

La gestione organizzativa dei canali di accesso

In linea con il focus tematico del primo incontro della Comunità di Pratiche, sono state ricostruite le principali fasi della procedura di richiesta asilo attualmente esistente sul territorio di Milano, a partire da quelli che sono i punti unici di accesso consolidatisi sul territorio, ovvero:

- *le realtà del territorio che maggiormente intercettano i cittadini stranieri* che vogliono presentare richiesta di protezione internazionale e che li orientano verso gli sportelli delle associazioni ➡ fase di intercettazione e orientamento verso gli sportelli del territorio;
- *gli sportelli delle associazioni*, per la prenotazione degli appuntamenti presso l'Ufficio Immigrazione tramite il portale "PrenotaFacile" ➡ gestione degli appuntamenti presso gli sportelli del territorio;
- *l'Ufficio Immigrazione di Via Cagni*, per le procedure di identificazione e formalizzazione della domanda di asilo ➡ identificazione e formalizzazione della domanda d'asilo.

Le tre fasi sono state di seguito approfondite attraverso l'individuazione, per ognuna, di punti di forza, punti di debolezza e strategie di miglioramento.

2.1 Intercettazione e orientamento verso gli sportelli del territorio

A fronte della già citata riorganizzazione delle modalità di accesso alla protezione internazionale, un ruolo fondamentale è giocato dalle pratiche di orientamento ai canali di accesso alla richiesta.

La rete ha in questo senso messo in evidenza le seguenti azioni implementate a seguito della riorganizzazione della procedura e dell'avvio del progetto FAMI "Arrivo!":

- la produzione di un'informativa sulla riorganizzazione della procedura di accesso alla richiesta di protezione internazionale nel comune di Milano, contenente le modalità di accesso ordinarie e quelle riservate ai soggetti vulnerabili;
- la traduzione della suddetta informativa in lingua inglese, spagnolo, francese, arabo, bengalese, urdu e russo;
- la produzione di un documento contenente la lista delle associazioni che offrono il servizio di sportello, con le relative modalità di accesso e orari di ricevimento e relativa loro traduzione nelle lingue maggiormente diffuse;
- la riproduzione dei suddetti documenti anche in versione cartacea, resi disponibili presso la sede distaccata dell'Ufficio Immigrazione della Questura di Via Cagni per orientare i cittadini di Paesi Terzi che si presentano senza un appuntamento alle modalità di accesso corrette.

Fig. 3 – Le fasi di intercettazione e orientamento verso gli sportelli del territorio.



2.1.1 Punti di forza

A tal proposito, è possibile mettere in evidenza i seguenti punti di forza nelle procedure di orientamento finora adottate ed emersi durante il primo incontro:

- il **coinvolgimento delle realtà della rete** con maggiori competenze in termini di protezione internazionale per la stesura del materiale informativo a oggi in uso, in particolare l'UNHCR per la stesura dell'informativa presente sul sito della Questura e utilizzata anche in sede di compilazione del foglio notizie;
- il **ri-orientamento efficace** di coloro che si presentano all'Ufficio Immigrazione senza un appuntamento, grazie anche al supporto delle figure dei mediatori linguistico-culturali presenti nei giorni di ricevimento;
- La **trasmissione dell'importanza di manifestare la propria volontà di richiedere asilo in maniera libera e gratuita** usufruendo della rete di sportelli e senza il bisogno di ricorrere a intermediari a pagamento (fenomeno frequente riscontrato costantemente).

