di accesso: mediante le procedure previste dal Tavolo Inclusione, su invio del Servizio sociale competente.

Durata dell'accoglienza e dell'intervento: fino all'ingresso nel sistema di accoglienza (può variare da pochi giorni ad un massimo di sei mesi).

Giorni/orario di apertura: 7/7 giorni, dalle ore 18.00 alle ore 8.00.

Fonti e modalità di finanziamento: Comune di Trento mediante finanziamento a contributo.

Accoglienza Straordinaria

Tipologia: Abitare accompagnato per adulti

Il programma ministeriale di Accoglienza Straordinaria è rivolto a persone adulte (sia uomini che donne) e nuclei familiari e monoparentali anche con minori, richiedenti protezione internazionale e in stato di indigenza. Le persone accolte vengono inserite in appartamenti dislocati sui territori di Trento e dell'Alta Valsugana, per beneficiare, oltre che dell'accoglienza materiale (alloggio e sussidio economico), di un accompagnamento all'inclusione sociale. Il piano individualizzato della persona, condiviso anche con la rete dei servizi attivi sui singoli casi, si struttura in un percorso composto da una molteplicità di azioni che, insieme, contribuiscono a favorire il raggiungimento dell'autonomia delle persone accolte: orientamento ai servizi sociali e sanitari del territorio, orientamento al lavoro e alla formazione; supporto psicologico, sociale e legale; facilitazione linguistica. Per garantire l'accoglienza diffusa, mediante la messa a disposizione di strutture di proprietà dislocate su gran parte del territorio provinciale, e promuovere il lavoro di rete, nell'ambito dell'Accoglienza Straordinaria, è attivo il progetto Una Comunità Intera - UCI, coordinato dall'Associazione Centro Astalli Trento e Arcidiocesi di Trento - Caritas diocesana, in partenariato con A.T.A.S Onlus, Casa Accoglienza alla vita Padre Angelo Onlus, Cooperativa di solidarietà sociale SOS Villaggio del Fanciullo, Cooperativa di solidarietà sociale Villa S. Ignazio, Fondazione Comunità Solidale, in collaborazione con il Cinformi.

Destinatari: persone richiedenti protezione internazionale (donne e uomini adulti, nuclei familiari e monoparentali con minori).

Modello organizzativo: familiare, ad esclusione di una struttura comunitaria.

Ricettività e sedi delle strutture: 16 app. a Trento, 2 a Pergine V., 1 a Castel Ivano, per un totale di 98 posti.

Figure professionali: coordinatore del servizio, operatore sociale per l'accompagnamento all'abitare e orientamento ai servizi, operatore legale, operatore di comunità, operatore di orientamento al lavoro e alla formazione, psicologo, assistente sociale, insegnante di italiano, mediatore linguistico-culturale.

Modalità di accesso: invio da parte di Cinformi con il Commissariato del Governo della Provincia di Trento.

Presidio degli operatori: sono presenti con orari flessibili, da 1 a 20 ore settimanali per unità abitativa. La presenza in struttura diminuisce con l'aumentare del grado di autonomia delle persone accolte.

Durata dell'accoglienza e dell'intervento: è variabile e ha inizio con l'autorizzazione della Prefettura all'ingresso in progetto, nel rispetto dei requisiti di indigenza e formalizzazione della domanda d'asilo (art. 14 D.Lgs. 142/15). L'accoglienza è garantita per la durata del procedimento di richiesta asilo al permanere dei requisiti, e cioè fino alla risposta della Commissione Territoriale o, se questa è negativa, fino alla decisione definitiva in sede giurisdizionale. L'accoglienza può infine cessare per varie ragioni (art. 23 D.Lgs. 142/15): per abbandono o per

revoca, ad esempio con l'ottenimento del riconoscimento di un titolo di soggiorno o per il raggiungimento della disponibilità di mezzi economici sufficienti (superamento della soglia di indigenza, vale a dire oltre il reddito sociale annuo stabilito dall'INPS).

Giorni/orario di apertura: 7/7 giorni - h24.

