



1° gennaio 2021

---

## Piano d'esercizio Alloggio (PE)

Committente	Mto
Responsabile	Ker
Autore	SnAPR
Classificazione	Ad uso interno
Stato	Versione definitiva
Versione	3.0

## Indice

1	Management Summary.....	5
2	Obiettivi e finalità del PE.....	6
3	Principi fondamentali nel campo dell'alloggio.....	7
4	Struttura organizzativa dei CFA.....	8
5	Manutenzione edile.....	10
6	Gestione dell'occupazione interna.....	12
6.1	Entrata/uscita: controllo delle presenze.....	12
6.2	Pianificazione dell'occupazione degli alloggi.....	13
6.3	Alloggio privato e collocamento extrafamiliare.....	14
6.4	Modalità di entrata e uscita.....	15
7	Assistenza.....	17
7.1	Mandato fondamentale del FP Assistenza.....	17
7.2	Personale addetto all'assistenza: quantità.....	17
7.3	Personale addetto all'assistenza: qualità.....	19
7.4	Direzione e collaborazione.....	20
7.5	Vitto.....	21
7.6	Abbigliamento e articoli per l'igiene personale.....	22
7.7	Piccola somma per le spese personali.....	23
7.8	Centro di contatto per le necessità dei RA.....	24
7.9	Supporto alla procedura d'asilo.....	25
7.10	Gestione dei dati personali dei RA.....	26
8	Occupazione.....	27
8.1	Principi.....	27
8.2	Lavori domestici.....	28
8.3	Offerte di formazione.....	29
8.3.1	Istruzione scolastica di base.....	29
8.3.2	Ulteriori offerte di formazione.....	30
8.4	Offerte per il tempo libero.....	31
8.4.1	Attività in linea generale.....	31
8.4.2	Attività per bambini e giovani.....	31
8.5	Programmi d'occupazione.....	32
9	Salute e assistenza medica.....	34
9.1	Mandato fondamentale.....	34
9.2	Personale infermieristico: quantità.....	35
9.3	Personale infermieristico: qualità.....	36
9.4	Accesso all'assistenza sanitaria.....	37
9.5	Collaborazione con i medici partner.....	38
9.6	Informazione sanitaria d'entrata (ISE).....	39
9.7	Prima consultazione sanitaria (PCS).....	40
9.8	Procedura nelle emergenze mediche.....	41
9.9	Impiego di agenti terapeutici.....	42
9.10	Gestione delle malattie trasmissibili.....	43
9.10.1	Accesso alle vaccinazioni e prevenzione delle malattie trasmissibili.....	43

9.10.2	Gestione dei focolai di malattie .....	44
9.11	Dossier medico.....	45
9.12	Comprensione linguistica e interpreti .....	46
9.13	Spese sanitarie e assicurazione malattie .....	46
9.14	Lotta contro gli insetti nocivi (cimici dei letti) .....	47
10	Sicurezza .....	49
10.1	Mandato fondamentale del FP Sicurezza .....	49
10.2	Direzione Sicurezza: processi e interfacce .....	50
10.2.1	Processi di gestione .....	50
10.2.2	Interfaccia SnSI – regione procedurale .....	52
10.3	Personale di sicurezza: quantità .....	52
10.4	Personale di sicurezza: qualità.....	53
10.5	Piano della sicurezza .....	54
10.6	Locale per la riflessione.....	54
10.7	Prevenzione della violenza.....	55
10.8	Pattuglie esterne .....	56
10.9	Comportamento in presenza di segnali di rischi per la sicurezza .....	56
11	Regolamento interno.....	58
12	Misure disciplinari .....	59
13	Possibilità di comunicare dei RA.....	61
14	Trasmissione delle informazioni ai RA.....	63
15	Trasporto di persone.....	65
16	Collaborazione con terzi .....	67
16.1	Principi.....	67
16.2	Servizi ufficiali della Confederazione, del Cantone e del Comune.....	67
16.2.1	Comuni d'ubicazione (gruppi d'accompagnamento) .....	67
16.2.2	Ufficio della migrazione .....	68
16.2.3	Autorità di protezione dei minori e degli adulti.....	68
16.2.4	Polizia.....	69
16.2.5	Corpo delle guardie di confine.....	70
16.3	CNPT e ACNUR.....	70
16.4	Assistenza spirituale, società civile e servizio civile .....	71
16.4.1	Assistenza spirituale.....	71
16.4.2	Società civile (ONG e volontariato) .....	72
16.4.3	Servizio civile.....	73
16.5	Partner del settore privato .....	74
16.5.1	Imprese di catering.....	74
16.5.2	Imprese di trasporto .....	75
16.6	Altri terzi .....	76
17	Acquisti e contabilità .....	77
18	Salute e sicurezza dei collaboratori della SEM.....	79
18.1	Principi.....	79
18.2	Salute dei collaboratori della SEM .....	79
18.3	Sicurezza dei collaboratori della SEM.....	80
19	Gestione della qualità .....	81

20	Indice delle abbreviazioni.....	82
21	Basi giuridiche.....	85
22	Basi e piani esistenti .....	87
23	Validità .....	89
24	Indice delle modifiche .....	90
25	Allegati .....	91
	Allegato 1: Esigenze specifiche delle donne.....	91
	Allegato 2: Centri speciali .....	91
	Allegato 3: Regolamento interno dei CFA.....	91
	Allegato 4: Piano per la trasmissione delle informazioni nei CFA.....	91
	Allegato 5: Istruzioni.....	91
	Allegato 6: Manuale Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA.....	91
	Allegato 7: Guida: Impiego di agenti terapeutici nei CFA del gennaio 2019.....	91
	Allegato 8: Guida alla collaborazione tra le regioni d'asilo e la Sezione Sicurezza e immobili .....	92
	Allegato 9: Gestione della qualità .....	92
	Allegato 10: Betriebskonzept Unterbringung in den Unterkünften an den Flughäfen .....	92
	Allegato 11: Promemoria per richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati.....	92
	Allegato 12: Direttiva concernente la concessione di un alloggio privato .....	92
	Allegato 13: Promemoria sull'istruzione scolastica di base nelle regioni d'asilo.....	92
	Allegato 14: Raccomandazioni della consulenza nutrizionale .....	92
	Allegato 15: Manuale sull'assistenza ai richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati (RMNA) nei centri federali d'asilo (CFA).....	92

# 1 Management Summary

Il piano d'esercizio Alloggio nel settore dell'asilo (PE) è il manuale per la gestione dei centri federali d'asilo (CFA) della Segreteria di Stato della migrazione (SEM). Esso definisce le finalità e gli standard per tutte le procedure gestionali nel settore dell'alloggiamento. Il PE non comprende le prassi negli ambiti della registrazione e della procedura d'asilo.

Il PE si orienta ad otto [principi fondamentali](#), che disciplinano i fondamenti della collaborazione nei CFA e i contatti con i richiedenti l'asilo (RA).

I singoli capitoli affrontano tutti gli aspetti relativi all'alloggio nel settore dell'asilo nella Confederazione:

- Nei capitoli [struttura organizzativa dei CFA](#) e [manutenzione edile](#) si delimitano con chiarezza i ruoli e le responsabilità dei diversi attori che operano in tali ambiti.
- La [gestione dell'occupazione interna](#) assicura, attraverso il controllo delle presenze, che si abbia in qualsiasi momento un quadro dei RA alloggiati nei CFA della rispettiva regione procedurale. Sono inoltre definiti il settore alloggio privato e le modalità di entrata e uscita.
- Nella sezione relativa all'[assistenza](#) si indicano le prescrizioni quantitative e qualitative per i fornitori di prestazioni (FP) di assistenza per l'adempimento delle loro mansioni e per garantire una gestione dell'alloggio senza intoppi. Sono inoltre disciplinati i settori condotta e collaborazione e supporto nella procedura d'asilo.

Si definiscono inoltre, in particolare, gli standard relativi all'alimentazione, alla fornitura di articoli di uso quotidiano (vestiti e articoli per l'igiene personale), alla somma per piccole spese e agli organi di contatto per le richieste dei RA

- Secondo il capitolo [occupazione](#) i RA vanno coinvolti attivamente nelle attività quotidiane. Si assicura che sia presente una struttura diurna e che i RA colgano in questo modo le varie opportunità occupazionali proposte (lavoro domestico, offerte di formazione, istruzione scolastica di base per bambini/giovani, offerte per il tempo libero, programmi d'occupazione a fronte di un'indennità).
- Per quanto concerne la [salute e l'assistenza medica](#), vengono definite le prescrizioni quantitative e qualitative per il personale infermieristico. Sono inoltre regolamentati i processi rilevanti sotto il profilo della salute nei centri (informazione sanitaria d'entrata/prima consultazione, farmacia del centro) nonché la collaborazione con i medici delegati e gli altri servizi della sanità (ospedali, specialisti ecc.). L'obiettivo centrale è assicurare l'accesso da parte dei RA all'assistenza sanitaria di base in conformità con l'assicurazione malattie obbligatoria.<sup>1</sup>

Il capitolo regola inoltre la procedura nella gestione delle malattie trasmissibili (vaccinazioni, prevenzione, procedura in caso di evento).

- Per quanto concerne la [sicurezza](#), il PE definisce i singoli processi di gestione, i ruoli e le responsabilità dei vari attori nel campo della sicurezza nonché le specifiche prescrizioni concernenti il personale di sicurezza. Si riportano anche prescrizioni per il «locale per la riflessione», la prevenzione della violenza e per il riconoscimento precoce di segnali di rischi per la sicurezza tra i RA.

---

<sup>1</sup> La Confederazione si fa direttamente carico dei costi dell'assistenza sanitaria nei primi 3 mesi; trascorso tale termine i RA sono iscritti all'assicurazione malattie obbligatoria.

- Il capitolo relativo al [regolamento interno](#) definisce i contenuti obbligatori del regolamento interno per i CFA. Inoltre, il regolamento interno deve essere adeguato alle particolarità regionali.<sup>2</sup>
- Il capitolo [misure disciplinari](#) definisce come procedere in caso di violazione del regolamento interno ai fini del mantenimento di una gestione ordinata.
- Nel capitolo [possibilità di comunicare](#) si affrontano i mezzi di comunicazione messi a disposizione dei RA nel CFA (WLAN, telefono ecc.).
- Per ciò che riguarda la [trasmissione delle informazioni ai RA](#), i RA sono informati al momento dell'entrata nel CFA sulla vita nel centro, sulla vita in Svizzera nonché sulla procedura di asilo, utilizzando materiale informativo facile da capire e mirato per i gruppi destinatari.
- Per quanto concerne il [trasporto di persone](#), sono definiti i processi relativi all'organizzazione del trasporto dei RA (ad es. tra alloggi, per appuntamenti medici).
- Nella [collaborazione con terzi](#) vale il principio in base al quale i CFA non sono aperti al pubblico. La SEM cura tuttavia attivamente la collaborazione con tutti i partner nella zona del CFA.
- Per quanto concerne [acquisti e contabilità](#) si stabilisce che la scelta dei fornitori e gli acquisti da parte dei fornitori di prestazioni esterni alla Confederazione avvengano secondo principi propri del diritto in materia di acquisiti e ben definiti.
- Nel capitolo [salute e sicurezza dei collaboratori della SEM](#) si definiscono le misure per la salvaguardia e la promozione della salute e della sicurezza dei collaboratori della SEM.

## 2 Obiettivi e finalità del PE

Il PE alloggio è un manuale e contiene tutti gli elementi di base e le regole rilevanti a cui devono attenersi i diversi attori nei CFA nel campo dell'**alloggio**. Salvo diversamente stabilito, esse valgono in ugual misura per **tutti i CFA** e per tutte le categorie di persone.

Nei seguenti casi vanno inoltre osservate regole speciali:

- gli aspetti specifici della condizione femminile sono regolamentati nell'[allegato 1](#).
- Le specifiche esigenze di particolari gruppi destinatari (ad es. vulnerabili) sono indicate all'interno dei singoli capitoli in sezioni intitolate "Mandato relativo ai RA con bisogni speciali".
- Per i centri speciali di cui all'articolo 24a LAsi si riportano separatamente, nell'[allegato 2](#), le variazioni rispetto al presente PE.<sup>3</sup>
- Per l'alloggio e l'assistenza dei richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati sono previste deroghe dal presente PE, codificate in un piano d'assistenza a sé stante, figurante nell'[allegato 15](#).

**I destinatari del PE sono, in particolare, le direzioni delle regioni procedurali, le sezioni Partner e amministrazione (P&A), i fornitori di prestazioni di assistenza, incluso il personale infermieristico, i fornitori di prestazioni di sicurezza e tutti gli altri soggetti che operano nei CFA.**

<sup>2</sup> Il modello di regolamento interno con le prescrizioni obbligatorie è riportato nell'[allegato 3](#).

<sup>3</sup> Qualora l'[allegato 2](#) non contenga variazioni per i centri speciali, si applica per analogia il CE.

Per gli alloggi presso gli aeroporti, di cui all'articolo 22 capoverso 3 LAsi, valgono speciali requisiti che sono indicati in un PE a se stante.

Il PE è stato elaborato tenendo conto delle raccomandazioni, in particolare, dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (ACNUR), della Commissione nazionale per la prevenzione della tortura (CNPT) e della Commissione federale della migrazione (CFM). Va costantemente sviluppato, con mandati conferiti dalla Conferenza delle regioni. I lavori operativi sono coordinati dalla sezione Alloggio e progetti regioni (SAPR). Decide in merito alle modifiche la direzione dell'Ambito direzionale asilo (ADAS).

### **3 Principi fondamentali nel campo dell'alloggio**

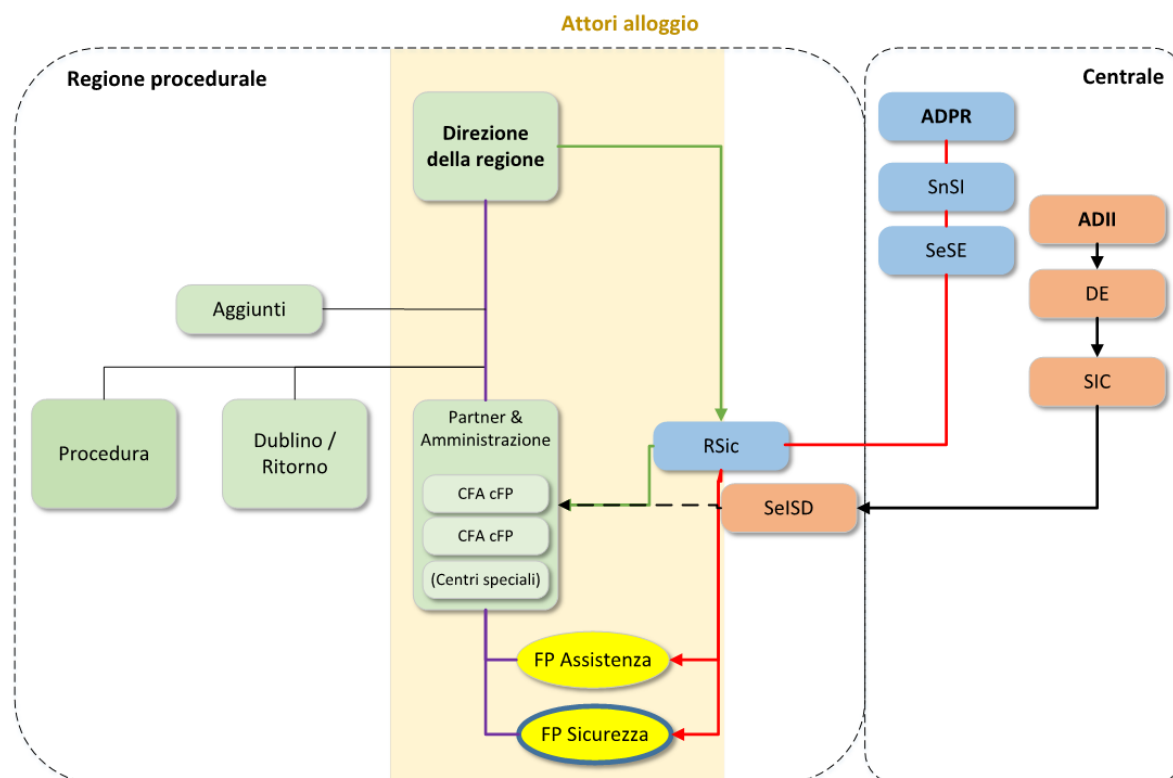
Vanno rispettati i seguenti otto principi fondamentali nel campo dell'alloggiamento in tutti i CFA:

- 1.** I contatti tra i RA e il personale si basano sulla cortesia, sull'assenza di pregiudizi e sul reciproco rispetto. Nei limiti del possibile, i RA sono coinvolti nei lavori e nei processi di ogni giorno presso gli alloggi.
- 2.** A tutela della stragrande maggioranza dei RA che si comportano correttamente e anche a garanzia della pacifica convivenza negli alloggi, si richiede a tutti una condotta socialmente accettabile. Non si tollerano le violazioni alle regole che pregiudicano una pacifica convivenza. Si attuano in modo coerente le misure necessarie per impedire e sanzionare tali comportamenti.
- 3.** La gestione degli alloggi per i richiedenti l'asilo è orientata a sostenere in modo ottimale l'attuazione della procedura d'asilo.
- 4.** Si tiene conto per quanto possibile dei bisogni propri di specifici gruppi destinatari, in particolare delle donne<sup>4</sup>, dei minori, dei LGBTIQ e dei soggetti vulnerabili/malati.
- 5.** I collaboratori della SEM, del fornitore di prestazioni di assistenza (FP Assistenza) e del fornitore di prestazioni di sicurezza (FP Sicurezza) assicurano congiuntamente la regolare gestione del rispettivo CFA. Lavorano fianco a fianco e si sostengono nello svolgimento dei compiti, in modo non burocratico. Comunicano in modo aperto, proattivo e tempestivo.
- 6.** I CFA curano la collaborazione con i partner esterni ed interni.
- 7.** Ai fini dell'efficienza dei costi, si amministrano le risorse con cura.
- 8.** Si assicura e sviluppa costantemente la qualità dell'alloggio attraverso obiettivi, standard ed indicatori chiari.

---

<sup>4</sup> Vedi [allegato 1](#) sulle esigenze specifiche delle donne.

## 4 Struttura organizzativa dei CFA



La **direzione della regione procedurale** ha la **responsabilità globale** della propria regione procedurale e quindi anche dell'alloggiamento nei CFA con funzione procedurale (CFAcp) e nei CFA senza funzione procedurale (CFAsp).

La **direzione P&A** ha la direzione operativa quotidiana del settore dell'alloggio. Ciò include in particolare:

- il compito di garantire l'attuazione del PE,
- la [gestione dell'occupazione](#) nella regione procedurale<sup>5</sup>,
- l'[assicurazione dell'adempimento del mandato da parte del FP Assistenza](#),
- l'[assicurazione dell'adempimento dei compiti operativi di ogni giorno da parte del FP Sicurezza](#) – d'intesa con il responsabile della sicurezza centri federali (RS)<sup>6</sup> - e anche da parte dei [collaboratori del Servizio di Identificazione sedi decentralizzate \(SeISD\)](#), [nella misura in cui ciò concerne la sicurezza nei CFA](#),
- l'assicurazione dell'attuazione del [regolamento interno](#) da parte del FP Assistenza,
- la regolamentazione della [collaborazione con i terzi](#), nonché
- la funzione di primo interlocutore per tutti gli attori interni (fatta eccezione per i fornitori di prestazioni di sicurezza: ambiti Politiche e istruzioni, Reclutamento del personale).

La direzione P&A espleta l'attività di direzione operativa nei CFAsp attraverso uno specialista (responsabile dell'immobile) del proprio team.

Il **RS** competente per la regione procedurale è presente nel rispettivo CFAcp. Provvede all'esecuzione del mandato da parte del FP Sicurezza in tutti i CFA della corrispondente

<sup>5</sup> Ciò avviene nel rispetto delle direttive sovregionali da parte dell'unità Gestione dell'occupazione e ripartizione tra i Cantoni della SnAPR.

<sup>6</sup> Cfr. il capitolo [10.2.1](#)



regione procedurale, in collaborazione con la direzione P&A. In particolare, gli competono l'attuazione di politiche e istruzioni, le questioni tecniche nell'ambito della sicurezza e la messa a disposizione del personale del FP Sicurezza.