2.1.2 Punti di attenzione e strategie di miglioramento

Al fine di un efficace orientamento dei cittadini stranieri ai canali di accesso disponibili, si riconosce che andrebbero, tuttavia, meglio presidiati i seguenti elementi:

- ◆ l'informativa in italiano attualmente caricata nella sezione "Prenotazione informatizzata per gli stranieri richiedenti protezione internazionale" del sito della Questura di Milano, andrebbe resa disponibile nella stessa sezione non solo nelle lingue veicolari (inglese, francese, arabo e spagnolo) ma anche in quelle maggiormente diffuse sul territorio (bengalese, urdu, russo/ucraino) al fine di consentire una piena comprensione da parte dei cittadini stranieri tutti i passaggi da seguire per accedere alla richiesta e una maggiore diffusione possibile su più canali comunicativi;
- ◆ l'allegato "Disponibilità terzo settore", tradotto grazie ad alcune risorse di progetto nelle principali lingue veicolari e diffuse sul territorio, è stato distribuito in formato cartaceo negli sportelli del territorio e dai mediatori linguistici presso Via Cagni.
- ◆ sarebbe necessario dare maggiore diffusione e conoscenza circa la gratuità del servizio di registrazione e formalizzazione della domanda, disincentivando così il ricorso a intermediari a pagamento;
- ◆ la diffusione delle informative anche presso le principali realtà cittadine a supporto dei cittadini stranieri, ovvero: le unità di strada, i centri di ascolto, la Rete delle Scuole Senza Permesso, le associazioni di connazionali, nonché i presidi ospedalieri. Da considerare anche la possibilità di diffusione attraverso materiale cartaceo di sintesi che rimandi, attraverso un QR code, alla sezione "Prenotazione informatizzata per gli stranieri richiedenti protezione internazionale" del sito della Questura di Milano;
- ◆ l'implementazione di una strategia comunicativa attraverso i profili ufficiali delle principali istituzioni competenti in materia sulle principali piattaforme social che rimandi alle informazioni presenti alla sezione "Prenotazione informatizzata per gli stranieri richiedenti protezione internazionale" del sito della Questura di Milano.

Più in generale, è emersa la necessità di semplificare il percorso per arrivare nella sezione dedicata alla procedura di richiesta prenotazione internazionale sul sito della Questura di Milano tramite una navigazione più veloce e immediata.

2.2 Gestione degli appuntamenti presso gli sportelli del territorio

A seguito della riorganizzazione della procedura di accesso avvenuta a luglio 2023, i cittadini interessati a presentare istanza di protezione internazionale possono recarsi, previo appuntamento, presso uno degli sportelli gestiti dalle associazioni per completare la procedura di registrazione tramite il portale "PrenotaFacile", finalizzata all'ottenimento di un appuntamento presso la sede distaccata dell'Ufficio Immigrazione per l'espletamento delle procedure di identificazione e formalizzazione della domanda di asilo.

Al momento della stesura del documento, la procedura di gestione degli appuntamenti presso gli sportelli è così articolata:

Fig. 4 – La gestione degli appuntamenti presso gli sportelli.



Fig. 5 – Punti di forza nella gestione degli appuntamenti presso gli sportelli.

Il rafforzamento della rete del territorio a supporto dei richiedenti asilo
La gestione più efficiente dei flussi
La maggiore accessibilità del servizio
La competenza delle associazioni nel supporto delle persone migranti e sul tema della protezione internazionale
La personalizzazione del supporto offerto in sede di primo colloquio
La maggiore possibilità di individuazione precoce di situazioni di vulnerabilità
Il monitoraggio più puntuale dei flussi e della loro composizione
Il disincentivo all'utilizzo di intermediari a pagamento

2.2.1 Punti di forza

In quanto frutto della riorganizzazione ancora recente della procedura di accesso alla protezione internazionale, il lavoro portato avanti dagli sportelli accreditati ha necessariamente occupato un ruolo chiave all'interno del dibattito portato avanti dalla Comunità di Pratiche. A questo proposito, la rete ha messo in evidenza i numerosi punti di forza del recente coinvolgimento degli enti del terzo settore nella rete di supporto ai richiedenti asilo, sottolineando in particolare gli elementi riportati in Figura 7.

2.2.2 Punti di attenzione e strategie di miglioramento

Oltre ad auspicare un aumento degli slot disponibili per gli appuntamenti presso l'Ufficio Immigrazione di Milano o una più efficace redistribuzione del numero di slot sul territorio regionale e nazionale, i rappresentanti degli sportelli hanno identificato una serie di azioni che potrebbero rendere più efficiente la gestione delle prenotazioni (vedi Fig. 6 nella pagina successiva).