Fonti e modalità di finanziamento: Affidato da parte della Provincia Autonoma di Trento tramite gara di appalto e evidenza pubblica (progetto UCI).

SAI Sistema Accoglienza Integrazione

Tipologia: Abitare accompagnato per adulti

Servizio di accoglienza integrata per persone singole o nuclei familiari titolari di protezione internazionale (status di rifugiato e protezione sussidiaria) o speciale. L'intervento prevede la strutturazione di un progetto individualizzato, condiviso con la rete di tutti gli attori territoriali coinvolti, volto sia a garantire misure di assistenza e protezione, che a favorire la (ri)conquista dell'autonomia. Il SAI si basa su un modello di presa in carico multidisciplinare, che prevede: l'accoglienza di tipo materiale, mediazione linguistico-culturale, orientamento e accesso ai servizi sanitari e sociali del territorio, insegnamento della lingua italiana e inserimento scolastico per i minori; formazione e riqualificazione professionale, orientamento e accompagnamento legale, all'inserimento lavorativo, sociale e abitativo post-progetto, e la tutela psico-socio-sanitaria.

Destinatari: prioritariamente persone titolari di protezione internazionale, tra cui singoli, nuclei famigliari e monoparentali con minori.

Modello organizzativo: familiare.

Ricettività e sedi delle strutture: 12 alloggi a Trento, 4 a Rovereto, 2 a Lavis, 1 a Mori, 1 a S. Michele all'Adige, per un totale di 83 posti.

Figure professionali: coordinatore del servizio, operatore sociale per l'accompagnamento all'abitare e orientamento ai servizi, operatore legale, operatore di comunità, operatore di orientamento al lavoro e alla formazione, psicologo, assistente sociale, insegnante di italiano, mediatore linguistico-culturale.

Modalità di accesso: richiesta presso lo sportello dedicato, oppure tramite invio da parte del Cinformi, del Servizio Centrale (che coordina i SAI sul territorio nazionale) o del Commissariato del Governo della Provincia Autonoma di Trento.

Presidio degli operatori: sono presenti con orari flessibili, da 1 a 20 ore settimanali per unità abitativa. La presenza in struttura diminuisce con l'aumentare del grado di autonomia delle persone accolte.

Durata dell'accoglienza e dell'intervento: 6 mesi prorogabili fino ad un massimo di 18 mesi per i casi più complessi (vulnerabilità, motivi di salute). L'accoglienza può cessare per il superamento della soglia di indigenza.

Giorni/orario di apertura: 7/7 giorni - h24.

Fonti e modalità di finanziamento: il servizio è finanziato con fondi del Ministero degli Interni. L'assegnazione è avvenuta mediante bando di gara emesso dalla Provincia Autonoma di Trento.

Terze accoglienze per famiglie e persone vulnerabili

Tipologia: Abitare accompagnato per adulti

Il servizio si rivolge a nuclei familiari, monoparentali e persone in condizione di vulnerabilità, titolari di protezione internazionale (status di rifugiato, protezione sussidiaria, casi speciali), in carico al Servizio Sociale territoriale. L'intervento è volto a garantire una soluzione alloggiativa transitoria e potenziare le capacità di vita autonoma, mediante una serie di azioni di supporto: accompagnamento educativo e alla genitorialità, orientamento al lavoro e ai servizi sanitari e sociali del territorio, supporto nella ricerca casa. Le persone accolte aderiscono ad un progetto individualizzato condiviso con l'equipe attiva sul caso e l'assistente sociale del Servizio Sociale territoriale.

Destinatari: cittadini di Paesi Terzi (singoli o componenti di nuclei familiari o monoparentali) regolarmente soggiornanti sul territorio provinciale, che hanno concluso i percorsi ministeriali di accoglienza e versano in uno stato di vulnerabilità o particolare bisogno.

Modello organizzativo: familiare.

Ricettività e sedi delle strutture: 10 appartamenti a Trento, per un totale di 51 posti e 1 alloggio a Sanzeno, per un totale di 3 posti.