I **collaboratori** del Servizio di Identificazione sedi decentralizzate (**SeISD**) sono presenti nei rispettivi CFAcp. In qualità di specialisti dell'identificazione, coadiuvano la direzione P&A nella gestione delle persone classificate critiche per la sicurezza. Agiscono caso per caso nel rispetto dell'istruzione della direzione P&A. La direzione SeISD fornisce le prescrizioni tecniche per tutti gli accertamenti concernenti le persone classificate critiche per la sicurezza.

Il **FP Assistenza** è responsabile principalmente "all'interno" del CFA della gestione quotidiana ordinaria e dell'applicazione del regolamento interno.

Il **FP Sicurezza** è responsabile principalmente dell'"involucro esterno" e dei controlli dell'accesso (entrata e uscita) nei CFA. Interviene in caso di escalation di un problema o di eventi rilevanti sotto il profilo della sicurezza.

Il FP Assistenza e il FP Sicurezza agiscono su mandato della SEM. Insieme sono responsabili di assicurare una gestione regolare e si sostengono reciprocamente nell'espletamento dei compiti, per garantire una quotidianità il più possibile senza intoppi.

Il FP Assistenza e il FP Sicurezza non hanno compiti sovrani. La responsabilità in caso di danni è disciplinata dalla legge sulla responsabilità (responsabilità causale). I terzi danneggiati da dipendenti del FP Assistenza e del FP sicurezza sono quindi trattati come se il danno fosse stato causato da dipendenti della Confederazione.

## 5 Manutenzione edile

### Scopo fondamentale:

Gli edifici dei CFA e le aree circostanti sono puliti, ordinati e funzionanti. I lavori di manutenzione degli edifici vengono svolti in modo continuativo. Si presta attenzione al mantenimento del valore del patrimonio edilizio.

### Obiettivi specifici:

Si preserva e tutela, attraverso misure idonee, il valore dei diversi edifici.

Tutti gli impianti tecnici sono costantemente a disposizione dell'utente e si eliminano immediatamente i difetti.

Gli spazi esterni del CFA e l'alloggio stesso sono puliti e curati e rispondono alle esigenze di tutti i richiedenti l'asilo.

Le condizioni degli edifici sono perfette dal punto di vista igienico.

Il FP Assistenza lavora nel rispetto di un piano di igiene che egli stesso ha stilato, che comprende gli ambiti della pulizia, dei prodotti di pulizia, dell'immagazzinamento nonché le disposizioni in materia di smaltimento e rifiuti. Esistono e sono rispettati i piani di pulizia e di lavoro.

I fornitori esterni di prestazioni impiegati su mandato dell'Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (UFCL) svolgono le attività nel campo della pulizia, della gestione dell'immobile/gestione della tecnica degli edifici/gestione delle infrastrutture nonché della cura dell'area circostante/pulizia degli esterni secondo criteri di economicità e avvalendosi di personale qualificato.

L'UFCL è competente soltanto per gli stabili che fanno parte del suo portafoglio immobiliare (proprietà o locazione) utilizzati come CFA. Gli stabili militari utilizzati per alloggiare RA e appartenenti al portafoglio di armasuisse Immobili non rientrano nel campo d'applicazione della convenzione con l'UFCL.

### Mandato fondamentale:

La **sezione sicurezza e immobili (SnSI)** provvede (in collaborazione con l'UFCL) in tutti i CFA a quanto segue:

- la manutenzione delle infrastrutture dell'edificio,
- la gestione delle infrastrutture,
- la pulizia di tutti i locali umidi, dei locali degli uffici e di tutti gli altri ambienti, salvo diversamente stabilito nonché
- la cura dell'area circostante.

Questi lavori sono garantiti da un fornitore esterno di prestazioni incaricato dall'UFCL. Per la cura dell'area circostante e la pulizia degli esterni possono essere coinvolti i RA, di comune intesa tra la sezione P&A e la SnSI (sotto la supervisione del FP Assistenza). La SnSI è responsabile del controllo qualità.

In caso di richieste relative alle infrastrutture degli edifici, la direzione della regione procedurale contatta la SnSI ed espone le necessarie richieste. La SnSI verifica le necessità e le richieste avanzate e procede di conseguenza. Viceversa, la SnSI consulta la direzione P&A prima di importanti variazioni nei campi della manutenzione edile, della gestione delle

infrastrutture, della pulizia e della cura dell'area circostante. Negli ambiti citati, la SnSI funge da unica interfaccia con l'UFCL.

Sono di competenza del **FP Assistenza**:

- la pulizia dei dormitori e dei locali di soggiorno, inclusi i relativi corridoi, le trombe delle scale, i cortili e i parchi giochi,
- la pulizia della cucina,
- il controllo del rispetto delle disposizioni in materia di igiene, inclusi i controlli nelle camere, nonché
- la pulizia della biancheria di proprietà del centro (ad es. biancheria da letto, asciugamani), se nel CFA vi sono lavatrici industriali.

Tali operazioni sono svolte coinvolgendo i RA nel quadro dei lavori domestici non retribuiti (ad eccezione della lavanderia). L'istruzione, la supervisione e la guida dei RA nello svolgimento dei lavori domestici sono assicurate dai collaboratori del FP Assistenza.

Tutto il materiale di consumo necessario, i prodotti di pulizia, gli apparecchi ecc. sono ordinati dal FP Assistenza alla SnSI. La valutazione e la scelta dei prodotti sono di competenza della SnSI in collaborazione con l'UFCL.

Il **FP Sicurezza** utilizza e gestisce i sistemi rilevanti per la sicurezza (ad es. sistemi di allarme e chiusura, videosorveglianza, dispositivi di emergenza come estintori, materiale per l'evacuazione) conformemente alle istruzioni di servizio della SnSI. Monitora la funzionalità di tutta l'infrastruttura di sicurezza e segnala al relativo servizio le problematiche riscontrate.

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Legge federale sugli acquisti pubblici del 16 dicembre 1994
- Art. 22 dell'ordinanza del DFGP sulla gestione dei centri della Confederazione e degli alloggi presso gli aeroporti<sup>7</sup> (di seguito: ordinanza sulla gestione)
- Ordinanza concernente la lotta contro le malattie trasmissibili dell'essere umano del 29 aprile 2015
- Ordinanza sugli acquisti pubblici dell'11 dicembre 1995
- Ordinanza sulla gestione immobiliare e la logistica della Confederazione del 5 dicembre 2008
- Betriebsführungskonzept für Bundeszentren des Bundesamts für Bau und Logistik del 7 ottobre 2016

---

<sup>7</sup> Tale ordinanza sostituisce la vigente ordinanza del DFGP del 24 novembre 2007 sulla gestione degli alloggi della Confederazione nel settore dell'asilo (RS 142.311.23) ed entrerà in vigore il 1° marzo 2019.

## **6 Gestione dell'occupazione interna**

### **6.1 Entrata/uscita: controllo delle presenze**

#### **Scopo fondamentale:**

Si ha in qualsiasi momento il quadro dei RA alloggiati nei CFA della rispettiva regione procedurale.

#### **Obiettivi specifici:**

Il controllo delle presenze fornisce informazioni in qualsiasi momento sulle entrate, sulle uscite e sull'attuale occupazione, mediante nome, numero N, tipo di alloggio, nazionalità e categoria (richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati [RMNA], famiglia o persona sola).

I CFA sono aperti ininterrottamente per accogliere i RA.

È regolamentato con chiarezza come si svolgano le entrate e le uscite.

#### **Mandato fondamentale:**

La direzione P&A assicura la corretta gestione del controllo delle presenze.

I collaboratori del FP Sicurezza espletano le necessarie formalità in entrata e uscita e assicurano, in collaborazione con i collaboratori del FP Assistenza, lo svolgimento, senza intoppi, dell'entrata e uscita dei RA nel CFA.

I collaboratori del FP Sicurezza ritirano ai RA, nel quadro di un controllo delle persone e dei bagagli, i documenti di viaggio e di identità, i documenti rilevanti ai fini della procedura e i mezzi di prova nonché gli oggetti non ammessi nel CFA, rilasciando una ricevuta. Conservano questi ultimi fino al momento dell'uscita e inoltrano i documenti di viaggio e di identità, i documenti rilevanti ai fini della procedura nonché i mezzi di prova alla SEM.

La direzione della regione procedurale definisce, sulla base di quanto prescrive la legge, gli oggetti non ammessi nel CFA nonché le procedure dettagliate. In presenza di oggetti potenzialmente pericolosi, in caso di dubbi va consultata la SnSI.

Il FP Sicurezza confisca l'eventuale denaro trovato in occasione della perquisizione delle persone e dei bagagli, se ciò è conforme ai criteri del prelevamento di valori patrimoniali e lo inoltra alla SEM. La SEM emana la decisione di prelevamento per i valori patrimoniali confiscati e gestisce il contributo speciale prelevato sui valori patrimoniali.

Il FP Assistenza assicura l'approvvigionamento e la sistemazione dei nuovi RA.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Il FP Sicurezza e il FP Assistenza sono sensibilizzati in materia di bisogni speciali di specifiche categorie di persone (ad es. RMNA).

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 8 cpv. 1 lett. b, art. 9, art. 19 e art. 24 LAsi
- Art. 2a Oasi 1
- Art. 16 Oasi 2
- Art. 4 e art. 15 dell'ordinanza sulla gestione

- Direttiva Obbligo di restituzione e contributo speciale prelevato sui valori patrimoniali del 1° gennaio 2018 ([allegato 5](#))

## **6.2 Pianificazione dell'occupazione degli alloggi**

### **Scopo fondamentale:**

Si ha in qualsiasi momento il quadro dell'occupazione, ossia dei RA alloggiati e dei dormitori e dei posti letto loro assegnati.

### **Obiettivi specifici:**

Il piano dell'occupazione indica in qualsiasi momento quali RA sono alloggiati in quali dormitori/posti letto. Per l'occupazione valgono, nei limiti delle possibilità dell'edificio, i seguenti principi fondamentali:

- Le persone sole sono alloggiate per obbligo separatamente in base al genere e, se possibile in base allo spazio disponibile, su piani diversi o in edifici diversi.
- Di norma le famiglie sono sistemate in locali separati. Se ciò fosse problematico a causa del numero elevato delle richieste, si può provvisoriamente derogare a tale regola.
- Per garantire che i RA possano chiudere le loro camere dall'interno, tutte le camere in tutti i CFA sono state o saranno provviste di serrature a manopola.
- Si provvede affinché l'interno delle camere non sia visibile dall'esterno degli edifici. Laddove necessario occorre posare una protezione dagli sguardi altrui.
- Le persone malate e bisognose di cure sono alloggiate in locali separati, dietro indicazione del medico, oppure sono separate ricorrendo a misure organizzative.
- Si garantisce l'accesso a servizi igienici separati per genere, con cabine WC e docce provviste di idonei dispositivi di protezione dagli sguardi altrui.

### **Mandato fondamentale:**

Il FP Assistenza assicura la pianificazione dell'occupazione e la formalizza per iscritto.

I collaboratori del FP Assistenza forniscono a tutti i nuovi RA la dotazione iniziale per occupare l'alloggio.

La direzione FP Assistenza nel CFA, d'intesa con la sezione P&A – se la situazione dell'edificio lo permette, se ciò è sensato e se lo consentono le norme antincendio – provvede a misure per un aumento della privacy dei RA (ad es. protezione dagli sguardi altrui, distanza tra i letti, sistemi di chiusura per i dormitori<sup>8</sup>, punti di passaggio sorvegliati).

### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Nell'assegnare le stanze, i collaboratori del FP Assistenza tengono conto per quanto possibile dei bisogni speciali di gruppi particolari.

A donne e ragazze deve essere garantito in qualsiasi momento un accesso libero e sicuro agli impianti sanitari, tenendo conto in particolare del necessario piano di illuminazione. In

---

<sup>8</sup> I dormitori che possono essere chiusi dall'interno devono poter essere aperti con la chiave dall'esterno in qualsiasi momento da parte del FP Assistenza e del FP Sicurezza.

caso di bisogno, l'accesso agli impianti sanitari può essere sorvegliato da una pattuglia del personale addetto alla sicurezza.

Nella misura in cui l'infrastruttura lo permette, in tutti i CFA vengono predisposti spazi esterni o anche locali riservati esclusivamente alle donne (con bambini) o ai RMNA.

I RMNA sono alloggiati separatamente in base al genere e separatamente rispetto ai RA adulti e possono accedere separatamente agli impianti sanitari. Sono ammesse eccezioni per i RMNA che viaggiano con fratelli e sorelle maggiorenni e per le ragazze RMNA che possono essere, in via eccezionale, alloggiate con donne adulte che viaggiano sole.<sup>9</sup> Laddove le condizioni architettoniche non consentono una chiara separazione degli spazi, vengono adottate soluzioni organizzative alternative ragionevoli.

Nell'assegnare le stanze, i collaboratori del FP Assistenza provvedono affinché i RMNA siano sempre alloggiati, laddove possibile, assieme a persone che parlano la stessa lingua, che provengono dalla stessa regione o che sono dello stesso sesso e, soprattutto, con fratelli e sorelle o familiari minorenni.

Nel caso di domande d'asilo di RMNA di età inferiore ai 12 anni, la SEM decide in materia di alloggio d'intesa con l'autorità cantonale competente.<sup>10</sup> Andrà concesso l'alloggiamento in un CFA solo in casi eccezionali e per un breve periodo.

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 5 dell'ordinanza sulla gestione
- Regolamento interno dei centri federali d'asilo del 1° marzo 2019 ([allegato 3](#))
- Direttive sull'accoglienza nei centri di registrazione e procedura dei richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati del 2 ottobre 2006

### **6.3 Alloggio privato e collocamento extrafamiliare**

#### **Scopo fondamentale:**

Si ha in qualsiasi momento il quadro dei RA alloggiati privatamente in un CFA.

#### **Obiettivi specifici:**

La SEM concede di essere alloggiati privatamente unicamente ai RA che soddisfano i requisiti sanciti dalla Direttiva concernente la concessione di un alloggio privato.

#### **Mandato fondamentale:**

P&A assicura il rispetto della direttiva nonché il quadro informativo su tutti i RA alloggiati privatamente.

---

<sup>9</sup> In tali casi si deve tenere conto del bene dei minori. In caso di dubbi, è possibile consultare al bisogno l'APMA.

<sup>10</sup> Cfr. capitolo [16.2.3](#).

### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

I RMNA possono essere alloggiati privatamente se esiste una persona di riferimento adulta e residente in Svizzera e se non vi sono particolari ragioni contrarie. L'alloggio privato è discusso tra la persona di fiducia, il collaboratore sociopedagogico e la SEM. Questi casi devono essere segnalati immediatamente alla competente Autorità di protezione dei minori e degli adulti (APMA) conformemente alle disposizioni degli accordi regionali afferenti.

La SEM si fa carico dei costi per il collocamento extrafamiliare durante le fasi espletate nel CFA (dal deposito della domanda d'asilo fino al trasferimento al Cantone). Sono compresi anche i costi della scuola interna in istituzione (non invece i costi per l'istruzione in una scuola normale).

La domanda d'asilo di un RMNA di età inferiore a 12 anni può essere registrata unicamente se presentata dal curatore. In questo caso la SEM si assume i costi con effetto retroattivo dalla data della notifica del RMNA presso il CFA.

### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Direttiva concernente la concessione di un alloggio privato ([allegato 12](#))

## **6.4 Modalità di entrata e uscita**

### **Scopo fondamentale:**

Si assicura l'uscita dei RA negli orari usuali.

Si ha un quadro dei RA che si trovano in quel momento nel CFA.

Ogni RA che lascia il CFA secondo le regole riceve un pass d'uscita. Questo documento attesta unicamente il deposito della domanda d'asilo e vale come documento d'identità nei confronti delle autorità federali e cantonali (art. 30 cpv. 1 OAsi 1). L'effetto giuridico del pass d'uscita equivale, pertanto, a quello di un permesso N.

### **Obiettivi specifici:**

Si garantiscono gli orari d'uscita in conformità con l'ordinanza sulla gestione in ogni CFA. La SEM può altresì concordare orari d'uscita più lunghi con i Comuni d'ubicazione dei CFA.

MIDES (elenchi «Tutte le persone attive in MIDES» e «Anteprima de richiedenti scomparsi»), fornisce sempre informazioni sui RA presenti o assenti nei CFA, compresa la data e l'ora dell'ultima registrazione di uscita.

Si assicura l'applicazione dei divieti d'uscita ai sensi dell'articolo 25 dell'ordinanza sulla gestione.<sup>11</sup>

### **Mandato fondamentale:**

La direzione della regione procedurale regola gli orari precisi d'uscita nel regolamento interno del rispettivo CFA.

La SEM può negare l'uscita nell'ambito di misure disciplinari.

---

<sup>11</sup> Vedi [capitolo 12](#).

Il FP Sicurezza è incaricato di registrare entrate ed uscite nonché di applicare i divieti di uscita. Si applicano per analogia le disposizioni relative al controllo delle persone e dei bagagli di cui al [capitolo 6.1](#).

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

La regolamentazione dell'uscita dei RMNA deve essere più restrittiva. Caso per caso, la SEM può autorizzare un'uscita dei RMNA presso i familiari durante il fine settimana se è stato stabilito il rapporto di parentela e in presenza dei necessari dati di contatto.

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 8 cpv. 3 LAsi
- Art. 30 cpv. 1 OAsi 1
- Art. 4, art. 17, art. 23 e art. 25 dell'ordinanza sulla gestione
- Regolamento interno dei centri federali d'asilo del 1° marzo 2019 ([allegato 3](#))



## 7 Assistenza

### 7.1 Mandato fondamentale del FP Assistenza

**Mandato:** La direzione del FP Assistenza nel CFA organizza e gestisce l'alloggio in termini di personale e a livello tecnico ed operativo. La direzione del FP Assistenza nel CFA pianifica ed assicura una gestione ordinata nella vita quotidiana.

**Competenze:** La direzione del FP Assistenza nel CFA stabilisce, nel rispetto delle prescrizioni della SEM (P&A), le procedure operative per la gestione della quotidianità.

**Responsabilità:** Il FP Assistenza incaricato garantisce un'assistenza completa e specificatamente qualificata ai RA nei CFA, 7 giorni la settimana. L'assistenza comprende l'accoglienza nonché i servizi di base nel campo dell'alloggio, del vitto, dell'igiene e dell'abbigliamento. Il FP Assistenza è inoltre responsabile della trasmissione delle informazioni ai RA, dell'occupazione, dell'accesso all'assistenza sanitaria e dell'applicazione del regolamento interno. Espleta le attività amministrative relative alla gestione dell'alloggio.

Il FP Assistenza tiene conto, per quanto possibile, delle esigenze di specifici gruppi in materia di alloggiamento, occupazione, salute, privacy e servizi igienici.

Viene assegnato a tutti i RMNA un collaboratore specializzato del FP Assistenza con formazione sociopedagogica come persona di riferimento. I RMNA possono essere alloggiati soltanto in CFA che soddisfano gli standard previsti per questa categoria di RA.

**Leitmotiv:** Il FP Assistenza applica il principio dell'assenza di pregiudizi, rispetta la dignità umana delle persone da assistere e si pone in modo neutrale rispetto alle questioni relative al diritto d'asilo, alle questioni politiche e a quelle religiose. Nei limiti del possibile, il FP Assistenza coinvolge i RA nello svolgimento dei servizi citati nonché nell'organizzazione della gestione e della struttura diurna.

### 7.2 Personale addetto all'assistenza: quantità

#### Scopo fondamentale:

I RA ricevono assistenza 24 ore al giorno. Il FP Assistenza eroga i propri servizi con sufficienti risorse di personale (FTE: equivalenti a tempo pieno).

#### Obiettivi specifici:

Il numero di FTE a disposizione del FP Assistenza per l'assistenza diurna, dalle 06:00 alle 22:00, è determinato per ciascun CFA dalla SEM. Le risorse di personale del FP Assistenza sono adeguate alla rispettiva capacità di occupazione stabilita e possono quindi variare. Si applica la seguente chiave di ripartizione<sup>12</sup>:

---

<sup>12</sup> Le risorse di personale effettivamente necessarie per garantire la presenza di un assistente per 365 giorni l'anno, dalle 06:00 alle 22:00, sono di 3.4 FTE, escluso il personale infermieristico, i responsabili dei PPU e l'assistenza notturna, da considerare a parte.