2.3 Identificazione e formalizzazione della domanda presso l'Ufficio Immigrazione

A seguito della riorganizzazione della procedura, presso la sede distaccata dell'Ufficio Immigrazione vengono gestite esclusivamente le seguenti fasi di identificazione e raccolta della manifestazione di volontà a presentare richiesta di asilo (vedi Fig. 7 nella pagina successiva).

Fig. 6 – Punti di attenzione e strategie di miglioramento nella gestione degli appuntamenti presso gli sportelli.

L'implementazione di un sistema di prenotazione e di una lista di attesa in comune tra tutti gli sportelli, al fine di disincentivare la moltiplicazione delle prenotazioni da parte degli stessi soggetti a più liste di attesa

La stesura di un'informativa sulla privacy per la gestione della lista di attesa condivisa

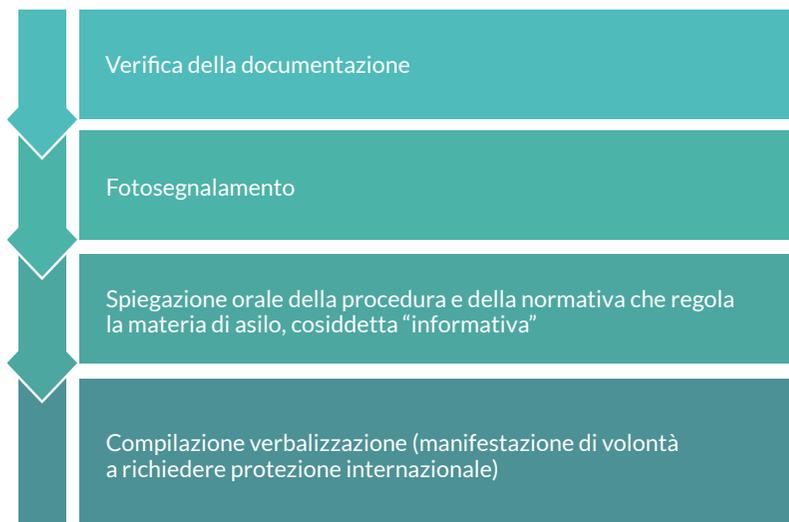
L'implementazione di un sistema di ricevute digitali all'iscrizione alle liste di attesa e relativo riconoscimento delle stesse come manifestazioni di volontà da parte della Questura

Rafforzamento delle strategie atte all'individuazione e alla prioritizzazione delle domande manifestamente fondate, ovvero di persone provenienti da paesi in cui sono in corso conflitti (per approfondimenti si veda il materiale informativo presente sul sito dell'UNHCR) e delle situazioni di vulnerabilità

La diversificazione delle modalità di prenotazione del colloquio presso gli sportelli, in particolare garantendo la possibilità di prenotare telefonicamente e recandosi di persona nei giorni di ricevimento, per garantire una più efficace individuazione delle richieste manifestamente fondate e situazioni di vulnerabilità, con conseguente prioritizzazione delle suddette domande

L'implementazione di strategie di disincentivo dell'utilizzo di intermediari a pagamento nella gestione degli appuntamenti

Fig. 7 – Fasi dell'identificazione e formalizzazione della domanda.



A queste pratiche seguono le pratiche di formalizzazione della domanda, che verranno espletate previa prenotazione di un secondo appuntamento sempre presso la sede distaccata di Via Cagni o presso l'Ufficio Immigrazione di via Montebello. Nel corso di questo secondo appuntamento si procede, infatti, con la compilazione del modulo C3 e al rilascio del primo permesso di soggiorno della durata di 6 mesi.