Figure professionali: coordinatore di servizio, assistente sociale del Servizio Territoriale, operatore sociale per l'accompagnamento all'abitare e orientamento ai servizi, operatore di comunità, operatore di orientamento al lavoro e alla formazione, psicologo.

Modalità di accesso: invio dei Servizi Sociali territoriali e successiva valutazione dei casi tramite commissione congiunta.

Presidio degli operatori: sono presenti con orari flessibili, da 1 a 20 ore settimanali per unità abitativa. La presenza in struttura diminuisce con l'aumentare del grado di autonomia delle persone accolte.

Durata dell'accoglienza e dell'intervento: 8 mesi, prorogabili al bisogno.

Giorni/orario di apertura: 7/7 – h24.

Fonti e modalità di finanziamento: affido diretto, affido a contributo e mediante il finanziamento dei seguenti progetti:

- IN CARE - INnovazione e CAPacity building per il Rafforzamento dei servizi socio-assistenziali del Comune di Trento a sostegno dell'Empowerment e dell'inclusione dei cittadini di Paesi terzi, finanziato dal Fondo Asilo Migrazione e Integrazione FAMI (rete proponente: Comune di Trento - Capofila, Centro Astalli Trento - partner);
- S.E.I.: Servizi di Empowerment Inclusivi per nuclei e vulnerabili titolari di protezione internazionale, finanziato dal Comune di Trento (rete proponente: Centro Astalli Trento - Capofila, Casa Accoglienza alla vita Padre Angelo Onlus e Cooperativa di solidarietà sociale SOS Villaggio del Fanciullo);
- ALICE - Autonomia, Lavoro, Inclusione, Casa ed Empowerment per persone in condizione di vulnerabilità provenienti da Paesi Terzi, residenti e domiciliate nel Comune di Trento, finanziato dal Comune di Trento (rete proponente: Centro Astalli Trento - Associazione A.M.A. Auto Mutuo Aiuto Onlus, Phosphoro SRL, Samuele Società Cooperativa Sociale - partner)

Progetto di residenzialità leggera

Tipologia: Abitare accompagnato per adulti

Il servizio nasce dalla collaborazione con il Centro di Salute Mentale e l'Area Inclusione sociale del Servizio Welfare e Coesione sociale del Comune di Trento e prevede la convivenza tra una persona rifugiata con un disagio psichico e un "accogliente", formato dal CSM e individuato dal Servizio Sociale, che l'accompagna nel percorso di autonomia e convivenza con la malattia.

Destinatari: cittadini di Paesi Terzi che hanno concluso i percorsi ministeriali di accoglienza e hanno attiva una presa in carico da parte del Centro di Salute Mentale di Trento.

Modello organizzativo: familiare.

Ricettività e sedi delle strutture: 1 app. a Trento, per 2 posti.

Figure professionali: coordinatore del servizio e operatore sociale per l'accompagnamento alla convivenza e all'orientamento ai servizi sociali e sanitari del territorio.

Modalità di accesso: invio dei Servizi Sociali territoriali e valutazione dei casi tramite commissione congiunta.

Presidio degli operatori: sono presenti con orari flessibili, da 1 a 20 ore settimanali per unità abitativa. La presenza in struttura diminuisce con l'aumentare del grado di autonomia delle persone accolte.

Durata dell'accoglienza e dell'intervento: 12 mesi, prorogabili al bisogno.

Giorni/orario di apertura: 7/7 – h24.

Fonti e modalità di finanziamento: affido diretto e compartecipazione degli ospiti.

Terze accoglienze per lavoratori

Tipologia: Abitare accompagnato per adulti

Intervento rivolto a persone lavoratrici uscite dai programmi ministeriali, che necessitano di un sostegno temporaneo, mediante una presa in carico leggera, per raggiungere la piena autonomia abitativa. Questa forma di residenzialità, infatti, permette alle persone accolte di pagare un affitto agevolato rispetto a quelli del mercato ordinario e avere un supporto nella ricerca di una soluzione abitativa successiva.