Numero di posti letti gestiti <sup>13</sup>	Presenza minima di persone addette all'assistenza (media)
1-300 posti letto	1 collaboratore ogni 50 posti letto
A partire da 300 posti letto	1 collaboratore ogni 100 posti letto aggiuntivi

Nei seguenti casi si possono valutare FTE aggiuntivi:

- strutture operative complesse che richiedono più impegno (ad es. più refettori/locali di soggiorno, edificio molto decentrato),
- elevato bisogno di intervento (quartiere problematico, lontananza dal centro)
- maggiori costi di trasporto (a seconda della sede),
- altissima fluttuazione dei RA (distribuzione iniziale),
- altre situazioni specifiche che richiedono una maggiore presenza di personale.
- Per compiti di custode in strutture militari appartenenti al portafoglio di armasuisse Immobili, il FP Assistenza può richiedere l'assegnazione di un 1 FTE aggiuntivo.

Tra le 19:00 e le 07:00 e nei fine settimana può esservi una minore presenza.

Di notte, dalle 22:00 alle 06:00, è presente in ogni CFA un collaboratore del FP Assistenza di assistenza come persona di riferimento. Questi FTE non rientrano nella chiave di ripartizione relativa all'assistenza diurna ma sono conteggiati a parte.

C'è un rapporto equilibrato tra collaboratori e collaboratrici del FP Assistenza.

### **Mandato fondamentale:**

La SEM stabilisce per ciascun CFA il numero di FTE a disposizione del FP Assistenza.

Il FP Assistenza assicura che gli orari di assistenza definiti siano coperti da sufficiente personale addetto all'assistenza.

Il FP Assistenza reagisce in tempi idonei alle variazioni di occupazione nonché all'apertura di ulteriori alloggi federali con un adeguato impiego di personale.

### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Per l'assistenza ai RMNA, nei CFA vengono predisposti ogni 30 posti RMNA 3 FTE per collaboratori specializzati con formazione sociopedagogica e 2,53 FTE per addetti all'assistenza con formazione specifica. Questo personale specializzato è presente di giorno dalle 07.00 alle 22.00 durante tutta la settimana. In caso di bisogno, e in particolare in caso di alloggio in un edificio separato, può essere impiegato un addetto all'assistenza aggiuntivo per i RMNA durante la notte.

<sup>13</sup> Inoltre, in caso di occupazione molto bassa dei posti letto per periodi prolungati, è possibile adeguare il numero di FTE realmente disponibili, nel quadro della suddetta chiave di ripartizione, concordandolo direttamente con il FP Assistenza. Tale adeguamento avviene in relazione all'effettiva occupazione del centro.

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 8 e 13 delle convenzioni quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza AOZ e ORS del novembre 2013
- Antrag Einführung der nächtlichen Betreuung in allen Bundesasylzentren del 16 luglio 2018
- Capitolato d'oneri per prestazioni d'assistenza presso gli alloggi della Confederazione del 28 giugno 2013

### **7.3 Personale addetto all'assistenza: qualità**

#### **Scopo fondamentale:**

Si garantisce l'impiego di personale specificatamente qualificato addetto all'assistenza.

#### **Obiettivi specifici:**

I collaboratori del FP Assistenza sono in possesso delle qualifiche secondo il capitolato d'oneri per prestazioni d'assistenza presso gli alloggi della Confederazione.

I collaboratori del FP Assistenza hanno accesso a offerte di formazione e di perfezionamento specializzato.

#### **Mandato fondamentale:**

La SEM verifica con regolarità le qualifiche dei collaboratori del FP Assistenza secondo il capitolato d'oneri per prestazioni d'assistenza presso gli alloggi della Confederazione.

Il FP Assistenza ha un piano di formazione e perfezionamento.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Il FP Assistenza assicura che il personale addetto all'assistenza è sensibilizzato, attraverso la formazione e il perfezionamento, in materia di riconoscimento dei RA con speciali esigenze di assistenza.

Il FP Assistenza offre ai suoi collaboratori la possibilità di partecipare a formazioni concernenti i contatti con i minori nonché i temi inerenti la protezione dell'infanzia.

Per ogni RMNA viene predisposta una persona di riferimento (collaboratore specializzato con formazione sociopedagogica) che si incarica di svolgere colloqui regolari (almeno una volta alla settimana) con il minore di cui è responsabile. Agli RMNA è offerta una struttura giornaliera guidata per almeno 8 ore al giorno e sette giorni su sette; essi sono assistiti dalle 07.00 alle 22:00. L'addetto all'assistenza notturna funge da persona di riferimento durante la notte in caso di problemi o domande.

Per i RMNA di età compresa tra 12 e 14 anni, l'assistenza è più assidua. La persona di riferimento svolge quotidianamente almeno un breve colloquio con il minore di cui è responsabile. A questi RMNA è inoltre offerta una struttura giornaliera guidata per 12 ore al giorno.

### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 24a LAsi
- Art. 6 dell'ordinanza sulla gestione
- Art. 8, 9, e 11 delle convenzioni quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza AOZ e ORS del novembre 2013
- Capitolato d'oneri per prestazioni d'assistenza presso gli alloggi della Confederazione del 28 giugno 2013

## **7.4 Direzione e collaborazione**

### **Scopo fondamentale:**

La gestione quotidiana è ordinata e procede in base a regole chiaramente definite.

### **Obiettivi specifici:**

La direzione del FP Assistenza nel CFA garantisce le misure necessarie per una gestione senza intoppi dell'alloggio.

Si tiene conto delle esigenze di specifiche categorie di persone (ad es. RMNA, famiglie, persone malate, donne incinte).

### **Mandato fondamentale:**

Il FP Assistenza assicura il rispetto delle seguenti prescrizioni in relazione all'alloggio:

- Dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 una persona della direzione del FP Assistenza nel CFA è a disposizione della SEM come persona di riferimento. La direzione della regione procedurale può concordare con la direzione del FP Assistenza nel CFA altri orari di presenza, in base alle esigenze operative.
- Qualora la direzione del FP Assistenza nel CFA sia assente, si designa una persona di riferimento come responsabile e si comunica alla SEM il nome della persona designata.
- Attraverso il reporting Gestione della qualità in materia di alloggio GQA, in qualsiasi momento si hanno indicazioni sul rispetto degli standard qualitativi rilevanti.

La direzione del FP Assistenza nel CFA assicura l'organizzazione pratica dell'operatività nel CFA (ad es. responsabilità chiaramente definite, piani giornalieri).

La direzione del FP Assistenza nel CFA assicura, attraverso processi trasparenti e pragmatici, una gestione senza intoppi dell'alloggio.

La direzione del FP Assistenza nel CFA contribuisce alla comunicazione con la SEM, con la vigilanza dell'immobile FP Sicurezza, il RespSic, laddove necessario, con altri partner. Informa attivamente e tempestivamente la SEM e se necessario anche altri partner su sviluppi e problemi.

La direzione del FP Assistenza nel CFA assicura che vi sia un sistema di notifica affidabile per gli incidenti o i sospetti di minacce per il bene di minori, atti di violenza, molestie sessuali, minacce, suicidi/tentativi di suicidio o altri episodi di violenza. I RA sanno quale sia il centro di notifica. La direzione P&A stabilisce in quali casi la notifica sia obbligatoria. Essa assicura che sia possibile dare informazioni in qualsiasi momento sui casi suddetti.

### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Per l'assistenza ai RMNA vigono disposizioni speciali in relazione alla ripartizione dei ruoli e alle responsabilità.

### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 99c LAsi
- Art. 6 dell'ordinanza sulla gestione
- Art. 7, 8 e 14 delle convenzioni quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza AOZ e ORS del novembre 2013
- Capitolato d'oneri per prestazioni d'assistenza presso gli alloggi della Confederazione del 3 maggio 2019
- Suddivisione dei ruoli personale con formazione sociopedagogica, persona di fiducia, SEM:

[Schnittstellen VP Sozpäd FSPA - alle Regionen.pdf.](#)

## **7.5 Vitto**

### **Scopo fondamentale:**

La nutrizione dei RA è sufficiente e bilanciata.

### **Obiettivi specifici:**

#### Alimentazione:

Ogni giorno sono serviti tre pasti. Inoltre, tutti i RA possono avere frutta, bibite e spuntini. L'alimentazione segue le raccomandazioni della consulenza nutrizionale (quantità/bilanciamento) ([allegato 14](#)).

Durante i periodi di digiuno per motivi religiosi, in particolare durante il Ramadan, si adattano per quanto possibile gli orari dei pasti e i menù in modo che i RA che lo desiderano possano attenersi ai precetti religiosi.

#### Igiene:

La cucina, gli utensili e il materiale sono funzionanti. I processi di lavoro soddisfano le norme in materia di igiene. Il FP Assistenza documenta i controlli dell'igiene.

#### Generi alimentari personali:

I generi alimentari che è ammesso portare nel CFA sono definiti e noti ai RA.

### **Mandato fondamentale:**

#### Alimentazione:

Il FP Assistenza garantisce il vitto dei RA:

- i RA preparano i pasti in una grande cucina, sotto la guida di collaboratori del FP Assistenza (cucina assistita) oppure
- in alternativa, i pasti sono preparati da un catering incaricato al di fuori del CFA e un gruppo cucina, composto da collaboratori del FP Assistenza e da RA, scalda i pasti nel CFA e si occupa di servirli.

Se è disponibile una cucina di produzione, andrà offerta su ordine della direzione della regione procedurale la cucina assistita.

Se si sceglie la soluzione del catering, il FP Assistenza deve tenere conto delle prescrizioni della Confederazione in relazione alla gara d'appalto.

#### Igiene:

Il FP Assistenza è responsabile del rispetto delle norme in materia di igiene.

#### Generi alimentari personali:

La direzione della regione procedurale decide quali generi alimentari i RA possano portare nei rispettivi CFA. Essi vengono resi noti ai RA nel regolamento interno specifico del CFA.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Il FP Assistenza tiene conto per quanto possibile di esigenze alimentari specifiche (menù speciali prescritti dal medico / menù per donne in gravidanza, bambini piccoli e vegetariani / esigenze alimentari dettate da precetti religiosi). Va sempre prestata attenzione al rispetto delle norme igieniche.

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 4 cpv. 7 dell'ordinanza sulla gestione
- Regolamento interno dei centri federali d'asilo del 1° marzo 2019 ([allegato 3](#))
- Direttiva interna: Istruzioni sull'acquisto di beni e servizi da parte di fornitori esterni di assistenza negli alloggi federali del 1° marzo 2019 ([allegato 5](#))
- Antrag Betreutes Kochen in den künftigen BAZ del 12 aprile 2018

## **7.6 Abbigliamento e articoli per l'igiene personale**

#### **Scopo fondamentale:**

Tutti i RA hanno abbigliamento sufficiente e gli articoli necessari per l'igiene personale.

#### **Obiettivi specifici:**

##### Abbigliamento:

I RA ricevono entro tre giorni lavorativi dal loro primo arrivo in un CFA capi di abbigliamento (estivo/invernale) in funzione delle necessità. Tale servizio di base include:

- due parure di biancheria intima e calzini,

- due parure di vestiti,
- un paio di scarpe adatte alla stagione nonché
- un giaccone in inverno.

In caso di permanenza prolungata nel CFA, i RA ricevono, in caso di fondata necessità, altre parure di abbigliamento.

Il fabbisogno di base di vestiario è soddisfatto in primo luogo attraverso le donazioni di vestiti. Nei limiti del possibile si fanno acquisiti per coprire il fabbisogno di biancheria e per altre necessità di base.

#### Articoli per l'igiene personale:

Quando occupano l'alloggio, i RA ricevono una dotazione di base di articoli per l'igiene personale (ad es. articoli per la cura dei denti, deodorante, sapone) nonché altri prodotti al bisogno (ad es. accessori per radersi, prodotti per la cura dei bambini, articoli specifici per l'igiene femminile).

#### **Mandato fondamentale:**

Il FP Assistenza assicura la fornitura ai RA di vestiti ed articoli per l'igiene personale.

Il FP Assistenza ha un magazzino di capi di abbigliamento dove i RA possono scegliersi, nei limiti del possibile, i vestiti.

Il FP Assistenza dà la possibilità ai RA di lavarsi i vestiti.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Si tiene conto delle speciali esigenze dei minori (ad es. abbigliamento/scarpe/spazzolini per bambini).

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 7 delle convenzioni quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza AOZ e ORS del novembre 2013
- Capitolato d'oneri per prestazioni d'assistenza presso gli alloggi della Confederazione del 28 giugno 2013

## **7.7 Piccola somma per le spese personali**

#### **Scopo fondamentale:**

I RA dispongono di una somma minima per provvedere alle esigenze di ogni giorno (ad es. generi alimentari, sigarette, biglietti dei trasporti locali). Non esiste però il diritto alla piccola somma per le spese personali.

#### **Obiettivi specifici:**

I RA ricevono ogni settimana una piccola somma per le spese personali (in contanti o come buoni utilizzabili nei chioschi).

**Mandato fondamentale:**

La direzione del FP Assistenza nel CFA organizza ed assicura il pagamento senza intoppi della piccola somma per le spese personali (in base al principio del doppio controllo) secondo le prescrizioni della SEM.

La direzione del FP Assistenza nel CFA assicura che la piccola somma per le spese personali sia erogata solo ai RA che ne hanno diritto (cioè: le eccezioni per persone che non ricevono la piccola somma per le spese personali devono essere considerate dal FP Assistenza) e documenta la consegna di tale somma. Tale obbligo comprende l'allestimento di una ricevuta firmata dal RA e dal collaboratore del FP Assistenza.

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 12 e art. 25 cpv. 1 lett. d dell'ordinanza sulla gestione
- Art. 7 delle convenzioni quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza AOZ e ORS del novembre 2013
- Capitolato d'oneri per prestazioni d'assistenza presso gli alloggi della Confederazione del 28 giugno 2013

## **7.8 Centro di contatto per le necessità dei RA**

**Scopo fondamentale:**

È a disposizione dei RA un centro di contatto al quale possono rivolgersi in caso di necessità e problemi.

**Obiettivi specifici:**

Il FP Assistenza è il primo centro di contatto per i RA in caso di necessità e di problemi.

Inoltre, si assicura che i RA possano rivolgersi direttamente anche ad una persona della SEM in loco.

**Mandato fondamentale:**

Il FP Assistenza informa i RA al momento dell'entrata nel CFA sull'accesso al centro di contatto del FP Assistenza (luogo, orari).

La direzione della regione procedurale della SEM assicura che i RA siano informati in merito alla possibilità di contattare (luogo, orari) un collaboratore della SEM del relativo CFA.

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Un collaboratore del FP Assistenza funge da prima persona di riferimento per i RMNA.



## Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:

--

## 7.9 Supporto alla procedura d'asilo

### Scopo fondamentale:

Si assicura lo scambio di informazioni tra i servizi coinvolti nella procedura d'asilo e i RA. Si rispettano le scadenze procedurali.

### Obiettivi specifici:

Si sostiene il rispetto delle scadenze per i vari passaggi procedurali.

Si garantisce ai RA l'accesso all'ufficio che presta consulenza giuridica, alla rappresentanza legale e al servizio di consulenza per il ritorno.

Si assicura il recapito della posta (raccomandata) ai RA consegnandola loro personalmente dietro conferma della ricezione.

### Mandato fondamentale:

Il FP Assistenza assicura che i RA siano informati in merito alle scadenze (ad es. procedura, medico).

I collaboratori del FP Sicurezza assicurano che i RA che hanno delle scadenze procedurali non lascino il CFA o che non lo lascino senza istruzioni in caso di scadenze esterne (luogo e data/ora dell'appuntamento). Nei casi in cui i RA vogliono comunque lasciare il CFA, i collaboratori del FP Sicurezza fanno firmare ai RA il «Modulo di dichiarazione» (cfr. link a Intranet più avanti) nel quale vengono informati in merito alle conseguenze di un'eventuale assenza. Ciò vale obbligatoriamente in caso di appuntamenti con la SEM, e a titolo opzionale, secondo la regione, in caso di appuntamenti con il rappresentante legale. Il flusso di informazioni è garantito come segue:

- il FP Sicurezza trasmette il modulo alla SEM;
- la SEM carica il modulo negli atti elettronici;
- i servizi rilevanti (procedura d'asilo/pianificazione delle procedure) vengono informati senza indugio;
- l'originale del modulo viene depositato nella N-Box.

Il FP Assistenza è attivo nell'informare i RA sulle possibilità di accedere a servizi di consulenza giuridica interni ed esterni, alla rappresentanza legale e a servizi di consulenza per il ritorno e agevola i contatti con tali servizi.

La SEM mette a disposizione i necessari mezzi di comunicazione per prendere contatto con l'ufficio di consulenza giuridica, la rappresentanza legale e il servizio di consulenza per il ritorno (ad es. telefono, WLAN).<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Cfr. [capitolo 13](#)

### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 8 cpv. 3 e cpv. 3<sup>bis</sup> LAsi
- Art. 23 dell'ordinanza sulla gestione
- Art. 7 delle convenzioni quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza AOZ e ORS del novembre 2013
- Capitolato d'oneri per prestazioni d'assistenza presso gli alloggi della Confederazione del 28 giugno 2013
- Link al modulo «Dichiarazione di uscita»  
[.../Ausgangserklaerung\\_italienisch.pdf](.../Ausgangserklaerung_italienisch.pdf)

## **7.10 Gestione dei dati personali dei RA**

### **Scopo fondamentale:**

Le prescrizioni sulla gestione dei dati personali sono rispettate da tutti gli attori che operano nei CFA.

### **Obiettivi specifici:**

Tutti i collaboratori della SEM, del FP Assistenza e del FP Sicurezza vengono formati e conoscono e rispettano le prescrizioni.

I collaboratori della SEM, del FP Assistenza e del FP Sicurezza vengono sensibilizzati periodicamente sulla gestione dei dati personali.

### **Mandato fondamentale:**

I collaboratori della SEM, del FP Assistenza e del FP Sicurezza conoscono le prescrizioni concernenti la gestione dei dati personali nonché la loro applicazione pratica nell'adempimento dei loro compiti.

Le prescrizioni concernenti la gestione dei dati personali sono a pronta disposizione e chiare.

Nelle affissioni all'interno dei CFA, la protezione dei dati è garantita e non viene indicata l'identità completa.

### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 26 cpv. 5 LAsi
- Art. 96 LAsi
- Art. 99 LAsi

## 8 Occupazione

### 8.1 Principi

#### Scopo fondamentale:

I RA sono attivamente coinvolti nelle attività quotidiane e hanno a disposizione una struttura diurna.

#### Obiettivi specifici:

C'è un piano in materia di occupazione che si basa sulle seguenti prescrizioni:

- Il FP Assistenza pianifica un'offerta d'occupazione affinché i RA possano essere occupati per almeno 4 ore al giorno nei giorni feriali.
- L'occupazione è diversificata e suddivisa nei seguenti ambiti: lavoro domestico obbligatorio, offerte per il tempo libero ed offerte di formazione volontarie e per gruppi destinatari nonché programmi d'occupazione per i quali viene riconosciuto un corrispettivo finanziario.
- Tutte le offerte d'occupazione (lavori domestici, ulteriori offerte di formazione, offerte per il tempo libero e programmi d'occupazione) vengono documentate dal FP Assistenza nel rapporto mensile secondo le direttive e comunicate mensilmente alla SnAPR.
- La partecipazione alle offerte d'occupazione non impedisce lo svolgimento delle fasi della procedura.
- I RA sono informati sulle offerte.

#### Mandato fondamentale:

Il FP Assistenza è responsabile della realizzazione di un piano sull'occupazione e dell'organizzazione e dello svolgimento delle offerte d'occupazione.

Il FP Assistenza segue una pianificazione settimanale e documenta tutte le attività (numero di ore/partecipanti).

La direzione del FP Assistenza nel CFA, d'intesa con la direzione della regione procedurale, può coinvolgere organizzazioni non governative (ONG) e volontari nell'esecuzione delle attività d'occupazione.

#### Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:

Le offerte d'occupazione si rivolgono a tutti i gruppi destinatari (uomini, donne, bambini, giovani e persone vulnerabili).

Il personale sociopedagogico provvede affinché le offerte d'occupazione per RMNA siano adatte al gruppo target.

#### Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:

--

## 8.2 Lavori domestici

### Scopo fondamentale:

I RA contribuiscono a mantenere l'alloggio pulito e in ordine.

### Obiettivi specifici:

I locali definiti al [capitolo 5](#) sono puliti quotidianamente dai collaboratori del FP Assistenza con l'aiuto dei RA.

I necessari lavori di cucina (messa a disposizione delle stoviglie/cibo consegnato, lavaggio delle stoviglie) sono svolti dai collaboratori del FP Assistenza con l'aiuto dei RA.