La gestione degli appuntamenti per le procedure di identificazione e manifestazione di volontà da parte dei richiedenti asilo ha, altresì, visto una riorganizzazione nel contesto della sperimentazione permessa dal progetto FAMI "Arrivo!" Per la sede staccata dell'Ufficio Immigrazione, il progetto FAMI "Arrivo!" ha infatti visto l'introduzione, nei giorni di ricevimento al pubblico, di:

- un servizio di supporto linguistico e culturale gestito dalla cooperativa Farsi Prossimo e Fondazione Progetto Arca;
- un servizio di screening sanitario e trattamento tempestivo di infezioni gestito da Croce Rossa Italiana in collaborazione con Fondazione Progetto Arca per quanto riguarda la gestione della scabbia;
- un servizio di ristoro a disposizione dell'utenza operato da Fondazione Progetto Arca e destinato prioritariamente a nuclei familiari.

La riorganizzazione delle procedure di identificazione e formalizzazione della domanda di asilo a seguito dell'avvio del progetto FAMI "Arrivo!" sono di seguito esemplificate (vedi Fig. 8 nella pagina successiva).

2.3.1 Punti di forza

Nel corso degli incontri di Comunità di Pratiche, la rete ha messo in luce i seguenti punti di forza della riorganizzazione del servizio a seguito dell'avvio del progetto FAMI "Arrivo!" (vedi Fig. 9 nella pagina successiva).

2.3.2 Punti di attenzione e strategie di miglioramento

Al fine di un efficace supporto dei cittadini stranieri nelle fasi di identificazione e formalizzazione della richiesta di asilo, si riconosce, tuttavia, che andrebbero meglio presidiate i seguenti elementi (vedi Fig. 10 nella pagina successiva).

Fig. 8 – La riorganizzazione delle fasi di identificazione e formalizzazione della domanda.



Fig. 9 – Punti di forza delle fasi di identificazione e formalizzazione della domanda.

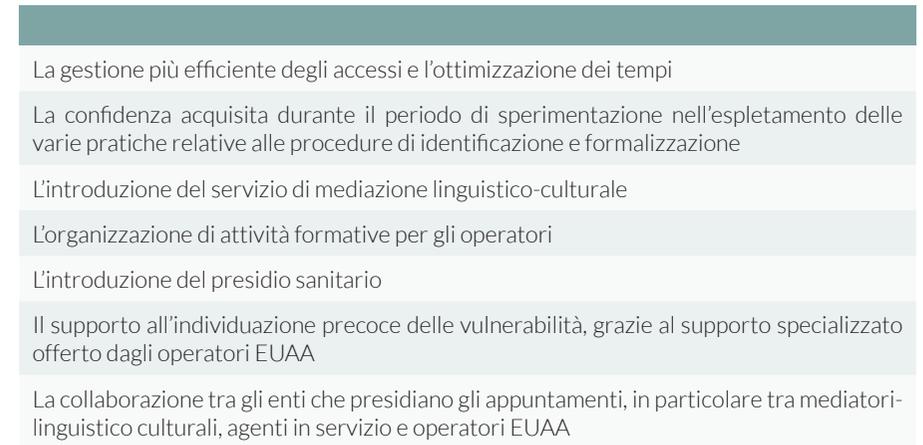
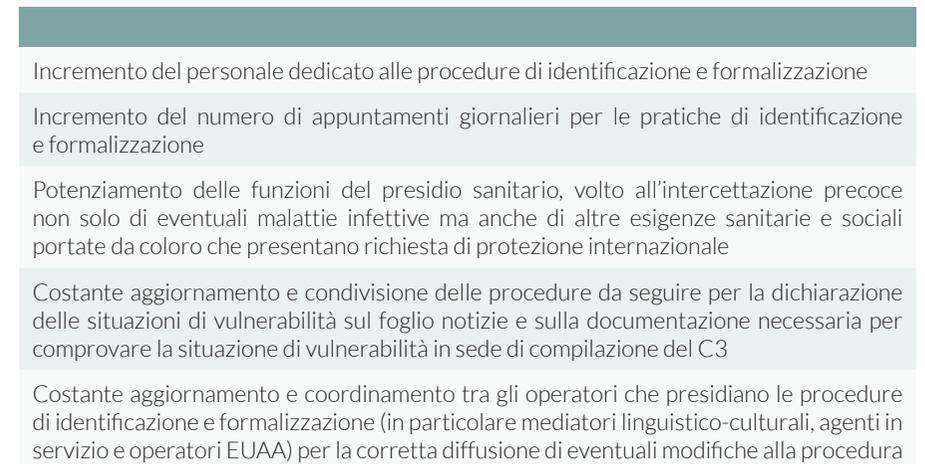