Destinatari: persone singole adulte e famiglie che hanno concluso i percorsi di accoglienza ministeriali.

Modello organizzativo: familiare.

Ricettività e sedi delle strutture: 2 alloggi a Trento, 1 a Lavis, 1 a Ville d'Anaunia, per un totale di 19 posti.

Figure professionali: coordinatore del servizio e operatore sociale per l'accompagnamento all'abitare e orientamento ai servizi sanitari e sociali del territorio.

Modalità di accesso: candidatura diretta e valutazione della commissione interna.

Presidio degli operatori: sono presenti con orari flessibili, da 1 a 20 ore settimanali per unità abitativa. La presenza in struttura diminuisce con l'aumentare del grado di autonomia delle persone accolte.

Durata dell'accoglienza e dell'intervento: 8 mesi.

Giorni/orario di apertura: 7/7 – h24.

Fonti e modalità di finanziamento: contributo degli ospiti/ autofinanziamento.

Iniziative laboratoriali rivolte alle persone adulte inserite nei servizi residenziali

Al fine di favorire la socializzazione, la creazione di relazioni sociali e l'acquisizione di strumenti utili al raggiungimento dell'autonomia, gli ospiti delle strutture beneficiano (almeno due volte l'anno) di alcune proposte cicliche, sebbene continuamente ri-programmate sulla base dei bisogni espressi e delle caratteristiche dei partecipanti, in forma grupppale o laboratoriale, per stimolare anche il dialogo e il confronto reciproco. La maggior parte delle attività proposte sono realizzate con il supporto di volontari e dei giovani in servizio civile e grazie alla collaborazione con altre realtà specializzate nei vari ambiti di intervento o con il supporto di formatori esperti.

Grazie ad attività ludiche e ricreative (cura dell'orto, corso di ceramica, murales etc.) che favoriscono l'azione collettiva orientata al raggiungimento di obiettivi comuni, i destinatari acquisiscono o potenziano abilità legate all'empatia, alla capacità di lavorare in gruppo e di sviluppare spirito di squadra, di comunicazione, mediazione e di risoluzione dei conflitti.

Competenze relazionali

Gli incontri formativi prevedono momenti di supporto a ridosso dei periodi dell'anno più interessati a questo tipo di attività (dichiarazione dei redditi, richiesta icef, iscrizioni a scuola). In queste sedi si approfondiscono quali sono i servizi dedicati per le specifiche richieste (es. patronati), le modalità per accedervi (sia on-line che in presenza) e la documentazione necessaria.

Pratiche burocratiche

Gli incontri formativi sono momenti dedicati a promuovere il benessere fisico e psicologico delle persone accolte, grazie al sostegno di esperti in salute e migrazione. Vengono affrontate tematiche diverse a seconda dei bisogni emergenti (prevenzione, accesso ai vaccini etc.), con attenzione alle diversità di genere e a quelle culturali riguardanti i concetti di salute, cura, corpo e malattia.

Salute e cura del sé

Con questa attività si supportano le persone ad ottenere gli strumenti e le conoscenze necessarie a trovare soluzioni abitative successive all'accoglienza nei servizi residenziali. In particolare si approfondiscono quali sono i canali esistenti per la ricerca casa, le modalità più idonee per interfacciarsi con proprietari privati e agenzie immobiliari; le tipologie, le caratteristiche e la durata dei contratti di affitto; i diritti e doveri del locatario.

Ricerca casa

Al fine di promuovere il senso di appartenenza e di responsabilità verso i luoghi e gli spazi che le persone accolte abitano quotidianamente, queste vengono coinvolte direttamente in iniziative promosse dalla cittadinanza (festa di quartiere, pulizia e cura degli spazi in condivisione etc.). Tali momenti permettono alle persone accolte di entrare in relazione con il contesto di riferimento e fare rete, sviluppare senso civico e prendere parte in maniera attiva e propositiva alla comunità.