I RA sono consapevoli di essere anch'essi responsabili del mantenimento della pulizia e dell'ordine nell'alloggio.

Svolgendo il lavoro domestico i RA si qualificano per partecipare a programmi d'occupazione (retribuiti).

### Mandato fondamentale:

I collaboratori del FP Assistenza organizzano e dirigono lo svolgimento quotidiano dei lavori domestici.

La collaborazione dei RA per i lavori domestici è obbligatoria (ad eccezione dei RA di età inferiore ai 16 anni e dei RA inabili al lavoro) e non prevede indennità.

I collaboratori del FP Assistenza assicurano che tutti i RA impiegabili siano coinvolti in ugual misura nel disbrigo dei lavori domestici.

### Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:

In casi motivati il FP Assistenza può esonerare i RA dalle mansioni obbligatorie (ad es. per malattia o per una speciale vulnerabilità).

I RMNA sono coinvolti nella pulizia dei locali messi a loro disposizione.

### Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:

- Art. 22 dell'ordinanza sulla gestione
- Direttiva sui programmi d'occupazione nei centri federali d'asilo del 1° marzo 2019 ([allegato 5](#))
- Art. 7 delle convenzioni quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza AOZ e ORS del novembre 2013

## **8.3 Offerte di formazione**

### **8.3.1 Istruzione scolastica di base**

#### **Premesse:**

I Cantoni d'ubicazione dei CFA sono responsabili dell'organizzazione dell'istruzione scolastica di base. La Confederazione li sostiene con un contributo finanziario e mette a disposizione dei Cantoni, se così richiesto, i locali necessari.

L'istruzione scolastica di base nei CFA soggiace a speciali condizioni e non può quindi essere paragonata all'istruzione scolastica di base di una classe regolare. In particolare, vi sono queste differenze:

- La dimensione della classe cambia molto a causa delle variazioni negli ingressi e nelle uscite (il fabbisogno di classi varia di 3-4 volte nell'arco di qualche settimana).
- La composizione delle classi varia ogni giorno a causa degli ingressi e delle uscite.
- A causa del numero contenuto di RA in età scolastica in un CFA, normalmente si insegna contemporaneamente a RA di età diverse.
- Gli allievi provengono dagli Stati più diversi, con sistemi d'istruzione e lingue madri molto differenti tra loro (di regola senza conoscere una delle lingue nazionali della Svizzera o l'inglese).

#### **Scopo fondamentale:**

Tutti i RA in età scolastica alloggiati nei CFA ricevono l'istruzione scolastica di base in conformità con le leggi cantonali.

#### **Obiettivi specifici:**

È garantito il finanziamento parziale dell'istruzione scolastica di base da parte della Confederazione in ogni CFA e, al bisogno, sono disponibili i locali necessari.

Il FP Assistenza segnala tutti i RA in età scolastica al servizio competente per la scuola secondo quanto concordato a livello regionale d'intesa con la direzione della scuola. È garantita una pronta scolarizzazione.

I dettagli normativi in materia di finanziamento e collaborazione sono stabiliti d'intesa con le autorità cantonali/comunali.

#### **Mandato fondamentale:**

La SEM e l'ente pubblico cantonale/comunale competente stipulano un accordo sulla collaborazione finalizzata ad assicurare l'istruzione scolastica di base. Esso regola in particolare:

- il monte ore dell'insegnamento (ore settimanali),
- il fabbisogno di finanziamento delle classi sulla base del numero di RA in età scolastica nonché l'entità risultante del contributo finanziario della SEM, nonché
- la sede e i locali (locali messi a disposizione nel CFA o locali cantonali esterni).

Lo svolgimento dell'insegnamento (in particolare il piano di studio e la messa a disposizione del personale docente) compete al Cantone d'ubicazione del CFA.

La direzione del FP Assistenza nel CFA assicura la comunicazione con i docenti, la segnalazione delle iscrizioni/cancellazione delle iscrizioni dei RA in età scolastica in ingresso e in uscita e la segnalazione del mancato rispetto dell'obbligo scolastico a P&A.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

È garantito il flusso delle informazioni tra il corpo insegnante e il personale specializzato con formazione sociopedagogica incaricato di assistere i RMNA nei CFA.

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 19 e art. 62 Cost.
- Art. 80 LAsi
- Art. 3 e 9 dell'ordinanza sulla gestione
- Orientierungsrahmen Grundschulunterricht in den Bundesasylzentren des GS EDK del 14 maggio 2018
- Anforderungen des GS EDK an die Schulräumlichkeiten del 14 maggio 2018
- Antrag Grundschule in den Zentren des Bundes dell'11 giugno 2018
- Promemoria sull'istruzione scolastica di base nelle regioni d'asilo:  
[.../Allegato 13 - Promemoria Istruzione scolastica di base nelle regioni procedurali.pdf](#)

### **8.3.2 Ulteriori offerte di formazione**

#### **Scopo fondamentale:**

In ogni CFA si propongono formazioni per l'apprendimento linguistico (lingue nazionali della Svizzera o inglese).

Ulteriori offerte di formazione possono essere predisposte in base alle esigenze e alle particolarità regionali.

#### **Obiettivi specifici:**

I corsi per l'apprendimento linguistico sono offerti più volte nel corso della settimana (almeno 2 corsi alla settimana) e sono orientati agli interessi dei RA nonché alle particolarità regionali:

- Nei CFACp si propone in ogni caso un corso per l'apprendimento della lingua maggiormente parlata nel Comune d'ubicazione. In esso si affrontano, per quanto possibile, anche argomenti propri della vita quotidiana (ad es. fare la spesa, acquistare biglietti dei trasporti pubblici, l'alimentazione).
- In tutti i CFA si offrono anche corsi di inglese se ve ne è la necessità.
- Se la domanda è scarsa, in un CFASp si può anche rinunciare a tenere un corso per l'apprendimento delle lingue nazionali.

**Mandato fondamentale:**

La direzione del FP Assistenza nel CFA garantisce l'offerta di corsi d'intesa con la direzione della regione procedurale.

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

--

## 8.4 Offerte per il tempo libero

### 8.4.1 Attività in linea generale

**Scopo fondamentale:**

In ogni CFA vengono proposte quotidianamente attività per il tempo libero.

**Obiettivi specifici:**

Sono offerte attività per il tempo libero negli ambiti del bricolage/lavoro manuale, sport/giochi, gite nella zona e intrattenimento serale/film/musica.

Al di fuori dei momenti dei pasti, i RA dispongono di locali di soggiorno sufficienti ed idonei rispetto ai gruppi destinatari nonché di sufficiente privacy.

Nel CFA è a disposizione dei RA uno spazio esterno, che è realizzato il più possibile a misura di bambino.

**Mandato fondamentale:**

Il FP Assistenza pianifica e svolge le attività per il tempo libero e assicura un utilizzo idoneo delle aree di soggiorno.

Il FP Assistenza coinvolge i RA per quanto possibile nella concezione dell'offerta per il tempo libero.

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Direttiva sui programmi d'occupazione nei centri federali d'asilo del 1° marzo 2019 ([allegato 5](#))

### 8.4.2 Attività per bambini e giovani

**Scopo fondamentale:**

Vi sono quotidianamente specifiche offerte per il tempo libero per bambini e giovani.

**Obiettivi specifici:**

In ogni CFA c'è un locale esclusivamente dedicato ai bambini e ai loro genitori, provvisto di arredi, giochi e materiali adatti ai bambini e alla loro età. In questo locale per i bambini un gruppo di assistenti propone loro regolarmente attività ludiche e per lo sviluppo adatte alla loro età e sorveglia lo svolgimento di tali attività.

Ci sono altre attività mirate per bambini e giovani per il tempo libero (ad es. visite allo zoo e al parco giochi, pomeriggi creativi), che si svolgono sotto la sorveglianza del FP Assistenza. I genitori sono coinvolti nelle attività di assistenza.

**Mandato fondamentale:**

La direzione del FP Assistenza nel CFA è responsabile di organizzare locali per i bambini.

Il FP Assistenza organizza e svolge ulteriori attività per i bambini e i giovani.

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Pilotprojekt Kinderfreundliche Räume im EVZ Bern – Erkenntnisse für die Einführung in Bundesasylzentren, progetto

## 8.5 Programmi d'occupazione

**Premessa:**

Nei CFA si propongono, per quanto possibile, programmi d'occupazione ai sensi degli articoli 10 e 11 dell'ordinanza sulla gestione. Sono di interesse generale a livello locale o regionale, del Cantone o del Comune, e promuovono la convivenza con i residenti della zona (ad es. pulizia e riparazione di attrezzature pubbliche, lavori forestali). Di solito ai RA viene riconosciuto un corrispettivo finanziario per il loro lavoro nel quadro di questi programmi d'occupazione di pubblica utilità (PPU).

Visto che i PPU non sono adatti a tutti i RA, in quanto si tratta generalmente di lavori fisicamente impegnativi, il FP Assistenza offre programmi d'occupazione interni. Questi non sono utili per il Cantone o il Comune ma si tratta piuttosto di lavori domestici da svolgere a livello centrale (ad es. lavanderia) che vengono sbrigati da RA particolarmente idonei. Anche in questo caso viene riconosciuto un corrispettivo, perché tali lavori domestici, a differenza dei lavori domestici obbligatori di cui al [capitolo 8.2](#), non vengono svolti a rotazione da tutti i RA ma solo da un piccolo gruppo di loro, a favore di tutti gli altri RA.

Per ogni attività viene pagato un corrispettivo pari ai seguenti importi: CHF 5.– l'ora, al massimo CHF 30.– al giorno e al massimo CHF 400.– al mese. Eventuali regole diverse sono autorizzate dalla direzione dell'ADAS.

Il fatto di partecipare a PPU o a programmi d'occupazione interni non costituisce un diritto.

**Scopo fondamentale:**

Sono offerti con regolarità PPU e programmi interni d'occupazione, a fronte di un corrispettivo.



### **Obiettivi specifici:**

Sono ammessi a partecipare ai PPU e ai programmi interni d'occupazione solo i RA non più in età scolastica, che svolgono i lavori domestici obbligatori e che rispettano il regolamento interno (stimolo a comportarsi correttamente).

Si promuovono l'autodeterminazione e l'autostima dei RA – in particolare grazie all'ottenimento di un piccolo guadagno – e così si riduce il potenziale di conflitto.

I PPU migliorano la percezione positiva dei RA e del CFA da parte della popolazione locale.

### **Mandato fondamentale:**

La SEM stipula accordi con i Cantoni/Comuni d'ubicazione o con terzi sulle modalità con cui l'ente pubblico deve erogare i PPU. Essi non sono in concorrenza con le aziende del posto.

La direzione del FP Assistenza nel CFA garantisce lo svolgimento di PPU e di programmi interni d'occupazione, assicurando quanto segue:

- l'assistenza, la guida, la sicurezza sul lavoro e la sorveglianza dei RA,
- il rispetto di un principio di rotazione, affinché tutti i RA abbiano accesso all'offerta in ugual misura, nonché
- il pagamento del corrispettivo e la corretta documentazione/rendicontazione degli importi pagati (rispetto del principio del doppio controllo).
- Ad ogni gruppo PPU devono partecipare in media annuale 8 RA.

La direzione della regione procedurale stabilisce in modo uniforme quando debba avvenire il pagamento in ciascun CFA.

### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

La direzione del FP Assistenza nel CFA garantisce l'offerta di programmi d'occupazione a cui i RA possono partecipare indipendentemente dalla loro capacità fisica, dal genere ecc.

Per i RMNA che hanno superato l'età scolastica occorre coinvolgere i collaboratori specializzati con formazione sociopedagogica al fine di chiarire quali PPU sono adatti alla loro categoria e possono essere offerti in base alla situazione specifica.

### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 43 cpv. 4 LAsi
- Art. 30 cpv. 1 lett. I LStrl
- Art. 52 cpv. 2 OASA
- Art. 10 e art. 11 dell'ordinanza sulla gestione
- Direttiva sui programmi d'occupazione nei centri federali d'asilo del 1° marzo 2019 ([allegato 5](#))
- Art. 7 delle convenzioni quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza AOZ e ORS del novembre 2013
- Capitolato d'onori per prestazioni d'assistenza presso gli alloggi della Confederazione del 28 giugno 2013

## 9 Salute e assistenza medica

### 9.1 Mandato fondamentale

**Principi:** I principi dell'organizzazione dell'assistenza sanitaria sono sanciti nel piano "Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni". Le procedure su ciò basate sono state indicate nel manuale "Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA"<sup>15</sup> e nella "Descrizione del processo: assistenza sanitaria nei CRP/CFA"<sup>16</sup>. Questi documenti fungono da istruzioni operative per tutto il personale poiché i compiti in ambito medico sono in parte trasversali.

**Mandato:** La direzione del FP Assistenza nel CFA garantisce che:

- nel CFA sia assicurato l'accesso all'assistenza sanitaria per i RA,
- venga fornita a tutti i RA un'informazione sanitaria d'entrata (ISE),
- a tutti i RA venga offerta e svolta, se acconsentono, una prima consultazione sanitaria (PCS),
- le informazioni sullo stato di salute di un RA siano versate nel dossier medico,
- sia assicurato l'accesso dei RA alle vaccinazioni,
- siano attuati in modo conforme gli standard minimi stabiliti nella guida "Impiego di agenti terapeutici nei CFA"<sup>17</sup>,
- si assicuri la comprensione linguistica per il personale infermieristico e i medici delegati coinvolgendo, ove opportuno, altri RA o avvalendosi di collaboratori del FP Assistenza e
- si proceda in modo conforme in caso di insorgenza di malattie trasmissibili.

La SEM garantisce che:

- le direttive necessarie per le procedure mediche siano emanate, verificate con regolarità e aggiornate in caso di adeguamenti dei processi,
- siano stipulati gli accordi di collaborazione con i medici delegati,
- esista un servizio di interpretariato telefonico,
- siano definiti i requisiti per il personale infermieristico (profilo professionale) e
- vi sia una guida "Impiego di agenti terapeutici nei CFA".

**Competenze:** La direzione Cure del FP Assistenza nel CFA definisce le procedure operative in ambito sanitario nel quadro delle prescrizioni della SEM (P&A).

---

<sup>15</sup> Manuale Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA ([allegato 6](#))

<sup>16</sup> Descrizione del processo: assistenza sanitaria nei CRP/CFA del 1° gennaio 2018

<sup>17</sup> Guida: Impiego di agenti terapeutici nei CFA del gennaio 2019

**Responsabilità:** La direzione del FP Assistenza nel CFA garantisce l'espletamento di mansioni ed attività in campo sanitario in modo tempestivo e conforme.

## 9.2 Personale infermieristico: quantità

### Scopo fondamentale:

Il FP Assistenza eroga i propri servizi in ambito medico attraverso risorse di personale sufficienti (FTE personale infermieristico).

### Obiettivi specifici:

Per ciascun CFA viene definito il numero di FTE<sup>18</sup> di personale infermieristico a disposizione del FP Assistenza. Le risorse del personale infermieristico sono adeguate alla specifica capacità di occupazione e possono quindi variare.

Per ciascun CFA sono previsti ogni 100 posti letto gestiti minimo 1,2 FTE di personale infermieristico, laddove il 25% dei FTE totali degli infermieri può essere coperto da un amministratore infermieristico.

Si può considerare la necessità di FTE aggiuntivi in particolare nei seguenti casi:

- Ubicazione geografica speciale del CFA (ad es. lontananza dai centri abitati) o accesso più difficile all'assistenza sanitaria di base, nonché
- Altissima fluttuazione dei RA (distribuzione iniziale) ovvero maggiore necessità di assistenza medica (ad es. per l'arrivo di gruppi di rifugiati reinsediati)

Ogni giorno sono messi a disposizione degli orari di colloquio: almeno 4 ore al giorno nei giorni feriali; nel fine settimana si può prestare un servizio ridotto o un servizio di picchetto.

### Mandato fondamentale:

La SEM definisce per ogni CFA il numero di FTE di personale infermieristico a disposizione del FP Assistenza.

Il FP Assistenza impiega in tutti i CFA personale infermieristico in base alle direttive quantitative della SEM.

Il FP Assistenza reagisce in tempi idonei con un adeguato impiego di personale alle modifiche sostanziali delle esigenze in campo sanitario, d'intesa con la SEM (ad es. se insorgono malattie trasmissibili come nel caso di una pandemia, ebola).

### Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:

--

### Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:

- Art. 8 e art. 11 delle convenzioni quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza AOZ e ORS del novembre 2013

---

<sup>18</sup> Il calcolo dei FTE comprende il lavoro amministrativo (ad es. la tenuta del dossier medico, la trasmissione del dossier medico, la fissazione degli appuntamenti, il coordinamento degli appuntamenti).

- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017

### **9.3 Personale infermieristico: qualità**

#### **Scopo fondamentale:**

Si garantisce l'impiego di personale specificatamente qualificato.

#### **Obiettivi specifici:**

Il personale infermieristico è in possesso di un titolo conseguito presso una scuola specializzata superiore (SSS) <sup>19</sup> o di un diploma equivalente e segue regolarmente la formazione.

Almeno uno degli infermieri del CFA possiede l'autorizzazione di esercitare la professione.<sup>20</sup>

Il personale infermieristico è sensibilizzato sui temi specifici della migrazione.

#### **Mandato fondamentale:**

Il FP Assistenza impiega in tutti i CFA personale infermieristico qualificato secondo il profilo professionale.

Il FP Assistenza garantisce al personale infermieristico la possibilità di perfezionarsi/formarsi secondo il catalogo dei corsi di perfezionamento dei gestori dei centri. È obbligatorio frequentare regolarmente corsi di cura d'emergenza e un perfezionamento nel campo della medicina delle migrazioni.

Il personale infermieristico applica il principio dell'assenza di pregiudizi, rispetta la dignità umana delle persone da assistere e si pone in modo neutrale rispetto alle questioni relative al diritto d'asilo, alle questioni politiche e a quelle religiose.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Il FP Assistenza consente al personale infermieristico di partecipare, oltre ai corsi di perfezionamento obbligatori, ad almeno un perfezionamento specifico l'anno nel campo della salute di categorie di persone vulnerabili (ad es. sui temi della medicina del neonato, su come comportarsi con i pazienti affetti da dipendenze, sulla mutilazione genitale femminile o sul riconoscimento dei disturbi post-traumatici da stress).

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 24a LAsi
- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017
- Ordinanze cantonali in materia di professioni mediche non universitarie

<sup>19</sup> SSS: diploma di infermiere di una scuola specializzata superiore (SSS)

<sup>20</sup> A seconda del Cantone, è necessaria un'autorizzazione di esercitare la professione per l'esercizio autonomo della professione. Essa può essere richiesta all'Ufficio del medico cantonale.

## 9.4 Accesso all'assistenza sanitaria

### Scopo fondamentale:

Si assicura a tutti i RA l'accesso all'assistenza sanitaria di base.

### Obiettivi specifici:

I RA hanno accesso alle prestazioni secondo l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie, incluse le cure dentistiche urgenti.

I RA per i quali si sospetta una malattia acuta trasmissibile o con problemi di salute urgenti ed acuti vengono individuati precocemente e sottoposti alla necessaria assistenza sanitaria, mandandoli in primo luogo dai medici delegati.

Le misure tra i diversi attori (personale infermieristico, medici, SEM, collaboratori del FP Assistenza e del FP Sicurezza nonché altri CFA e Cantoni) sono coordinate ed è assicurato lo scambio di informazioni.

### Mandato fondamentale:

Il FP Assistenza assicura l'accesso all'assistenza sanitaria attraverso:

- l'impiego di personale infermieristico
- l'offerta di formazione per il personale infermieristico

Il personale infermieristico assicura l'accesso all'assistenza sanitaria attraverso:

- la propria funzione di primo centro di contatto per i RA in caso di problemi sanitari
- la prima assistenza ai RA in caso di emergenze
- l'esecuzione di un primo triage (gatekeeping) e l'eventuale invio dei RA in via primaria ai medici delegati per l'assistenza sanitaria di base. I bambini sono mandati direttamente dal pediatra. Si effettuano invii diretti agli specialisti nei casi di gravidanze e di donne con problemi ginecologici (ginecologo) e di RA con problemi dentali (odontoiatra). Altri invii diretti avvengono solo d'intesa con il medico delegato. Nelle emergenze si invia al medico di pronto intervento o in ospedale
- l'assistenza infermieristica dei RA secondo le indicazioni del medico
- la garanzia dello scambio di informazioni con i medici o gli altri partner sanitari e il coordinamento degli appuntamenti medici con quelli per la procedura d'asilo
- la documentazione dei casi medici, la tenuta del dossier medico e la sua trasmissione al nuovo CFA competente o al Cantone in caso di uscita
- la formazione dei collaboratori non medici del FP Assistenza e del FP Sicurezza al fine di assicurare l'accesso d'emergenza all'assistenza sanitaria di base, anche in assenza del personale infermieristico

La direzione P&A assicura lo scambio di informazioni tra i vari attori (personale infermieristico, medici, SEM, collaboratori del FP Assistenza e del FP Sicurezza nonché altri CFA e Cantoni).

### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Per i RA con esigenze speciali (ad es. bambini, donne in gravidanza, RA con problemi psichici, RA con disabilità) valgono gli stessi principi dell'accesso all'assistenza sanitaria.

Il personale infermieristico prende contatto al bisogno con le altre organizzazioni che operano nel campo della sanità e/o della prevenzione (ad es. levatrici, consultori per le dipendenze, consulenza per l'allattamento).

Il FP Assistenza assicura al bisogno ai RMNA (soprattutto ai RMNA di età inferiore ai 16 anni) l'accompagnamento da parte di una persona di riferimento del CFA.

### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 80 cpv. 1 e cpv. 3 LAsi
- Art. 3 cpv. 1 LAMal
- Art. 8 dell'ordinanza sulla gestione
- Art. 31 cpv. 1 e cpv. 2 OEp
- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017

## **9.5 Collaborazione con i medici partner**

### **Scopo fondamentale:**

L'assistenza sanitaria di base dei RA è garantita attraverso la collaborazione con i medici delegati.

### **Obiettivi specifici:**

Ogni CFA collabora con medici delegati per l'assistenza sanitaria di base dei RA.

I medici delegati sono medici con studio medico e titoli di perfezionamento in medicina generale, medicina interna, medicina interna generale, pediatria e i medici generici. Oltre alle qualifiche mediche, i medici delegati sono sensibilizzati, secondo la possibilità, sui temi della migrazione, dell'asilo e della transculturalità.

La collaborazione con i medici delegati e le relative responsabilità sono regolamentate per iscritto.

### **Mandato fondamentale:**

I medici delegati assicurano ai RA l'assistenza sanitaria di base.

I medici delegati fissano ore di appuntamenti ogni settimana nel CFA o nel loro studio medico.

I medici delegati prestano assistenza ai RA inviati loro dal personale infermieristico tenendo conto delle peculiari condizioni di vita dei RA; i trattamenti a lungo termine e non urgenti non vanno iniziati durante la permanenza in un CFA.

I medici delegati svolgono, dopo il triage del personale infermieristico, la seconda funzione di gatekeeping e, se necessario, inviano i RA a specialisti o ospedali.

I medici delegati sono i principali interlocutori del personale infermieristico in materia di assistenza sanitaria dei RA. Supportano il personale infermieristico per le questioni mediche e per la somministrazione di medicinali senza obbligo di prescrizione. Consigliano il personale infermieristico circa la necessità di accertamenti medici.

Dopo ogni consultazione, i medici delegati scrivono un breve rapporto per il personale infermieristico (secondo il manuale "Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA") che lo versa nel dossier medico.

I medici delegati sono tenuti ad inviare il breve rapporto medico al rappresentante legale dei RA. Il rappresentante legale informa i collaboratori della SEM responsabili della procedura sulle richieste sanitarie, se rilevanti ai fini della procedura. Le richieste sanitarie non rilevanti per la procedura possono essere presentate alla direzione P&A, che a sua volta comunica al rappresentante legale la sua valutazione della situazione.

La SEM stipula convenzioni di collaborazione con i medici delegati.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

I medici delegati prendono per i RA con esigenze speciali i provvedimenti necessari nel campo dell'assistenza sanitaria.

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 80 cpv. 1 e 3 nonché art. 82a cpv. 2 LAsi
- Art. 3 cpv. 1 LAMal
- Art. 31 cpv. 1 e 2 OEp
- Art. 8 dell'ordinanza sulla gestione
- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017
- Manuale Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA ([allegato 6](#))

## **9.6 Informazione sanitaria d'entrata (ISE)**

#### **Scopo fondamentale:**

I RA sono informati sui principali temi concernenti la salute, incluse le malattie trasmissibili, in conformità con le prescrizioni dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP).

#### **Obiettivi specifici:**

Tutti i RA sono informati:

- sui rischi e sui sintomi delle malattie trasmissibili rilevanti e anche sulla loro prevenzione, sulle conseguenze e i relativi interventi,
- sulle persone di riferimento nel CFA, alle quali rivolgersi qualora si manifestino dei disturbi e per domande di carattere medico durante la permanenza, nonché
- sulle vaccinazioni offerte nei CFA e su quali malattie possano essere così prevenute.

Con l'ISE si individuano se possibile tempestivamente le emergenze *manifeste* e i RA per i quali c'è il sospetto di una malattia trasmissibile e li si sottopone immediatamente alla necessaria assistenza sanitaria.

L'ISE garantisce l'accesso a bassa soglia all'assistenza sanitaria.

**Mandato fondamentale:**

Il personale infermieristico svolge per tutti i RA entro massimo tre giorni dall'entrata nel CFAcp competente una ISE con l'ausilio di uno strumento d'informazione computerizzato e animato (website).

L'UFSP mette a disposizione per l'utilizzo il citato sistema d'informazione (website).

La SEM (centrale) è responsabile della gestione del necessario hardware.

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 19 LEp
- Art. 31 cpv. 2 e cpv. 3 OEp
- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017

## **9.7 Prima consultazione sanitaria (PCS)**

**Scopo fondamentale:**

Lo stato di salute generale dei RA è rilevato e documentato secondo le prescrizioni dell'UFSP.

**Obiettivi specifici:**

Con la PCS volontaria si rilevano:

- i segnali di una malattia trasmissibile,
- i RA con altri problemi acuti di salute, nonché
- lo stato vaccinale dei RA

**Mandato fondamentale:**

Il personale infermieristico offre a tutti i RA una PCS, eseguita entro tre giorni dall'entrata.

L'UFSP mette a disposizione un questionario online per eseguire la PCS (mmcheck).

Il personale infermieristico inserisce il questionario compilato nel dossier medico.

Il personale infermieristico invia se necessario i RA all'assistenza sanitaria di base.



**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Il personale infermieristico presta particolare attenzione a possibili segnali di violenza di genere nonché a particolari esigenze sanitarie di specifiche categorie di persone.

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017

## 9.8 Procedura nelle emergenze mediche

**Scopo fondamentale:**

In caso di emergenze mediche, incluse le emergenze psichiatriche, si prendono i provvedimenti necessari.

**Obiettivi specifici:**

In ogni CFA i contatti e i numeri di telefono per le emergenze sanitarie e psichiatriche, incluse le possibilità di trasporto, sono inseriti in un elenco per le emergenze, a cui il personale ha accesso.

**Mandato fondamentale:**

Il FP Assistenza e il FP Sicurezza assicurano che i loro collaboratori siano stati formati in materia di pronto soccorso e che conoscano la procedura nel caso di emergenze mediche nel CFA.

La persona che si trova di fronte ad un'emergenza chiama immediatamente, nei limiti del possibile, il personale infermieristico, che decide, a seconda della gravità della situazione di emergenza, quali misure prendere (medico di pronto intervento, chiamata d'emergenza al 144, trasporto in taxi in ospedale ecc.). Se non è immediatamente disponibile un infermiere, decide come procedere la persona che si trova di fronte all'emergenza, d'intesa con il responsabile presente in loco.

Il FP Sicurezza è responsabile dell'assegnazione dei servizi di pronto intervento.

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

--

## 9.9 Impiego di agenti terapeutici

### Scopo fondamentale:

Si garantisce l'utilizzazione sicura e conforme degli agenti terapeutici nei CFA.

### Obiettivi specifici:

In ogni CFA c'è una farmacia del centro e cioè un armadio dei farmaci. L'armadio dei farmaci ha una serratura e si trova in un locale che può essere chiuso a chiave, non liberamente accessibile ai RA.

L'assortimento presente nella farmacia del centro è definito con un elenco degli agenti terapeutici.

L'elenco degli agenti terapeutici deve essere autorizzato da un medico o da un farmacista.

L'impiego di agenti terapeutici avviene in base alle prescrizioni della guida "Impiego di agenti terapeutici nei CFA".

L'accesso alla farmacia del centro è controllato e riservato a soggetti formati nonché autorizzati all'impiego.

### Mandato fondamentale:

La SEM definisce nella guida "Impiego di agenti terapeutici nei CFA", d'intesa con il medico delegato, il medico cantonale e il farmacista cantonale, gli standard minimi in conformità con le prescrizioni di legge.

La SEM assicura che l'elenco degli agenti terapeutici e l'elenco relativo al loro impiego siano regolarmente controllati ed autorizzati dal medico delegato.

La direzione del FP Assistenza nel CFA garantisce l'applicazione conforme della guida "Impiego di agenti terapeutici nei CFA".

Il FP Sicurezza non è autorizzato a consegnare agenti terapeutici alle persone.

### Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:

--

### Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:

- Legge federale sui medicinali e i dispositivi medici del 15 dicembre 2000
- Legge federale sugli stupefacenti e sulle sostanze psicotrope del 3 ottobre 1951
- Ordinanza sui medicinali del 17 ottobre 2001
- Ordinanza sul controllo degli stupefacenti del 25 maggio 2011
- Regeln der Guten Abgabepaxis für Heilmittel der Kantonsapothekervereinigung Schweiz del 14 settembre 2009
- Guida Impiego di agenti terapeutici nei CFA del gennaio 2019 ([allegato 7](#))
- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017

- Vertragszusatz zur Rahmenvereinbarung mit den LE Betreuung AOZ und ORS del 4 settembre 2017

## **9.10 Gestione delle malattie trasmissibili**

L'UFSP stabilisce nel documento "Raccomandazioni per le vaccinazioni e per la gestione della comparsa di malattie trasmissibili nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni"<sup>21</sup> le direttive su come comportarsi nel caso delle malattie infettive più frequenti e con le raccomandazioni sulle vaccinazioni. Il documento descrive i ruoli e le responsabilità dei centri, dei medici cantonali e dell'UFSP nonché le misure da adottare in loco. Le indicazioni che seguono si basano su tali direttive

### **9.10.1 Accesso alle vaccinazioni e prevenzione delle malattie trasmissibili**

#### **Scopo fondamentale:**

Si assicura a tutti i RA l'accesso a vaccinazioni e ad altri mezzi preventivi per la prevenzione delle malattie trasmissibili secondo le raccomandazioni dell'UFSP.

#### **Obiettivi specifici:**

I RA sono informati sulle vaccinazioni e sui mezzi di prevenzione delle malattie trasmissibili disponibili.

Si garantisce l'esecuzione delle vaccinazioni in tempo utile.

Le vaccinazioni sono volontarie.

#### **Mandato fondamentale:**

Il personale infermieristico informa i RA in occasione dell'ISE sulle vaccinazioni e sui mezzi preventivi disponibili per la prevenzione delle malattie trasmissibili. Verifica in sede di PCS lo stato vaccinale dei RA.

Le vaccinazioni sono eseguite da un medico o dal personale infermieristico del CFA sotto sorveglianza medica.

Le vaccinazioni somministrate sono documentate dalla persona che le ha eseguite ed inserite nel dossier medico. Viene emesso un libretto di vaccinazione e consegnato al RA.

Ai fini della prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili si mettono a disposizione dei RA preservativi e femidom.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

---

<sup>21</sup> Raccomandazioni per le vaccinazioni e per la gestione della comparsa di malattie trasmissibili nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del novembre 2018

- Art. 20 LEp
- Art. 31 OEp
- Raccomandazioni per le vaccinazioni e per la gestione della comparsa di malattie trasmissibili nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del novembre 2018
- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017

### **9.10.2 Gestione dei focolai di malattie**

#### **Scopo fondamentale:**

La procedura in caso di insorgenza di malattie trasmissibili è standardizzata ed è orientata alle raccomandazioni dell'UFSP.

#### **Obiettivi specifici:**

(vedi il manuale "Raccomandazioni per le vaccinazioni e per la gestione della comparsa di malattie trasmissibili nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del novembre 2018)

#### **Mandato fondamentale:**

I collaboratori coinvolti in caso di insorgenza di una malattia trasmissibile conoscono il proprio ruolo e le proprie responsabilità e prendono tempestivamente i necessari provvedimenti.

Il manuale "Raccomandazioni per le vaccinazioni e per la gestione della comparsa di malattie trasmissibili nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni" funge da raccomandazione e da direttiva. Nel singolo caso va tenuto conto delle peculiari condizioni di un CFA.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017
- Raccomandazioni per le vaccinazioni e per la gestione della comparsa di malattie trasmissibili nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del novembre 2018

## 9.11 Dossier medico

### Scopo fondamentale:

Il dossier medico è conforme al manuale "Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA".

### Obiettivi specifici:

Si tiene un dossier medico per tutti i RA per i quali è stata svolta una PCS e/o sottoposti a terapie a causa di problemi medici acuti.

I dati medici sono trattati in modo confidenziale e sono accessibili solo al personale infermieristico. Sono conservati sottochiave.

I dati del dossier medico sono comunicati immediatamente al rappresentante legale.

### Mandato fondamentale:

Il personale infermieristico apre in ogni caso un dossier medico dopo la PCS e/o dopo la consultazione di un RA nel quadro della medicina individuale.

Il personale infermieristico integra via via il dossier medico con tutti gli altri documenti medici che vengono generati durante la permanenza del RA. Il dossier medico può includere: il questionario della PCS, i rapporti medici, i referti di laboratorio, le radiografie, la documentazione del personale infermieristico del CFA nonché il libretto vaccinale.

Il personale infermieristico assicura la trasmissione immediata dei dati medici al rappresentante legale.

Al momento dell'uscita dal CFA, al RA viene consegnato il dossier medico originale e una copia viene trasmessa ai soggetti competenti del Cantone o al successivo CFA. Un'altra copia del dossier è conservata per minimo 5 anni all'attenzione del personale infermieristico del CFA.

### Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:

Se vi sono problemi di salute rilevanti per il centro o esigenze speciali, questi casi sono comunicati ai Cantoni di norma tre giorni prima del trasferimento.

### Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:

- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017
- Manuale Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA ([allegato 6](#))
- Gesundheitsprobleme und spezifische Bedürfnisse von Asylsuchenden, die den Kantonen vom BFM / von den EVZ mindestens drei Tage vor der Zuweisung mitzuteilen sind, lettera della CDOS del 4 ottobre 2012

## 9.12 Comprensione linguistica e interpreti

### Scopo fondamentale:

Si assicura la comprensione linguistica in ambito medico.

### Obiettivi specifici:

Si assicura l'accesso a servizi di interpretariato per il personale infermieristico e i medici delegati.

### Mandato fondamentale:

Se possibile, la comunicazione per le questioni sanitarie viene assicurata dai collaboratori del FP Assistenza oppure (se i RA lo desiderano) da altri RA che abbiano le necessarie competenze linguistiche.

La SEM garantisce la possibilità per il personale infermieristico e i medici delegati di utilizzare il servizio nazionale di interpretariato telefonico (incl. finanziamento).

I medici delegati possono ricorrere direttamente ad interpreti del posto per i casi medici complessi. Nei casi di accertamenti particolarmente delicati perché attinenti alla sfera intima, se possibile, si utilizzano interpreti dello stesso sesso.

La SEM si fa carico dei costi dell'interpretariato per i successivi accertamenti medici ambulatoriali, se richiesti dal medico delegato.

### Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:

--

### Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:

- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017

## 9.13 Spese sanitarie e assicurazione malattie

### Scopo fondamentale:

Le spese sanitarie che sopravvengono per i RA durante la permanenza in un CFA sono coperte.

### Obiettivi specifici:

La SEM si adopera affinché le spese sanitarie dei RA alloggiati nei CFA vengano fatturate dai fornitori di prestazioni direttamente all'assicurazione malattie. Copre le spese in anticipo e chiede in seguito il rimborso all'assicurazione malattie soltanto nei casi in cui il fornitore di prestazioni non può fatturarle direttamente a quest'ultima. La SEM si adopera inoltre affinché le spese sanitarie per i rifugiati reinsediati vengano liquidate direttamente tramite i Cantoni competenti.

La SEM garantisce l'assicurazione malattie di tutti i RA alloggiati in un CFA a partire dal giorno di presentazione della domanda d'asilo, ad eccezione dei rifugiati reinsediati, per i

quali i Cantoni di attribuzione devono stipulare un'assicurazione malattie a partire dalla data di arrivo. La SEM assicura il regolare rimborso delle spese sanitarie eventualmente anticipate da parte dell'assicurazione malattie competente.

#### **Mandato fondamentale:**

La SEM stipula le necessarie convenzioni (contratto quadro) con un'assicurazione malattie.

La SnAPR è responsabile delle dichiarazioni di affiliazione nonché della notificazione di uscite, cambiamenti di sede e altre modifiche all'assicurazione malattie; questo compito presuppone una registrazione corretta e tempestiva dei dati relativi ai RA che soggiornano nei CFA.

La SEM assicura un sistema di contabilizzazione dei premi della cassa malati nonché dei conteggi delle prestazioni e controlla che vengano pagate soltanto le fatture per prestazioni fornite durante la permanenza dei RA in un CFA.

La SnAPR tiene un controllo delle fatture per assicurare il rimborso delle prestazioni coperte in anticipo.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 80 cpv. 1 e art. 82a LAsi
- Art. 3 cpv. 1 e art. 42 LAMal
- Art. 1 cpv. 2 lett. c in combinato disposto con l'art. 7 cpv. 5 OAMal

## **9.14 Lotta contro gli insetti nocivi (cimici dei letti)**

#### **Scopo fondamentale:**

L'infestazione del CFA da parte di insetti nocivi – in particolare le cimici dei letti – viene rilevata tempestivamente e si prendono i provvedimenti necessari.

#### **Obiettivi specifici:**

Ogni CFAcp dispone di uno strumento per la lotta alle cimici dei letti (centrale termica/riscaldatore o cella frigorifera).

#### **Mandato fondamentale:**

Il FP Assistenza assicura che la biancheria e i vestiti dei RA vengano conservati per 48 ore in una cella frigorifera o in un locale riscaldato in caso di sospetta o accertata infestazione da cimici dei letti. Inoltre, se sussiste tale sospetto, il FP Assistenza indica ai RA di farsi la doccia e lavarsi i capelli e fornisce loro vestiti puliti.

Il FP Assistenza assicura che i RA che hanno dei sintomi ricevano il trattamento medico necessario, inclusi eventuali medicinali.

In caso di infestazione del CFA da cimici dei letti, il FP Assistenza, d'intesa con SelL, chiama il servizio di disinfestazione che disinfetta le unità del CFA interessate e controlla le altre.