Fig. 10 – Punti di attenzione e strategie di miglioramento delle fasi di identificazione e formalizzazione della domanda.



2.4 La gestione di Croce Rossa del Presidio di primo screening sanitario interno

Croce Rossa Milano, grazie a un ambulatorio mobile, a una tensostruttura con due spazi d'attesa distinti pre e post visita medica e a una tenda per la svestizione, ha fornito l'attività di primo screening sanitario e accoglienza a 7.501 persone che hanno avuto accesso agli spazi dell'Ufficio Immigrazione di via Cagni nel periodo 16 giugno 2023 – 31 marzo 2024.

Allo scopo di offrire una risposta sanitaria maggiormente specialistica e adeguata alle esigenze, sulla base dell'esperienza maturata è stato condiviso un modello di intervento che ha visto, a supporto dell'attività infermieristica di assistenza sanitaria, la presenza di un medico a distanza con la sperimentazione dell'attività di telemedicina. La sperimentazione è consistita nell'utilizzo di tecnologie innovative messe a disposizione del progetto per assistere e fare visite di controllo ai pazienti, controllando a distanza i loro parametri vitali, fornendo un ulteriore consulto con infermieri su casi clinici di particolare rilevanza o complessità diagnostica, permettendo così di riconoscere tempestivamente e gestire alcuni casi clinici peculiari.

Il controllo sanitario a distanza ha evidenziato infatti 32 soggetti che necessitavano di approfondimenti diagnostico terapeutici. Con mezzi di trasporto messi a disposizione dalla stessa Croce Rossa, due persone sono state accompagnate in Pronto Soccorso e due presso l'Ospedale Sacco per accertamenti specialistici. L'utilizzo di specifiche apparecchiature di telemedicina ha inoltre consentito di rilevare 28 casi di scabbia, su cui si è potuto intervenire tempestivamente con terapie idonee, scongiurando la diffusione dell'infestazione.

L'iniziativa ha quindi permesso l'accesso in sicurezza agli uffici della Questura, sia per il personale di polizia sia per i cittadini in attesa, di un numero consistente di richiedenti, con un'attenzione particolare e il riconoscimento della priorità per i più fragili (donne, anziani, persone con disabilità).

L'obiettivo del presidio è stato di permettere l'intercettazione, l'accompagnamento e la presa in carico di situazioni sanitarie che necessitassero di proflessi specifici grazie alla presenza di personale infermieristico per coloro che accedevano per la prima volta agli sportelli della Questura:

◆ Visite e screening sanitario

- medicazioni di base e medicazioni complesse;
- primo soccorso (BLS-D);
- possibilità di fornire farmaci di primo intervento e farmaci da banco;
- sensibilizzazione e riduzione del danno, educazione sanitaria, indicazione su stili di vita sani;
- orientamento e educazione all'accesso ai servizi territoriali sociosanitari.

◆ Accompagnamento e presa in carico di situazioni sanitarie

A seguito dello screening sanitario, per soggetti individuati con malattie da approfondire (per es. sintomi da scabbia), è stato attivato il servizio di trasporto presso le strutture territoriali competenti e un periodo di ricovero e convalescenza presso una struttura dedicata e messa a disposizione da Fondazione Progetto ARCA, che ha incluso anche il cambio abiti e la somministrazione di medicinali adeguati al decorso dell'infezione.