Attività di comunità e di quartiere

Ricerca attiva del lavoro

Mediante le simulazioni di telefonate per l'autocandidatura, la visione di video che mostrano come affrontare adeguatamente un colloquio di lavoro, le uscite di consegna dei CV ed altre attività, si invitano gli ospiti a sperimentarsi in prima persona nella ricerca lavoro e familiarizzare con gli strumenti più comuni per accedere al mercato occupazionale italiano.

Competenze digitali di base

Un'iniziativa volta a potenziare l'uso dello smartphone e l'accesso ai servizi in modalità on-line. Avere dimestichezza con le applicazioni e strumenti dello smartphone permette alle persone accolte di conservare e inviare documenti in forma digitale e comunicare più facilmente con le istituzioni mediante la posta elettronica (ad es. con le scuole), facilita la mobilità sul territorio e l'uso dei mezzi di trasporto (es. con l'app Google Maps), consente di prenotare prestazioni mediche e, più in generale, ad accedere ai servizi on-line (banca, patronato etc.).

Economia domestica

Incontri finalizzati a fornire conoscenze e capacità di carattere economico e finanziario di base, per gestire il bilancio familiare o personale, adottare comportamenti volti a prevenire gli sprechi e favorire il risparmio. Gli incontri prevedono simulazioni e giochi di ruolo, la proposta di strumenti e idee per migliorare la gestione delle spese, riconoscere le principali voci di costo (affitto, utenze, spese alimentari etc.) e acquisire confidenza con alcuni concetti e terminologie, quali il credito, il risparmio, le tipologie di pagamento.

Servizio di sportello

Lo sportello dell'Associazione Centro Astalli Trento, che prende il nome di Astalli Incontra, nasce per rispondere alle varie richieste della comunità di migranti forzati (sia richiedenti che titolari di protezione) presente sul territorio trentino. Grazie a questa forma di intervento, infatti, è possibile raggiungere anche le persone che non sono accolte nei servizi residenziali o che non stanno intraprendendo un percorso di inserimento sociale, ma che necessitano di informazioni specifiche o di un sostegno mirato e circoscritto.

Lo sportello si configura inoltre come strumento sperimentale per aumentare la capacity building tra enti di varia natura che si interfacciano con l'utenza dei migranti forzati. In tal senso il servizio si rivolge anche agli operatori e professionisti degli altri servizi, pubblici e privati, allo scopo sia di orientarli per la risoluzione di problemi o per condividere strategie d'intervento, che per raccogliere i bisogni e le istanze che provengono dal territorio.

Astalli Incontra

Il servizio di sportello offre consulenza e orientamento rispetto a:

- Questioni di natura legale, riguardanti l'iter di richiesta di protezione internazionale, l'accesso ai percorsi ministeriali di accoglienza, informazioni relative a procedure legali specifiche (es. ricongiungimento familiare) e ai rinnovi e conversioni dei permessi di soggiorno.
- Supporto nella ricerca lavoro e orientamento in merito alle opportunità lavorative, formative e di inserimento offerte dal territorio.
- Ascolto e sostegno psicologico ed eventuale orientamento e aggancio ai servizi specialistici.
- Supporto informatico per accedere ai servizi online (appuntamenti sanitari, iscrizioni scolastiche, SPID etc.)

Il numero e le tipologie di sportello possono cambiare nel tempo, in conformità con il variare dei bisogni espressi dall'utenza e le risorse economiche e umane disponibili.

Destinatari: persone adulte e famiglie richiedenti e titolari di protezione internazionale presenti sul territorio trentino, operatori e professionisti dei servizi pubblici o di altri enti che a vario titolo si interfacciano con la comunità di migranti forzati.

Figure professionali e presidio degli operatori: Coordinatore di servizio, psicologo, operatore sociale, operatore di orientamento al lavoro e alla formazione, operatore legale, mediatore linguistico-culturale.

Modalità di accesso e durata dell'intervento: accesso diretto o invio da parte di altri servizi.