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Rapport: La lutte contre les punaises de lits, Analyses et proposition de solution del 18 maggio 2015



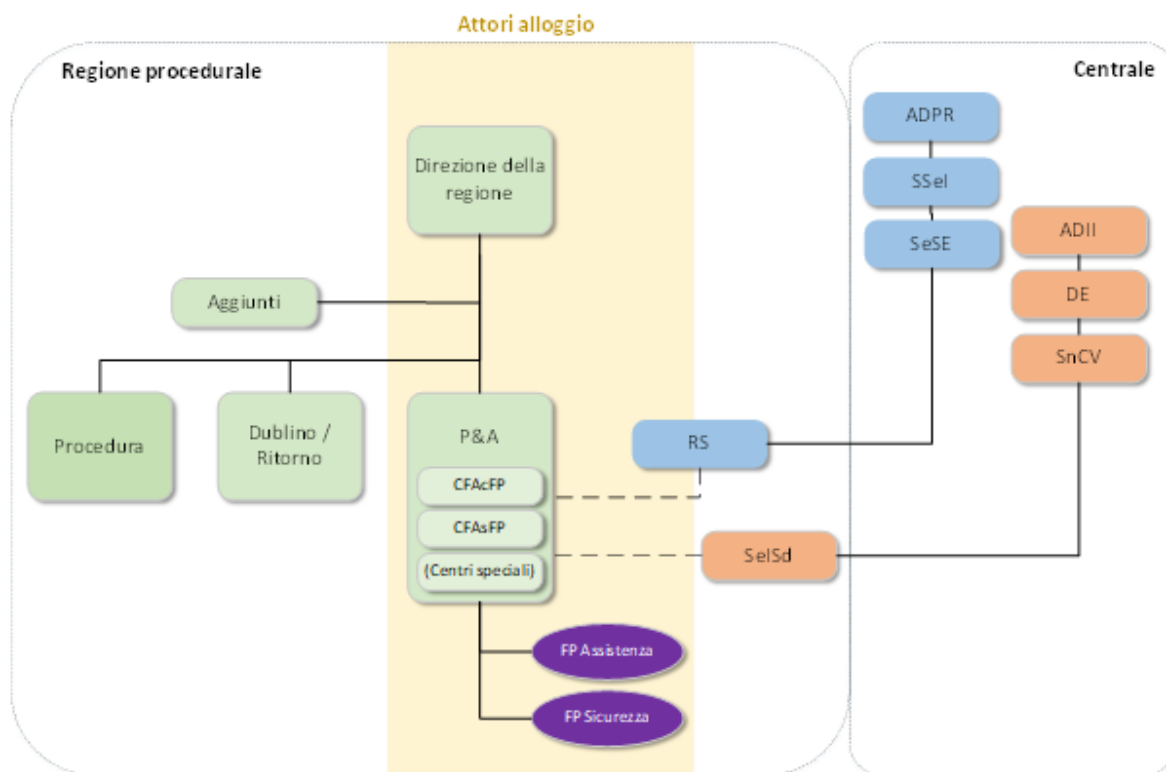
## 10 Sicurezza

### 10.1 Mandato fondamentale del FP Sicurezza

- Mandato:** Il FP Sicurezza eroga tutti i servizi di sicurezza nei CFA.
- Competenze:** Il FP Sicurezza definisce, nel rispetto delle prescrizioni della SEM (SnSI/P&A), le procedure operative nel campo della sicurezza.
- Responsabilità:** Il FP Sicurezza provvede alla quiete, all'ordine e alla sicurezza nell'alloggio e nell'intero sito dei CFA. Provvede quindi alla sicurezza dei RA alloggiati nei CFA, dei collaboratori nel CFA, di tutti i soggetti esterni presenti nonché al bisogno di sicurezza degli abitanti della zona.
- I compiti del FP Sicurezza includono in particolare la gestione della portineria del CFA (ad es. controllo di entrate ed uscite, gestione degli allarmi, centralino telefonico), gli interventi in caso di emergenze, i controlli delle persone e dei bagagli, la collaborazione con i servizi di pronto intervento, i controlli della zona (pattuglie del sito/esterne) nonché le attività amministrative (ad es. scambio di informazioni, controllo degli appuntamenti). Il FP Sicurezza segnala gli eventi rilevanti per la sicurezza che si verificano in orario di ufficio al RS competente e alla direzione P&A. Al di fuori dell'orario di ufficio la segnalazione viene fatta al servizio di picchetto, se è necessario intervenire con urgenza.
- Leitmotiv:** Il FP Assistenza applica il principio dell'assenza di pregiudizi, rispetta la dignità umana dei RA e si pone in modo neutrale rispetto alle questioni relative al diritto d'asilo, alle questioni politiche e a quelle religiose.

## 10.2 Direzione Sicurezza: processi e interfacce

### 10.2.1 Processi di gestione



Nel campo della sicurezza vanno distinti quattro processi di gestione:

**a) Processo di gestione **rosso** per i seguenti ambiti: attuazione di politiche e istruzioni, impiego di personale del FP Sicurezza, servizio di picchetto**

Politiche ed istruzioni di sicurezza: nel campo tecnico della sicurezza il potere di impartire istruzioni al FP Sicurezza spetta alla SnSI. La direzione passa per la via di servizio: SnSI, SeSE, RS, vigilanza dell'immobile FP Sicurezza. Il RS attua le nuove politiche ed istruzioni nei CFA. Informa in merito in via preliminare la direzione P&A e si accorda, se necessario, con la direzione della regione procedurale/direzione P&A. Se vi sono divergenze tra la direzione della regione procedurale e la SnSI, si devono rispettare il flusso delle informazioni e i principi fondamentali come indicato nella guida "Leitfaden Zusammenarbeit Abteilung EVZ – Sektion Sicherheit und Immobilien"<sup>22</sup>.

Il FP Assistenza sottostà in linea di principio alla direzione P&A. La SnSI, in particolare il SeSE, ha il potere di impartire istruzioni al FP Assistenza in relazione ad esigenze e direttive tecniche di sicurezza ed infrastrutturali dell'edificio. Questo comprende anche gli arredi, i materiali e la pulizia, coperti dal SeI.

Personale del FP Sicurezza: il RS è responsabile dei collaboratori del FP Sicurezza (colloqui di presentazione, gestione della qualità, entità del dispositivo). In caso di reclutamento, modifica o disdetta del contratto da parte della vigilanza dell'immobile FP Sicurezza o del suo sostituto, la direzione della regione procedurale viene consultata in via preliminare.

Servizio di picchetto: al di fuori degli orari di ufficio, la SnSI ha un servizio di picchetto per le questioni rilevanti sotto il profilo della sicurezza, come centro di contatto per il FP Sicurezza.

<sup>22</sup> Linee guida per la collaborazione tra le regioni d'asilo e la Sezione Sicurezza e immobili del 3 aprile 2018, capitolo 5 ([allegato 8](#))

La direzione della regione procedurale definisce un processo a parte per rispondere alle domande del FP Sicurezza inerenti il diritto di asilo al di fuori degli orari di ufficio.

**b) Processo di gestione viola per i seguenti ambiti: vita quotidiana nel CFA, lavori di natura amministrativa**

In orario di ufficio, la direzione della regione procedurale è responsabile in relazione agli eventi quotidiani rilevanti sotto il profilo della sicurezza. Il potere di impartire istruzioni al FP Sicurezza in ambito amministrativo spetta alla direzione P&A (ad es. procedure amministrative, chiarimento dei ruoli tra FP Sicurezza e FP Assistenza, situazioni di conflitto tra RA, comportamenti, procedure quotidiane).

Le variazioni nei compiti del FP Sicurezza sono discusse dal RS e dalla direzione P&A.

**c) Processo di gestione verde per il seguente ambito: consulenza nell'ambito della sicurezza**

Il RS consiglia la direzione della regione procedurale e la direzione P&A nelle questioni rilevanti per la sicurezza. Ciò comprende anche la consulenza in caso di evento o l'assunzione della direzione dell'intervento in situazioni rilevanti per la sicurezza (ad es. minacce, evacuazioni). Su incarico della direzione della regione procedurale, il RS redige analisi o piani relativi ai problemi di sicurezza presenti nella regione procedurale.

Per quanto concerne la sicurezza di ogni giorno nei CFA della regione procedurale, la direzione della regione procedurale ha il potere di emanare istruzioni nei confronti del RS. Incarichi possono solo essere assegnati rispettando il grado di competenza corrispondente

**d) Processo di gestione blu: requisiti per la vigilanza dell'immobile FP Sicurezza**

La vigilanza dell'immobile FP Sicurezza assicura il rispetto dei seguenti requisiti nei propri processi interni di gestione:

- in qualsiasi momento una persona del FP Sicurezza è a disposizione della SEM come persona di riferimento in loco.
- Si assicura l'organizzazione concreta del lavoro del FP Sicurezza (ad es. responsabilità chiaramente definite, piani giornalieri).
- La vigilanza dell'immobile FP Sicurezza assicura attraverso procedure pratiche l'operatività senza intoppi della sicurezza.
- La vigilanza dell'immobile FP Sicurezza contribuisce agli scambi con la SEM, con la direzione FP Assistenza nel CFA e, al bisogno, con altri partner.

**Principio fondamentale nei processi di gestione:**

Collaborazione SEM interna:

Al fine di garantire la migliore gestione quotidiana possibile nell'ambito della sicurezza, è molto importante che vi sia una stretta collaborazione tra la direzione della regione procedurale, la direzione P&A e il RS.

## 10.2.2 Interfaccia SnSI – regione procedurale

La direzione della regione procedurale, la direzione P&A e il RS collaborano strettamente nel quotidiano. A tale scopo si utilizzano in particolare i seguenti canali:

- Il RS partecipa a riunioni interne ed esterne al CFA, in cui si discute di temi rilevanti sotto il profilo della sicurezza (ad es. servizi di pronto intervento, gruppi di accompagnamento). Su richiesta si può invitare la vigilanza dell'immobile FP Sicurezza attraverso il RS.
- Periodicamente il RS partecipa al rapporto di divisione della regione procedurale.
- Il RS partecipa all'incontro settimanale, diretto dalla direzione P&A.

### Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:

- Linee guida per la collaborazione tra le regioni d'asilo e la Sezione Sicurezza e immobili del 1 luglio 2020 ([allegato 8](#))

## 10.3 Personale di sicurezza: quantità

### Scopo fondamentale

Il FP Sicurezza eroga i propri servizi – adattandoli alle condizioni specifiche del centro - con sufficienti risorse di personale.

Sporadicamente bisogna essere in grado di effettuare interventi aggiuntivi di breve durata e con scarso preavviso.

### Obiettivi specifici

Il numero di servizi a disposizione del FP Sicurezza viene stabilito per ciascun CFA dalla SnSI. Vale il seguente tempo minimo di presenza:

- 24h/7giorni: 1 collaboratore in portineria, 2 collaboratori per il servizio d'ordine
- Inoltre, dalle 06:00 alle 22:00/7 giorni: 1 collaboratore della direzione per 9 h e altri 2 collaboratori del servizio d'ordine

Per ogni centro la SnSI elabora ed applica un idoneo dispositivo di sicurezza. Nel definire il dispositivo si considerano e verificano costantemente i seguenti elementi:

- struttura dell'edificio
- adeguamenti dell'occupazione (ad es. se si assume la gestione di ulteriori parti dell'edificio)
- altissima fluttuazione dei RA (distribuzione iniziale)
- alloggiamento/ composizione specifica dei RA
- altre situazioni specifiche che si verificano e che implicano un maggior fabbisogno di personale (ad es. dimostrazioni, minacce)

Esiste un rapporto appropriato rispetto alle circostanze tra personale di sicurezza maschile e femminile. Nei limiti del possibile, sul posto deve essere presente sempre almeno una collaboratrice donna del FP Sicurezza.

### **Mandato fondamentale**

La SnSI definisce per ciascun CFA il numero di servizi a disposizione del FP Sicurezza.

Il FP Sicurezza assicura che i tempi di presenza definiti siano coperti da sufficiente personale di sicurezza.

Il FP Sicurezza reagisce con un adeguato impiego di personale, in tempi idonei (giorni) e su istruzione della SnSI, alle variazioni nell'occupazione del centro nonché all'apertura di ulteriori alloggi federali.

### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Le convenzioni quadro e i contratti relativi al centro con i diversi fornitori delle prestazioni di sicurezza mutano nel corso del tempo e vanno visionati presso la SnSI.

## **10.4 Personale di sicurezza: qualità**

### **Scopo fondamentale**

Si garantisce l'impiego di collaboratori del FP Sicurezza specificatamente qualificati.

### **Obiettivi specifici**

I collaboratori del FP Sicurezza sono in possesso delle qualifiche secondo il capitolato d'onori.

Il personale di sicurezza ha accesso a offerte di perfezionamento e formazione.

### **Mandato fondamentale**

Il FP Sicurezza compie delle verifiche per tutti i suoi collaboratori prima di impiegarli (estratto del registro delle esecuzioni, buona condotta, estratto del casellario giudiziale). Tali controlli sono ripetuti periodicamente anche durante il rapporto di lavoro. Il RS fa verifiche su tutti i collaboratori del FP Sicurezza prima del loro primo impiego e li sottopone alla direzione del SeSE affinché dia la sua autorizzazione.

Il RS verifica le conoscenze dei collaboratori del FP Sicurezza impiegati con un "test del personale".

Il FP Sicurezza ha un piano di formazione e perfezionamento. Il SeSE verifica ogni semestre il rispetto delle qualifiche richieste attraverso un'attività di controlling della formazione.

### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

I collaboratori del FP Sicurezza sono sensibilizzati in relazione all'individuazione di speciali bisogni di specifiche categorie di persone.

### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 22 cpv. 2 e art. 23 cpv. 2 LMSI
- Art. 3 cpv. 1 OSF

- Ordinanza del 31 ottobre 2007 sull'impiego di società di sicurezza private da parte della Confederazione
- Linee guida per la collaborazione tra le regioni d'asilo e la Sezione Sicurezza e immobili del 3 aprile 2018 ([allegato 8](#))
- Le convenzioni quadro e i contratti relativi al centro con i diversi fornitori delle prestazioni di sicurezza mutano nel corso del tempo e vanno visionati presso la SnSI.

## 10.5 Piano della sicurezza

Esiste un piano della sicurezza per ogni centro della regione procedurale, che disciplina, in particolare, i seguenti punti rilevanti per la sicurezza:

- responsabili e competenze
- svolgimento dell'evacuazione
- procedura in caso di evento

Il SeSE è responsabile dell'elaborazione e dell'aggiornamento del piano della sicurezza.

## 10.6 Locale per la riflessione

### Premessa:

I CFA dispongono di locali che possono essere chiusi a chiave in cui collocare temporaneamente i RA che con il loro comportamento rappresentano un pericolo per gli altri RA. L'uso di questi locali è soggetto a regole severe. È possibile rinchiudervi un RA solo se tali regole sono rispettate. In caso contrario si tratta di una privazione della libertà contraria alla legge.

### Scopo fondamentale:

Il locale per la riflessione viene usato, in conformità con la legge, per proteggere i RA e i collaboratori del CFA dai RA che si comportano in modo violento.

### Obiettivi specifici:

Si garantisce in ogni CFA la conoscenza da parte di tutti gli attori coinvolti e il rispetto delle seguenti regole sull'utilizzo del locale per la riflessione:

- È consentito rinchiudere una persona nel locale per la riflessione solo se si chiama contemporaneamente la polizia e solo fino all'arrivo della stessa, per massimo 2 ore.
- Il FP Sicurezza informa immediatamente la direzione P&A nonché il RS e, al di fuori dell'orario di ufficio, il servizio di picchetto della SnSI sull'isolamento.
- Esiste un rapporto sull'evento che fornisce informazioni su ogni caso di isolamento nel locale (dati personali del soggetto rinchiuso, ora di inizio e fine dell'isolamento, ora di chiamata della polizia e di arrivo della stessa, collaboratori coinvolti).

### Mandato fondamentale:

Il RS assicura il rispetto delle disposizioni di cui sopra.

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

I RA minorenni non sono rinchiusi.

**Nota relativa ad un utilizzo diverso del locale per la riflessione:**

Il locale per la riflessione può essere utilizzato per separare RA che litigano. In questo caso il locale non deve essere chiuso, in modo che i RA possano uscire in qualsiasi momento. In tali circostanze non trovano applicazione le norme sull'isolamento nel locale.

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Direttiva di servizio SnSI n. 2014-01-13
- Chiarimento del Servizio giuridico sull'applicabilità della legge federale sulla coercizione di polizia e le misure di polizia negli ambiti di competenza della Confederazione del 16 marzo 2010

## 10.7 Prevenzione della violenza

**Scopo fondamentale:**

Si riduce per quanto possibile la violenza nei CFA attraverso misure preventive.

**Obiettivi specifici:**

In ogni regione d'asilo c'è un piano per la prevenzione della violenza per i CFA che assicura quanto segue:

- Gli ambiti problematici e le fonti di possibile violenza nei CFA sono identificati e si indicano possibili misure preventive.
- È definita la persona di P&A responsabile della prevenzione della violenza.
- Vi sono scambi regolari tra i partner principali (P&A, RS, direzione del FP Assistenza nel CFA, vigilanza dell'immobile FP Sicurezza). I flussi di informazioni nei casi di sospetta violenza sono definiti per scritto e noti a tutti i partner principali.
- Si garantisce per quanto possibile un'adeguata consulenza alle vittime di violenza.

**Mandato fondamentale:**

La direzione P&A è responsabile della realizzazione e dell'applicazione del piano di prevenzione della violenza.

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

--

## 10.8 Pattuglie esterne

### Obiettivo principale:

Su richiesta dei Comuni d'ubicazione e della Polizia e a beneficio della percezione soggettiva della sicurezza tra la popolazione nelle vicinanze di un CFA si possono impiegare pattuglie esterne.

### Mandato fondamentale:

La direzione della regione procedurale e il SeSE decidono di comune intesa circa l'impiego di pattuglie esterne. La decisione tiene conto delle esigenze dei Comuni d'ubicazione.

La direzione della regione procedurale e il SeSE definiscono di comune intesa la zona di impiego e il mandato delle pattuglie esterne.

### Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:

--

### Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:

--

## 10.9 Comportamento in presenza di segnali di rischi per la sicurezza

### Scopo fondamentale:

Si individuano tempestivamente tra i RA i segnali di rischi per la sicurezza.

Si prendono immediatamente provvedimenti per ridurre i rischi per la sicurezza.

### Obiettivi specifici:

#### Excursus:

*Nel quadro del processo di entrata e di registrazione, i collaboratori SeISD effettuano le seguenti verifiche dell'identità:*

- *Esame dattiloscopico di 2 dita*
- *Consultazione delle banche dati nazionali e internazionali sui migranti e sui ricercati (SIMIC, RIPOL, SIS, ORBIS, CS-VIS, TROVA, RUMACA)*
- *Verifica dei documenti e del materiale consegnati in relazione ad indicazioni rilevanti sotto il profilo della sicurezza (in primo luogo documenti di identità, documenti ufficiali)*

*Nel quadro della verifica dell'identità possono emergere segnali di possibili rischi per la sicurezza legati ai RA.*

La sezione P&A assicura che i rischi per la sicurezza che emergono nel quadro della verifica dell'identità le vengano immediatamente segnalati.



I collaboratori del FP Sicurezza e del FP Assistenza nonché i collaboratori della SEM sono sensibilizzati in materia di segnali rilevanti per la sicurezza (ad es. cicatrici, tatuaggi, osservazioni critiche) e li segnalano in modo sistematico alla sezione P&A nonché al RS.

Il flusso delle informazioni in caso di segnali rilevanti sotto il profilo della sicurezza con i partner all'interno del CFA nonché con quelli esterni è assicurato in modo coordinato e formalizzato per scritto.

#### **Mandato fondamentale:**

La direzione P&A assicura lo scambio di informazioni tra i partner all'interno della SEM – in particolare lo SPOC sicurezza ADAS e il referente per la sicurezza della SEM - nonché con i partner esterni (ad es. SIC, fedpol, UFG). Agisce nel rispetto delle prescrizioni dello SPOC sicurezza ADAS e del referente per la sicurezza della SEM.

Una volta l'anno, le direzioni delle regioni procedurali organizzano, d'intesa con il referente per la sicurezza della SEM nonché con il RS, una formazione per sensibilizzare i collaboratori del FP Sicurezza e del FP Assistenza sui segnali rilevanti sotto il profilo della sicurezza.

Il RS nonché il servizio di picchetto SeSE assicurano lo scambio di informazioni al di fuori degli orari d'ufficio.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 26 cpv. 2 LAsi
- Directive de travail: Service Identification Sites délocalisés (DIAu) del 4 luglio 2018 ([allegato 5](#))
- Directive de travail: Missions de réinstallation de réfugiés (Resettlement) del 4 luglio 2018 ([allegato 5](#))

# 11 Regolamento interno

## Scopo fondamentale:

Tutti i CFA dispongono di un regolamento interno, che stabilisce le regole della convivenza in un CFA.

## Obiettivi specifici:

Il regolamento interno disciplina nel dettaglio, in particolare, i seguenti ambiti:

- finalità di un CFA
- entrata/uscita e orari d'uscita
- misure di sicurezza
- regole della normale convivenza
- telefono/Internet/posta e visite
- misure disciplinari e responsabilità
- centri di contatto

I RA conoscono i propri diritti e doveri sanciti dal regolamento interno.

## Mandato fondamentale:

La direzione del FP Assistenza nel CFA assicura che il regolamento interno sia comunicato in una forma comprensibile per i RA.

Il FP Assistenza provvede all'applicazione e al rispetto del regolamento interno nel CFA. Se necessario, viene supportato dal FP Sicurezza per la sua applicazione.

## Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:

Oltre alle regole definite nel regolamento interno, per i RMNA valgono anche le regole indicate nel promemoria per i richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati.<sup>23</sup>

## Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:

- Art. 21 dell'ordinanza sulla gestione
- Regolamento interno dei centri federali d'asilo del 1° marzo 2019 ([allegato 3](#))
- Art. 7 delle convenzioni quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza AOZ e ORS del novembre 2013

---

<sup>23</sup> [Allegato 11](#)

## 12 Misure disciplinari

### Scopo fondamentale:

Le misure disciplinari sono finalizzate alla gestione ordinata nonché alla quiete e all'ordine nell'alloggio.

Si rispettano le regole concernenti le misure disciplinari in conformità con l'ordinanza sulla gestione.

### Obiettivi specifici:

Quando entrano nel CFA, i RA sono informati sui loro diritti e sui loro doveri in relazione alla disciplina.

Le misure disciplinari sono ordinate e comunicate da parte delle autorità disciplinari ai sensi dell'articolo 27 capoverso 1 dell'ordinanza sulla gestione. Non è previsto il trasferimento dei compiti relativi alla disposizione delle misure disciplinari al FP Sicurezza ai sensi dell'articolo 27 capoverso 2 dell'ordinanza sulla gestione.

Quando viene ordinata una misura disciplinare, si verifica in ogni caso specifico la proporzionalità. Il tipo e la durata della misura sono adeguati rispetto alla gravità della violazione dei doveri. La misura ordinata è in linea con la prassi precedente nel CFA ma tiene conto delle circostanze personali dei RA e del loro precedente comportamento nel CFA.

In ogni CFA esiste un elenco di tutti gli avvenimenti segnalati, delle misure ordinate e di eventuali ricorsi trasmessi nella documentazione tenuta a livello centrale dall'ADAS. I ricorsi pervenuti vengono trasmessi senza indugio allo Stato maggiore ADAS.

L'attuazione di una misura secondo l'articolo 25 capoverso 1 lettera e dell'ordinanza sulla gestione presuppone l'esistenza di un possibile alloggio separato al di fuori del CFA.

### Mandato fondamentale:

La direzione della regione procedurale definisce i collaboratori responsabili di ordinare e comunicare le misure disciplinari.

La direzione P&A assicura il raggiungimento degli obiettivi sopra indicati nel campo delle misure disciplinari.

Lo Stato maggiore Asilo è l'autorità di ricorso in base all'articolo 28 dell'ordinanza sulla gestione.

### Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:

--

### Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:

- Art. 24a cpv. 1 LAsi
- Art. 24 segg. dell'ordinanza sulla gestione
- Regolamento interno dei centri federali d'asilo del 1° marzo 2019 ([allegato 3](#))

- Linee guida per la collaborazione tra le regioni d'asilo e la Sezione Sicurezza e immobili del 3 aprile 2018 ([allegato 8](#))
- Modulo per i ricorsi: [.../Internes Beschwerdeformular Disziplinarmaßnahmen \(Italiensich\).pdf](#)

## 13 Possibilità di comunicare dei RA

### Scopo fondamentale:

I RA hanno la possibilità nella vita di ogni giorno di curare i contatti sociali e di avvalersi degli usuali mezzi di comunicazione a tale scopo.<sup>24</sup>

### Obiettivi specifici:

La comunicazione è garantita attraverso i seguenti servizi:

- Ricezione di visite
- Ricezione della posta
- WLAN
- Messa a disposizione di telefoni cellulari (carta SIM a proprie spese) o possibilità di chiamare con Skype

In linea di principio si lasciano ai RA gli apparecchi elettronici - in particolare i cellulari – nella misura in cui non disturbano la quiete e l'ordine o la privacy. La direzione della regione procedurale decide quali apparecchi in generale non siano ammessi nel CFA (ad es. altoparlanti portatili, macchine fotografiche e videocamere). In caso di utilizzi contrari alle regole (ad es. riprese foto/video nel CFA, rumore) gli apparecchi elettronici possono essere confiscati.

Sono disponibili i mezzi di comunicazione (telefoni/WLAN e indirizzi di contatto) necessari per mettersi in contatto con i servizi di consulenza giuridica interni o esterni, il rappresentante legale e il servizio di consulenza per il ritorno.

### Mandato fondamentale:

La direzione della regione procedurale stabilisce nel quadro dell'ordinanza sulla gestione in quali locali e in quali orari i RA possano ricevere visite nel CFA. L'accesso di visitatori esterni al CFA è autorizzato soltanto con il consenso espresso del RA.

Si garantiscono la ricezione della posta e la sua distribuzione ai RA internamente ai CFA. Per la posta raccomandata è necessaria una ricevuta personale del RA.

La SEM crea un accesso WLAN in ogni CFA. La direzione della regione procedurale decide dove collocare gli access point.<sup>25</sup>

La SEM può ritirare ai RA gli apparecchi elettronici, in particolare il cellulare, per garantire o ripristinare la sicurezza e l'ordine o per proteggere la privacy delle altre persone.

La direzione P&A assicura la possibilità ai RA che non dispongono di cellulari con connessione WLAN di avere contatti telefonici dal CFA. Se questo comporta dei costi per la SEM, può essere richiesto un pagamento. Fanno eccezione i contatti telefonici con l'ufficio di consulenza giuridica, il rappresentante legale e il servizio di consulenza per il ritorno, che sono gratuiti.

### Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:

---

<sup>24</sup> I mezzi di comunicazioni relativi alla procedura d'asilo non sono regolamentati nel CE.

<sup>25</sup> Scegliendo gli access point si può impedire che vi sia un accesso WLAN, ad es., nei dormitori.

Per i RMNA valgono in linea di principio le stesse regole per l'uso degli apparecchi elettronici. L'addetto all'assistenza competente decide in materia di ulteriori limitazioni nell'uso del cellulare da parte dei RMNA per ragioni educative.

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 4 cpv. 7, art. 13 e art. 16 dell'ordinanza sulla gestione
- Regolamento interno dei centri federali d'asilo del 1° marzo 2019 ([allegato 3](#))

## 14 Trasmissione delle informazioni ai RA

### Scopo fondamentale

I RA sono informati sulla vita nel CFA, sulla vita in Svizzera nonché sulla procedura d'asilo.

### Obiettivi specifici:

I RA sono informati:

- sulla **procedura d'asilo**: svolgimento nonché diritti e doveri (distribuzione del volantino di prima informazione nel CFA iniziale)
- sulla **vita nel CFA**: regolamento interno, programmi d'occupazione, norme in materia di sicurezza e di igiene e interlocutore in caso di necessità e di avvenimenti particolari (distribuzione del volantino di prima informazione nel CFA di destinazione)
- sulla **vita in Svizzera**: comportamenti in Svizzera e competenze per la vita quotidiana in ambiti pratici (distribuzione del volantino di prima informazione nel CFA di destinazione)

Il piano per la trasmissione delle informazioni nei CFA ([allegato 4](#)) regola:

- i contenuti informativi da trasmettere e le persone responsabili
- i servizi interni alla SEM a cui compete predisporre ed aggiornare le informazioni
- le modalità della trasmissione delle informazioni inclusi gli strumenti informativi (ad es. materiale stampato, film e manifestazioni informative e colloqui individuali) nonché i servizi competenti

Tutti i CFA utilizzano in linea di principio materiale informativo unitario. A seconda del centro è possibile fornire informazioni aggiuntive.

Il materiale informativo è di facile comprensione ed orientato ai gruppi destinatari. È disponibile in tutte le lingue rilevanti.

Tutti i nuovi RA ricevono tempestivamente un pacchetto di informazioni (package) e informazioni orali.

### Mandato fondamentale:

La SEM garantisce la trasmissione delle informazioni secondo il piano per la trasmissione delle informazioni nei CFA. Ciò può essere delegato al FP Assistenza o al FP Sicurezza.<sup>26</sup>

La SEM garantisce in particolare che in ogni CFA i RA abbiano regolarmente la possibilità di sottoporre di persona domande e richieste ai dipendenti della SEM (p.es. specialisti P&A, direzione).

Inoltre, in ogni CFA la SEM allestisce un dispositivo ai sensi di una *feedback-box*, dando così la possibilità ai RA di sottoporre per scritto alla SEM eventuali richieste, riscontri o reclami per quanto riguarda l'alloggio.

---

<sup>26</sup> Vedi [capitolo 9.6](#) sulla trasmissione delle informazioni in materia di salute e assistenza medica

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

I RA con esigenze speciali sono informati al bisogno sulla possibilità di contattare i servizi specializzati che operano in specifici ambiti (ad es. servizio specializzato in materia di tratta e migrazione delle donne (FIZ), consultori per le dipendenze, consulenza alle vittime, consultori per LGBTIQ). La direzione P&A della SEM e il FP Assistenza mettono a disposizione a tal fine un elenco costantemente aggiornato con gli indirizzi di contatto.

La SEM garantisce che ai RMNA vengano fornite anche informazioni specifiche per i RMNA.

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 26 cpv. 3 LAsi
- Art. 14 dell'ordinanza sulla gestione
- Piano per la trasmissione delle informazioni nei CFA dell'ottobre 2018



## 15 Trasporto di persone

### Premesse:

Sono sostanzialmente ipotizzabili i seguenti trasporti per i RA:

- Trasporti durante la permanenza in un CFA (ad es. appuntamenti medici, appuntamenti ufficiali, espletamento di fasi della procedura, frequenza della scuola)
- Trasporti tra diversi CFA (distribuzione iniziale, trasferimento)
- Trasporti nei Cantoni in seguito all'attribuzione ai Cantoni

Sono disponibili queste forme di trasporto: trasporto pubblico, trasporto in minibus da parte del FP Assistenza e trasporto da parte di imprese di trasporto private<sup>27</sup>.

### Scopo fondamentale:

Si assicura il trasporto dei RA.

### Obiettivi specifici:

A seconda del tipo di trasporto, va scelta la forma di trasporto idonea, tenendo conto del fatto che i RA privi di esame dattiloscopico di 2 dita e dell'accertamento di base dell'identità non possono viaggiare con i mezzi pubblici di trasporto.

L'acquisto o il noleggio di tutti i veicoli avviene su richiesta della direzione della regione procedurale alla direzione SnSI.

### Mandato fondamentale:

L'incaricato dei trasporti della regione procedurale (FP Assistenza o sezione P&A) sceglie la forma di trasporto adeguata a seconda del tipo di trasporto:

- Trasporti durante la permanenza in un CFA:  
Il FP Assistenza decide la forma di trasporto, seguendo il criterio di un trasporto efficiente e conveniente. I criteri sono stabiliti d'intesa con la direzione P&A.
- Trasporti tra i diversi CFA nonché nei Cantoni dopo l'attribuzione ai Cantoni:  
La sezione P&A decide la forma di trasporto, seguendo il criterio di un trasporto efficiente e conveniente.

La prassi dettagliata in materia di distribuzione di biglietti per i mezzi pubblici è regolamentata dalla direttiva interna sulla consegna di biglietti per trasporti pubblici nei centri federali d'asilo.

Il FP Assistenza è responsabile della manutenzione quotidiana dei veicoli (ad es. rifornimento, lavaggio, aspirazione). Ha l'obbligo di prestare la necessaria attenzione per l'uso ordinario dei veicoli ed è tenuto a segnalare immediatamente i danni al SeLL. Vanno inoltre costantemente aggiornati anche i libretti dei viaggi e vanno consegnate entro i termini le analisi di cui il SeLL necessita.

---

<sup>27</sup> Vedi anche il [capitolo 16.5.1](#)

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

L'incaricato dei trasporti (FP Assistenza o sezione P&A) assicura che tutti i RMNA di età inferiore ai 16 anni siano accompagnati in occasione dei trasferimenti in un altro CFA o di uscita nel Cantone.

I soggetti vulnerabili (ad es. le persone con disabilità) sono accompagnati al bisogno in tutti i trasporti.

Per garantire un migliore legame socio-territoriale e per gite e attività comuni, i RMNA ricevono, in caso di bisogno, biglietti per al massimo 3 corse (andata e ritorno) per i trasporti pubblici locali.

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Ordinanza del 23 febbraio 2005 concernente i veicoli della Confederazione e i loro conducenti
- Direttiva interna sulla consegna di biglietti per trasporti pubblici del 1° marzo 2019 ([allegato 5](#))
- Pflichtenheft zum Projekt (18099) 420 Busse: Personentransportdienstleistungen für das SEM del marzo 2018

## 16 Collaborazione con terzi

### 16.1 Principi

La SEM cura attivamente la collaborazione con tutti nella zona del CFA. Essi includono, in particolare:

- servizi ufficiali della Confederazione, del Cantone e del Comune: Comune d'ubicazione, Ufficio della migrazione, APMA, Polizia e Corpo delle guardie di confine (CGCF)
- CNPT e ACNUR
- assistenza spirituale, società civile e servizio civile
- partner del settore privato: imprese di trasporto e di catering
- medici e ospedali nella regione procedurale<sup>28</sup>

Presso ogni centro:

- Se il Comune lo desidera, un gruppo di accompagnamento con rappresentanti del Comune e della SEM nonché altri rappresentanti, su richiesta<sup>29</sup>
- Uno SPOC per ONG e partner della società civile, responsabile delle proposte di collaborazione

I CFA non sono luoghi pubblici di incontro. I contatti con la società civile avvengono in linea di principio nella zona e non nel CFA stesso. La SEM può autorizzare le eccezioni mediante un accordo scritto.

### 16.2 Servizi ufficiali della Confederazione, del Cantone e del Comune

#### 16.2.1 Comuni d'ubicazione (gruppi d'accompagnamento)

**Scopo fondamentale:**

La direzione della regione procedurale cura scambi regolari con i Comuni d'ubicazione dei CFA. Essi vertono in particolare sui seguenti temi:

- sicurezza nella zona del CFA
- collaborazione in relazione alle questioni di comunicazione con la popolazione
- possibilità di PPU a favore del Comune
- altre necessità (ad es. utilizzo di mezzi di trasporto/infrastrutture pubblici, collaborazione con volontari)

**Obiettivi specifici:**

Ai fini di avere regolarmente degli scambi, in linea con lo scopo fondamentale, si istituisce per ciascun CFA – se il Comune d'ubicazione lo desidera – un gruppo di accompagnamento con rappresentanti del Comune del CFA.

---

<sup>28</sup> Vedi [capitolo 9.5](#)

<sup>29</sup> Vedi [capitolo 16.2.1](#)

Per ciascun CFA c'è una hotline pubblicamente nota, operativa 24 ore al giorno 7 giorni la settimana. In questo modo si raccolgono le domande e le necessità delle autorità locali e anche dei cittadini.

#### **Mandato fondamentale:**

Il Comune d'ubicazione guida il gruppo di accompagnamento e stabilisce gli altri componenti dello stesso (ad es. ONG, società civile, polizia).

La SEM assicura un'ideale rappresentanza del gruppo di accompagnamento. Il RS nonché il FP Assistenza e il FP Sicurezza sono coinvolti. Le sedute sono messe a verbale.

Il gruppo di accompagnamento effettua valutazioni della situazione e discute le possibili misure.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 7, art. 10, art. 11 e art. 17 dell'ordinanza sulla gestione
- Direttiva sui programmi d'occupazione nei centri federali d'asilo del 1° marzo 2019 ([allegato 5](#))

#### **16.2.2 Ufficio della migrazione**

I soggetti competenti del CFA assicurano, in collaborazione con l'Ufficio cantonale della migrazione, le procedure per ordinare misure coercitive in caso di disturbo o di pericolo per la sicurezza e l'ordine pubblico – in particolare in caso di disturbo grave dell'operatività del centro.<sup>30</sup>

Le persone senza titolo di soggiorno valido che ritirano la propria domanda d'asilo nel CFA, vengono, salvo diversamente concordato per iscritto con l'Ufficio della migrazione, segnalati a questo o ad un altro Cantone come ente competente per un eventuale rinvio.

Il coordinamento con l'Ufficio della migrazione può avvenire nel quadro del gruppo di accompagnamento oppure in sedi diverse.

#### **16.2.3 Autorità di protezione dei minori e degli adulti**

##### **Scopo fondamentale:**

Le competenze e le procedure relative alla collaborazione tra i CFA e l'APMA competente sono chiarite e formalizzate per scritto.

##### **Obiettivi specifici:**

Tutti i RMNA di età inferiore ai 12 anni sono segnalati all'APMA affinché vengano eventualmente prese delle misure di protezione dei minori.

---

<sup>30</sup> Art. 74 cpv. 1 lett. a LStrI; la collaborazione con l'Ufficio della migrazione negli ambiti della procedura d'asilo nonché dell'esecuzione dell'allontanamento è regolamentata nel quadro dell'impartizione di direttive riguardanti la procedura.

La segnalazione di RMNA di età superiore ai 12 anni avviene in base ai criteri definiti con l'APMA del Cantone d'ubicazione.

C'è sempre una segnalazione se si sospetta che il bene del minore sia a rischio, se si sospetta una violenza domestica e in presenza di segnali della necessità di una curatela (ad es. per incapacità di discernimento).

**Mandato fondamentale:**

La direzione della regione procedurale assicura l'attuazione degli obiettivi indicati sopra.

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

--

#### **16.2.4 Polizia**

**Scopo fondamentale:**

La collaborazione tra i CFA e la polizia è regolamentata.

**Obiettivi specifici:**

Il dispositivo di sicurezza per la gestione degli eventi previsti nel piano della sicurezza è stabilito dalla SnSI e dalla polizia cantonale (nonché da altri servizi di pronto intervento) ed è noto.

Le procedure di arresto dei RA che hanno un comportamento fortemente aggressivo nel CFA sono note. I RA che sono violenti con i collaboratori del CFA vanno se possibile denunciati e fatti sottoporre ad arresto provvisorio da parte della polizia cantonale.

Sono definite le relative procedure (ad es. esecuzione dell'allontanamento).

Su tutti questi temi la SnSI, la direzione della regione procedurale e la polizia (nonché, al bisogno, gli altri servizi di pronto intervento) si confrontano con regolarità.

La comunicazione in caso di evento è chiarita dalla SnSI in collaborazione con la direzione della regione procedurale.<sup>31</sup>

**Mandato fondamentale:**

La SnSI regola il dispositivo di sicurezza per gestire gli eventi previsti nel piano della sicurezza.

La direzione della regione procedurale definisce in collaborazione con la polizia cantonale le seguenti procedure:

- arresto di RA dal comportamento molto aggressivo
- consegna e arresto in relazione ad operazioni rilevanti sotto il profilo della procedura

---

<sup>31</sup> Vedi capitolo [10.2.1](#)

## **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Linee guida per la collaborazione tra le regioni d'asilo e la Sezione Sicurezza e immobili del 3 aprile 2018 ([allegato 8](#))

## **16.2.5 Corpo delle guardie di confine**

### **Scopo fondamentale:**

La collaborazione tra la SEM e il CGCF nel campo del triage degli stranieri fermati alla frontiera senza titolo di soggiorno valido è regolamentata in modo efficiente e costruttivo.

### **Obiettivi specifici:**

Le persone sprovviste di titolo di soggiorno valido che dichiarano al CGCF di voler presentare domanda d'asilo in Svizzera, vengono condotte al CFAcp più vicino.

Le persone senza titolo di soggiorno valido che ritirano la propria domanda di asilo dopo essere state accompagnate dal CGCF, vengono ricondotte al CGCF, se così concordato con lo stesso.

Il flusso delle informazioni tra la SEM e il CGCF è garantito (ad es. incontrandosi regolarmente per degli scambi).

### **Mandato fondamentale:**

La direzione della regione procedurale definisce – tenendo conto delle prescrizioni della Centrale SEM – le procedure che regolamentano la collaborazione tra il CGCF, la SEM e il FP Sicurezza.

### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 19, art. 21 cpv. 1 e art. 69 cpv. 1 LAsi
- Art. 9 segg. e art. 40 LStrl

## **16.3 CNPT e ACNUR**

### **Scopo fondamentale:**

La SEM collabora strettamente per il controllo qualità dell'alloggio dei RA con la Commissione nazionale per la prevenzione della tortura (CNPT) e con l'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i Rifugiati (ACNUR).

### **Obiettivi specifici:**

La CNPT e l'ACNUR hanno accesso ai CFA senza preavviso, in qualsiasi momento.

Le raccomandazioni formulate dalla CNPT e dall'ACNUR sono prese in esame in tempo utile.

**Mandato fondamentale:**

La CNPT e l'ACNUR formulano raccomandazioni concrete alla SEM.

La direzione della regione procedurale, in collaborazione con il servizio di coordinamento delle regioni procedurali, sottopone alla direzione allargata proposte sul modo di procedere in relazione alle raccomandazioni.