Sede e giorni/orario di apertura: Via Passirio, 9, Trento

(Gardolo). Gli orari di apertura e i contatti diretti sono reperibili sul sito web dell'associazione.

Fonti e modalità di finanziamento: il servizio è sostenuto mediante autofinanziamento, contributo e due progetti:

- IN CARE - INnovazione e CAPacity building per il Rafforzamento dei servizi socio-assistenziali del Comune di Trento a sostegno dell'Empowerment e dell'inclusione dei cittadini di Paesi terzi, finanziato dal Fondo Asilo Migrazione e Integrazione FAMI (rete proponente: Comune di Trento - Capofila, Centro Astalli Trento - partner);
- Digital Inclusion Misure di promozione per l'accesso a internet e l'acquisizione di competenze digitali tra le persone richiedenti e titolari di protezione internazionale, finanziato da Fondazione Caritro.

L'Associazione Centro Astalli Trento ritiene strategico investire nella progettazione sociale, in quanto strumento fondamentale per rispondere in maniera flessibile ai bisogni in continua trasformazione, potenziare la collaborazione attiva tra diversi attori e diversificare le fonti di finanziamento. Grazie ad un approccio orientato al cambiamento e al raggiungimento degli obiettivi, la progettazione permette di leggere costantemente i cambiamenti di contesto e ideare forme di risposta differenziate, a garanzia di dinamicità e innovazione continue. Oltre ad assicurare, quindi, la sostenibilità di alcuni dei servizi descritti sopra, tale metodologia permette di ideare ulteriori tipologie di intervento a beneficio sia delle persone migranti forzate, che della comunità più largamente intesa.

Gli elementi di dinamicità e di temporaneità propri dei progetti non permettono di dare un elenco esaustivo degli stessi in questa sede. Si è scelto, quindi, di presentare solo le iniziative attive con una periodicità medio-lunga o ritenute particolarmente significative.

Progetti con l'obiettivo di potenziare gli strumenti di autonomia e l'empowerment delle persone richiedenti e titolari protezione internazionale:

● **PASSI Avanti**

Percorsi di Autonomia e Strategie di Sviluppo Individualizzate per titolari di protezione internazionale

Durata: luglio 2020 - giugno 2022.

Ente capofila: Associazione Centro Astalli Trento Onlus.

Enti partner: Associazione Centro Astalli di Roma e Popoli Insieme ODV di Padova.

Destinatari: 70 titolari di protezione internazionale usciti da non oltre 18 mesi dal circuito di accoglienza (di cui 40 sul territorio della Provincia di Trento e 30 su quello del Comune di Padova).

Azioni: Formazione agli operatori; accoglienza transitoria in famiglia; orientamento alla casa (accompagnamento individualizzato, laboratori e seminari e pacchetti economici di supporto); orientamento al lavoro (accompagnamento individualizzato, laboratori e seminari e pacchetti economici di supporto); inclusione socio-culturale (accompagnamento individualizzato e pacchetti economici di supporto).

Ente finanziatore: FAMI - Fondo Asilo Migrazione e Integrazione.

● **Join the chain - Percorsi di formazione professionale per persone richiedenti protezione internazionale nell'ambito della saldatura**

Durata: ottobre 2020 - settembre 2022.

Ente capofila: Associazione Centro Astalli Trento Onlus.

Enti partner: Centro di Formazione Professionale G.Veronesi di Rovereto, Pizeta SNC Di Perghem Beppino e Zandonati Mariano, Double S., Depedri SRL, Carpenterie Gramola Srl, Carpenteria Depaoli Società Cooperativa, C.F. di Calabrò Antonio, Trecurt di Battistotti Paolo, Ossitaglio.

Destinatari: 8 giovani (tra i 18 e 35 anni) richiedenti protezione internazionale.

Azioni: percorso formativo nel settore della carpenteria metallica volto all'apprendimento delle competenze (teoriche e pratiche) di saldatura e della lavorazione del metallo; percorsi per l'acquisizione di soft skill e strumenti per la ricerca attiva del lavoro; periodo di tirocinio formativo presso una delle aziende metalmeccaniche partner.

Ente finanziatore: Fondazione Caritro.

Progetti che hanno il duplice obiettivo di promuovere tra i giovani la conoscenza del fenomeno della migrazione e di favorire l'acquisizione di competenze trasversali (empatia, lavorare in gruppo, cittadinanza attiva, sostegno allo sviluppo sostenibile etc.).

● **Abbiamo la stoffa giusta!**

Creatività, sostenibilità e inclusione attraverso la moda

Durata: luglio 2021 – giugno 2022.

Ente capofila: Associazione Centro Astalli Trento Onlus.

Enti partner: Centro Moda Canossa e Cooperativa Sociale Quid.

Destinatari: 60 studenti e studentesse delle classi prime del Centro Moda.

Azioni: laboratorio di decorazione tessile; approfondimento del tema della migrazione forzata, in particolare riguardante le donne e la tratta (con testimonianza di una rifugiata); conoscenza di una realtà che si occupa di moda inclusiva e sostenibile.

Ente finanziatore: Fondazione Caritro.

● **Senz'Altro da Ricordare!**

Nei panni dei migranti di oggi e di ieri

Durata: agosto 2021 – giugno 2022.

Ente capofila: Fondazione Museo Storico del Trentino.

Enti partner: Associazione Centro Astalli Trento Onlus, Istituto di Istruzione Martino Martini di Mezzolombardo e Università Popolare Trentina - Scuola delle professioni per il Terziario.

Destinatari: 80 studenti e studentesse degli istituti scolastici partner.

Azioni: approfondimento del fenomeno della migrazione forzata in un'ottica sia locale e storica, che globale e attuale (con la testimonianza di una persona rifugiata); laboratori di scrittura creativa e di Teatro dell'oppresso.

Ente finanziatore: Fondazione Caritro.

Da anni l'associazione realizza alcune attività continuative nel tempo, che hanno la finalità di promuovere il benessere collettivo, favorire la conoscenza tra persone richiedenti asilo e rifugiate e la comunità ospitante, fare rete con il territorio e dare voce alle persone migranti forzate.

Con_tatto

Spazio di incontro e di inclusione per la promozione del benessere e la prevenzione del malessere psicofisico e sociale. È un luogo di ricerca di senso, di appartenenza e d'identità in cui i partecipanti condividono i propri vissuti ed esperienze di vita, negoziando quali attività e quali temi di interesse portare all'attenzione del gruppo. Con_tatto si articola in tre spazi: gruppi di incontro per uomini e donne beneficiari dei progetti di accoglienza; gruppi di supervisione secondo un approccio transculturale, rivolti ad operatori; laboratori di cura su modello etno-clinico, rivolti sia ad operatori che migranti forzati.

Finestre - Storie di rifugiati

Iniziativa che da oltre dieci anni viene proposta alle scuole medie e superiori di tutto il territorio provinciale, per promuovere la sensibilizzazione sul tema della migrazione forzata. Si tratta di un incontro in classe composto da due interventi, il primo dedicato ad un approfondimento del fenomeno e della protezione internazionale, il secondo prevede la testimonianza diretta di una persona rifugiata. Nel 2017 la proposta si è estesa anche alle scuole elementari, con il nome di "Vali-Valigie migranti", arricchendosi di giochi didattici.

Giornata Mondiale del Rifugiato (20 giugno) Giornata nazionale in memoria delle vittime dell'immigrazione (3 ottobre)

In occasione di queste due ricorrenze, ogni anno il Centro Astalli Trento, in rete con altre realtà sociali, organizza eventi rivolti alla cittadinanza. Mediante concerti, presentazioni di libri, conferenze e mostre fotografiche, l'associazione intende promuovere la cultura dell'accoglienza sul territorio, commemorare le vittime della migrazione e sensibilizzare la comunità sul tema.

Convivenze Universitarie

Il Centro Astalli Trento promuove forme di convivenza tra studenti e studentesse universitari, giovani richiedenti asilo e le comunità religiose dei Padri Comboniani e Padri Cappuccini. Nella ComboUniversitaria, in via Missioni Africane a Trento, e nella CappUniversitaria a Casa San Francesco a Spini di Gardolo, i giovani studenti hanno la possibilità di vivere un'esperienza comunitaria volta a favorire la nascita di relazioni significative, mediante una riflessione condivisa sul tema della convivenza e l'integrazione, con momenti dedicati alla rilettura dei vissuti e alla formazione.

5. Controllo qualità, monitoraggio e valutazione

Principio di qualità e miglioramento continuo

Il Centro Astalli Trento adotta un orientamento volto alla qualità, sia per quanto riguarda l'organizzazione nel suo insieme, che rispetto ai singoli servizi erogati e progetti realizzati. In tal senso, l'ente prevede una serie di strumenti che permettono di controllare periodicamente il livello di qualità e favorire il ripensamento e la ridefinizione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

Per fare questo l'ente ha definito:

- Un sistema di monitoraggio, con relativa identificazione degli indicatori, strumenti e periodicità di rilevazione, per i singoli servizi e progetti in essere.
- Standard di qualità, regolarmente verificabili, relativi alla salute organizzativa (ore di formazione svolte, numero di volontari attivi, percentuale di turn-over etc.).
- Ciclici momenti e spazi finalizzati all'analisi delle rilevazioni e alla condivisione dei risultati con il coordinamento generale e il consiglio direttivo, per riprogrammare e riprogettare l'assetto organizzativo e i servizi sulla base dei bisogni in costante evoluzione.

I risultati ottenuti, la capacità di perseguire gli obiettivi strategici e il verificarsi di cambiamenti organizzativi in relazione al contesto sono annualmente riportati nel bilancio sociale, quale strumento di rendicontazione sociale, accountability e trasparenza, consultabile da tutti gli stakeholder interessati (tra cui soci, donatori e finanziatori).

Presidio di qualità

La persona incaricata a presidiare e definire le modalità e i tempi di monitoraggio è il responsabile della qualità - figura prevista dal Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale- con il supporto del coordinamento generale e il consiglio direttivo.

Tutela e coinvolgimento dell'utenza

Per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza e l'efficacia dei servizi e progetti proposti, inoltre, l'associazione si avvale di alcuni strumenti di raccolta di informazioni da parte di coloro che ne usufruiscono direttamente. Sono state individuate, quindi, delle categorie di stakeholder il cui coinvolgimento risulta indispensabile per salvaguardare la qualità delle iniziative e favorire la ri-definizione periodica delle azioni e la raccolta continua dei bisogni.

In tal senso, i soggetti identificati come particolarmente rilevanti sono:

- Cittadino - utente, quale destinatario diretto delle iniziative proposte.
- Rete di riferimento del cittadino-utente, composta da figure significative per la persona e il suo percorso di inclusione sociale in un determinato momento (es. tutor aziendale di tirocinio formativo).
- Gli altri servizi del territorio che costituiscono la rete di supporto dei cittadini-utenti, o che beneficiano di attività di consulenza e formazione riguardo al fenomeno della migrazione forzata da parte del Centro Astalli Trento.

Tali attori possono essere coinvolti mediante:

- Riunioni di equipe e incontri di rete e di monitoraggio periodici.
- Momenti di verifica conclusivi di un progetto individualizzato oppure di un'azione specifica (es. laboratorio sul potenziamento delle competenze genitoriali).
- Questionari di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi usufruiti (es. orientamento a sportello, seminari di ricerca casa).

Per quanto riguarda la strutturazione dei questionari rivolti ai cittadini-utenti, si pone particolare attenzione alle differenze culturali, linguistiche e di livello di istruzione, per mettere la persona straniera nella condizione di esprimersi al meglio.

Sede e contatti

Associazione Centro Astalli Trento Onlus

Via delle Laste 22 - 38121 Trento,

Tel. 0461-1723408

CF: 96072090226

amministrazione@centroastallitrento.it

www.centroastallitrento.it