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 2 LF CNPT
- Sul mandato della CNPT vedi: [Ritratto e compiti \(admin.ch\)](#)

## **16.4 Assistenza spirituale, società civile e servizio civile**

### **16.4.1 Assistenza spirituale**

**Scopo fondamentale:**

Un accordo regola la collaborazione delle chiese<sup>32</sup> con la SEM nel campo dell'assistenza spirituale ecclesiastica. Regola in particolare l'accesso (accreditamento) ai CFA nonché gli altri elementi basilari della collaborazione.<sup>33</sup>

**Obiettivi specifici:**

L'assistenza spirituale è prestata in modo confidenziale. Gli assistenti spirituali sono tenuti dalla legge al segreto professionale ai sensi dell'articolo 321 CP.

I contatti tra gli assistenti spirituali e i RA sono assicurati.

Tutti i CFA dispongono di locali utilizzabili per l'assistenza spirituale (almeno un locale per CFA).

**Mandato fondamentale:**

La SEM stipula una convenzione nazionale per la collaborazione con le chiese.

Nel quadro di tale convenzione, le chiese decidono autonomamente in relazione all'assistenza spirituale che prestano; il mandato non può essere in concorrenza con i

---

<sup>32</sup> L'assistenza spirituale nei CFA è erogata dalle associazioni ecclesiastiche, segnatamente dalla Federazione delle Chiese evangeliche della Svizzera (FCES), dalla Conferenza dei vescovi svizzeri, dalla Chiesa cattolica cristiana della Svizzera e dalla Federazione svizzera delle comunità israelitiche. Esse assicurano la qualità degli assistenti spirituali impiegati. Nei singoli casi, sono ammessi a prestare assistenza spirituale in un CFA anche soggetti privati formati come assistenti spirituali musulmani, dopo aver condotto una verifica della persona.

<sup>33</sup> Il servizio di assistenza spirituale non prevede, per assenza di fondamenti giuridici, che la SEM corrisponda indennità alle chiese o, nei singoli casi, agli assistenti spirituali musulmani.

compiti dei fornitori di prestazioni che operano nei CFA (in particolare i fornitori di prestazioni di assistenza e il rappresentante legale).

L'assistenza spirituale viene offerta a tutti i RA, indipendentemente dalla loro religione e cultura.

Se possibile, il gruppo che presta assistenza spirituale è formato sia da donne che da uomini.

Il FP Assistenza cura la collaborazione con gli assistenti spirituali che operano nel CFA.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 3 dell'ordinanza sulla gestione
- Art. 321 CP
- Rahmenvereinbarung für die regionalen Seelsorgedienste in den Empfangsstellen für Asylsuchende del dicembre 2002
- Art. 7 della convenzione quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza del novembre 2013
- Leitbild von SBK, SEK, Christkatholischer Kirche der Schweiz und SIG für die Seelsorge in den Empfangs- und Verfahrenszentren des Bundes für Asylsuchende und in den Transitzenen der Flughäfen del 27 novembre 2003
- Schlussbericht: Der Pilotversuch muslimische Seelsorge im Testbetrieb Zürich, Evaluation des Nutzens und der Machbarkeit der Universität Fribourg del 7 ottobre 2017

#### **16.4.2 Società civile (ONG e volontariato)**

##### **Scopo fondamentale:**

La SEM cura per quanto possibile la collaborazione con organizzazioni della società civile (ONG e volontari) nella zona del CFA.

##### **Obiettivi specifici:**

Ogni CFA dispone di una persona di riferimento della SEM (SPOC), a cui i rappresentanti della società civile possono rivolgersi per le loro necessità.

Collaborazione nella zona del CFA: la SEM partecipa, entro i limiti delle possibilità di legge, al finanziamento di luoghi d'incontro nella zona del CFA. La gestione di tali luoghi d'incontro è di responsabilità delle organizzazioni della società civile. Gli attori della società civile nella zona del CFA si organizzano autonomamente.

Collaborazione all'interno del CFA: la forma della collaborazione tra la società civile e i CFA viene regolamentata con un accordo scritto, nel quadro di progetti concreti. Si definiscono in ogni caso:

- i compiti/le prestazioni del CFA e dei partner della società civile
- il finanziamento del progetto (in particolare il contributo finanziario della SEM)



- la denominazione dei rappresentanti della società civile che possono accedere al CFA nel quadro del progetto concreto (autorizzazione all'accesso)
- questioni inerenti la comunicazione (ad es. contatti coi media, obbligo di riservatezza)

#### **Mandato fondamentale:**

La direzione della regione procedurale assicura che siano definite le modalità della collaborazione (ad es. SPOC, responsabilità, autorizzazioni per l'accesso nei CFA).

La SEM assicura che i RA nei CFA siano informati in modo idoneo sulle attività della società civile proposte; nel caso concreto, non si informa attivamente su attività contrarie agli interessi del CFA (ad es. dimostrazioni politiche).

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Art. 3 e art. 7 dell'ordinanza sulla gestione
- Positionspapier zum Treffen SEM – Plattform „Zivilgesellschaft in Asyl-Bundeszentren“ (ZiAB): Vorstellungen/Forderungen der ZiAB und Positionen des SEM bezüglich der Zusammenarbeit mit der Zivilgesellschaft im Rahmen der Umsetzung der Asylgesetzrevision del 18 maggio 2016
- Direttiva sui programmi d'occupazione nei centri federali d'asilo del 1° marzo 2019 ([allegato 5](#))

### **16.4.3 Servizio civile**

#### **Scopo fondamentale:**

Le persone che prestano servizio civile sono impiegate nei CFA, se possibile, in particolare come supporto nell'alloggiamento dei RA.

I CFA (SEM) e il FP Assistenza, purché sia un'organizzazione senza scopo di lucro, ottengono il riconoscimento quale istituto d'impiego (anche entrambi per la stessa sede). I CFA possono impiegare civilisti nel limite di quanto permesso. I civilisti possono però essere impiegati per tutti i compiti di assistenza previsti dal capitolato d'onori sull'assistenza. La facoltà di impartire istruzioni ai civilisti può essere delegata al FP Assistenza.

#### **Obiettivi specifici:**

I CFA possono accedere rapidamente a personale aggiuntivo, in particolare:

- per potenziare le risorse di personale in situazioni di emergenza
- per supportare nel caso di specifiche attività occupazionali
- per svolgere il trasporto di persone

I CFA sono riconosciuti quale istituto d'impiego dal centro regionale competente<sup>34</sup> ed è disponibile un capitolato d'onori firmato dalle due parti.

L'impiego di persone che prestano servizio civile, eventualmente reclutate direttamente da parte del FP Assistenza, avviene in modo coordinato con la direzione della regione procedurale della SEM.

#### **Mandato fondamentale:**

La direzione della regione procedurale regola autonomamente la collaborazione con il competente organo d'esecuzione del servizio civile e assicura il riconoscimento dei CFA quali istituti d'impiego.

La sezione P&A definisce il rispettivo capitolato d'onori delle persone che prestano servizio civile e assicura il reclutamento.

La SEM ha il diritto di impartire istruzioni nei confronti delle persone che prestano servizio civile.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Legge federale sul servizio civile sostitutivo del 6 ottobre 1995
- Ordinanza sulla delega a terzi di compiti esecutivi del servizio civile del 22 maggio 1996
- Ordinanza sul sistema d'informazione del servizio civile del 20 agosto 2014
- Ordinanza sul servizio civile dell'11 settembre 2011
- Ordinanza del DEFR sulle prestazioni in denaro a favore delle persone che prestano servizio civile del 15 aprile 2004

## **16.5 Partner del settore privato**

### **16.5.1 Imprese di catering**

#### **Scopo fondamentale:**

L'impresa partner definita eroga i servizi di catering contrattualmente previsti a favore dei CFA.

#### **Obiettivi specifici:**

I servizi di catering possono essere svolti entro tempi adeguati in relazione alla quantità e alla qualità (usualmente in 8 ore).

Le persone di riferimento dei CFA (SPOC) nonché delle imprese di catering sono note.

Le procedure di ordinazione e contabilizzazione dei servizi di catering sono stabilite.

---

<sup>34</sup> Vedi sulla competenza degli uffici regionali: <https://www.zivi.admin.ch/zivi/de/home/die-zivi/kontakt-und-adressen.html>

**Mandato fondamentale:**

La SEM definisce le direttive per il bando di concorso per l'impresa di catering.

Il FP Assistenza stipula convenzioni con l'impresa di catering.

Il FP Assistenza assicura il corretto acquisto dei servizi di catering.

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Direttiva interna: Istruzioni sull'acquisto di beni e servizi da parte di fornitori esterni di assistenza negli alloggi federali del 1° marzo 2019 ([allegato 5](#))

**16.5.2 Imprese di trasporto****Scopo fondamentale:**

Le aziende partner definite effettuano i servizi di trasporto contrattualmente previsti a favore dei CFA.

**Obiettivi specifici:**

I servizi di trasporto possono essere svolti con tempi di reazione adeguati per entità e qualità (di solito 6 ore).

Si conoscono le persone di riferimento dei CFA (SPOC) nonché delle imprese di trasporto.

Le procedure di ordine e contabilizzazione dei servizi di trasporto sono definite.

Se necessario, i servizi di trasporto sono assicurati anche al di fuori degli orari di ufficio e nel fine settimana.

**Mandato fondamentale:**

La SEM stipula convenzioni con imprese di trasporto.

La sezione P&A assicura il corretto acquisto dei servizi di trasporto.

**Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

Le imprese di trasporto garantiscono il trasporto conforme di bambini e persone con disabilità.

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Pflichtenheft zum Projekt (18099) 420 Busse: Personentransportdienstleistungen für das SEM del marzo 2018

## 16.6 Altri terzi

- **Rappresentanza legale**

La SEM è responsabile dell'alloggiamento, dell'assistenza e dell'assistenza medica. Qualora il rappresentante legale (nel caso dei RMNA la persona di fiducia) giudichi necessarie delle misure in tali ambiti, si rivolgerà alla direzione P&A.

- **DDPS**

Nei casi di forte affluenza può essere necessario collaborare con istituzioni del DDPS, che è in grado di supportare la SEM per il trasporto di RA. Nel caso di un centro di accoglienza, il DDPS offre supporto anche per gli accertamenti medici in ingresso.

I dettagli relativi a questa collaborazione possono essere desunti dal piano d'emergenza<sup>35</sup>.

---

<sup>35</sup> Piano di emergenza per risolvere le situazioni straordinarie nel settore dell'asilo del 28 novembre 2012 (Piano di emergenza Asilo)

## 17 Acquisti e contabilità

### Scopo fondamentale:

La scelta dei fornitori e gli acquisti da parte dei fornitori di prestazioni esterni alla Confederazione (fornitori di prestazioni di assistenza e fornitori di prestazioni di sicurezza) avvengono in conformità con i principi della legislazione sugli acquisti.

### Obiettivi specifici:

I principi, le competenze e le procedure negli acquisti effettuati dai fornitori di prestazioni di assistenza e dai fornitori di prestazioni di sicurezza che operano nei CFA, sono noti a tutti i soggetti coinvolti.

Quando si acquistano beni e servizi si osservano i seguenti principi<sup>36</sup>:

- Il materiale per l'alloggiamento e il materiale di consumo viene/deve essere ordinato se possibile presso la SnSI.
- I beni e i servizi vanno acquistati in linea di principio nelle vicinanze del CFA.
- I collaboratori del FP Assistenza che effettuano ordini, che li sbrigano o che possono influenzarli nel merito, devono fornire dichiarazioni scritte di imparzialità.
- Per ragioni di parità di trattamento, si tiene conto in linea di principio di tutti gli offerenti idonei della zona del CFA.
- Il FP Assistenza è tenuto a redigere ed archiviare con cura tutta la documentazione rilevante in relazione agli acquisti.

### Mandato fondamentale:

Il FP Assistenza rispetta le prescrizioni contenute nella "Direttiva interna: Istruzioni sull'acquisto di beni e servizi da parte di fornitori esterni di assistenza negli alloggi federali" per le procedure, la scelta dei fornitori e la conclusione dei contratti.

Il FP Assistenza assicura che i partner contrattuali selezionati effettuino le prestazioni in modo conforme al contratto dal punto di vista qualitativo e quantitativo. È inoltre responsabile del controllo contabile.

La sezione P&A nonché la SnAPR controllano le fatture dei fornitori (principio del doppio controllo).

La direzione della sezione P&A è responsabile del rispetto e dell'applicazione della "Direttiva interna: Istruzioni sull'acquisto di beni e servizi da parte di fornitori esterni di assistenza negli alloggi federali" nel suo ambito di competenza.

La SnAPR vigila sulla corretta attuazione della „ Direttiva interna: Istruzioni sull'acquisto di beni e servizi da parte di fornitori esterni di assistenza negli alloggi federali" e svolge periodicamente delle prove a campione.

### Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:

--

---

<sup>36</sup> Vedi anche n. 3 della Direttiva interna: Istruzioni sull'acquisto di beni e servizi da parte di fornitori esterni di assistenza negli alloggi federali del 1° gennaio 2019 ([allegato 5](#))

**Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Direttiva interna sui contratti e le commesse alla SEM ([allegato 5](#))
- Direttiva interna: Istruzioni sull'acquisto di beni e servizi da parte di fornitori esterni di assistenza negli alloggi federali del 1° marzo 2019 ([allegato 5](#))
- Art. 15 delle convenzioni quadro con i fornitori di prestazioni di assistenza AOZ e ORS del novembre 2013

## **18 Salute e sicurezza dei collaboratori della SEM<sup>37</sup>**

### **18.1 Principi**

La SEM contribuisce all'implementazione della gestione della salute nell'azienda Confederazione, ai fini del mantenimento e della promozione della salute, della motivazione, del benessere e della capacità di adempiere alle funzioni dei collaboratori dell'Amministrazione federale.

A tale scopo, la SEM dispone di un referente per la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute (PERCO) nonché di un responsabile per la salute (RSa).

### **18.2 Salute dei collaboratori della SEM**

#### **Scopo fondamentale:**

Si tutela e promuove la salute dei collaboratori della SEM.

#### **Obiettivi specifici:**

Vi sono misure idonee per la prevenzione degli incidenti e del contagio con malattie.

Nei locali in cui si svolgono le procedure si prendono le misure necessarie per proteggere dalle malattie trasmissibili per via aerea, come ad esempio:

- aerazione (ricambio dell'aria/ora minimo stabilito dalla legge)
- mascherine

#### **Mandato fondamentale:**

La SEM offre ogni anno ai propri collaboratori la possibilità di vaccinarsi gratuitamente contro l'influenza (vaccinazione tramite iniezione nella parte superiore del braccio).

La SEM offre ai suoi collaboratori la possibilità di svolgere gratuitamente il test di misurazione dell'interferone per la tubercolosi.

La procedura in caso di insorgenza di malattie trasmissibili in un CFA è regolamentata nel manuale "Raccomandazioni per le vaccinazioni e per la gestione della comparsa di malattie trasmissibili nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni" dell'UFSP.

La SEM dispone di locali sufficientemente ventilati per espletare le varie fasi della procedura.

La SEM (RSa/RU e PERCO) comunica i centri di contatto per speciali domande inerenti l'ambito sanitario e mette a disposizione i moduli necessari.

#### **Mandato relativo ai RA con bisogni speciali:**

--

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

---

<sup>37</sup> La salute e la sicurezza dei collaboratori del FP Assistenza e del FP Sicurezza sono di competenza del datore di lavoro. La SEM verifica il rispetto degli standard sanciti nei contratti con i FP.

- Ordinanza sulla protezione dei lavoratori dal pericolo derivante da microrganismi del 25 agosto 1999
- Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali del 19 dicembre 1983
- Manuale della tubercolosi ossequi attuali della Lega polmonare svizzera e del UFSP per il trattamento della tubercolosi del novembre 2014
- Raccomandazioni per le vaccinazioni e per la gestione della comparsa di malattie trasmissibili nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del novembre 2018

### **18.3 Sicurezza dei collaboratori della SEM**

#### **Scopo fondamentale:**

Si tutela la sicurezza dei collaboratori della SEM.

#### **Obiettivi specifici:**

Si assicurano le misure necessarie per la protezione dei dati personali dei collaboratori della SEM (non si indica ad esempio il nome completo, non si espongono elenchi di numeri telefonici e nomi).

Si garantisce la sicurezza nei locali della SEM (ad es. sistema d'allarme, accesso controllato).

In caso di minacce personali, i collaboratori della SEM ricevono sostegno sotto forma di consulenza e possono essere prese misure aggiuntive ad hoc (ad es. accompagnamento da parte dei collaboratori del FP Sicurezza, blocco dei dati, supporto per la presentazione di una denuncia).

Esiste un piano della sicurezza che definisce la procedura in caso di avvenimenti particolari.

#### **Mandato fondamentale:**

I collaboratori della SEM coinvolti segnalano gli eventi che compromettono la sicurezza alla direzione della regione procedurale nonché al RS competente.

La SnSI assicura il necessario supporto e la consulenza dei collaboratori della SEM in relazione ai problemi di sicurezza. Il primo interlocutore in loco è il RS.

Il FP Sicurezza è a disposizione dei collaboratori della SEM nelle situazioni critiche (ad es. risoluzione delle controversie, colloquio sulla partenza).

#### **Prescrizioni legislative / istruzioni / altri documenti di base:**

- Piani della sicurezza della SnSI specifici del CFA



## 19 Gestione della qualità

Conformemente al piano d'esercizio (PE) per gli alloggi, la SEM ha definito un sistema di gestione della qualità in materia di alloggio (GQA) destinato ai RA. La SnAPR è incaricata di verificare il rispetto delle prescrizioni del PE avvalendosi degli strumenti del GQA. Gli strumenti a disposizione della SnAPR per questo scopo sono i seguenti:

<b>Strumento</b>	<b>Procedura</b>
<b><i>Audit</i></b>	Gli audit vengono sempre effettuati da 4 collaboratori, di cui 2 del settore P&A delle regioni a turno e 2 collaboratori fissi della SnAPR.  Su un totale di 19 alloggi, in ognuno di essi può essere effettuato un audit ogni 1 ½ - 2 anni. Dopo ogni audit viene redatto un rapporto di audit.
<b><i>Controllo alla data di riferimento</i></b>	I controlli alla data di riferimento vengono effettuati 2 volte all'anno sul posto in ogni alloggio dal settore P&A. La SnAPR rileva i risultati ogni anno al 30 marzo e al 30 settembre. I risultati dei controlli alla data di riferimento sono integrati nel reporting mensile.
<b><i>Rapporto mensile</i></b>	I rapporti mensili vengono compilati dal FP Assistenza a fine mese, trasmessi alla SnAPR e integrati nel reporting mensile.
<b><i>Analisi MIDES</i></b>	Viene integrata nel reporting mensile.
<b><i>Rapporto sulle misure disciplinari</i></b>	Viene integrato nel reporting mensile.

*I singoli standard sono disciplinati nell'[allegato 9](#).*

## 20 Indice delle abbreviazioni

ACNUR	United Nations High Commissioner for Refugees; Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati
ad es.	Ad esempio
ADAS	Ambito direzionale asilo
ADII	Ambito direzionale Immigrazione e integrazione
ADPR	Ambito direzionale Pianificazione e risorse
AOZ	Ente d'assistenza Asyl Organisation Zürich
CD	Comitato direttivo
PE	Piano d'esercizio Alloggio
CFA	Centro federale d'asilo
CFAcP	Centro federale d'asilo con funzione procedurale
CFAsp	Centro federale d'asilo senza funzione procedurale
CFM	Commissione federale della migrazione
cfr.	Confronta
CGCF	Corpo delle guardie di confine
CNPT	Commissione nazionale per la prevenzione della tortura
consid.	Considerando
Cost.	Costituzione federale del 18 aprile 1999
CP	Codice penale svizzero del 21 dicembre 1937
CRP	Centro di registrazione e di procedura
CS-VIS	Sistema centrale di informazione sui visti
CVS	Conferenza dei vescovi svizzeri
DE	Divisione Entrata
DEFR	Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca
DFGP	Dipartimento federale di giustizia e polizia
ecc.	Eccetera
FCES	Federazione delle Chiese evangeliche della Svizzera
FIZ	Servizio specializzato in materia di tratta e migrazione delle donne
FP	Fornitore di prestazioni
FTE	Full time equivalent; equivalente a tempo pieno
GQA	Sistema di gestione della qualità in materia di alloggio
ISE	Informazione sanitaria d'entrata
LAMal	Legge federale sull'assicurazione malattie del 18 marzo 1994
LAPub	Legge federale sugli acquisti pubblici del 16 dicembre 1994
LAsi	Legge sull'asilo del 26 giugno 1998

LATer	Legge federale sui medicinali e i dispositivi medici del 15 dicembre 2000
LCoe	Legge federale sulla coercizione di polizia e le misure di polizia negli ambiti di competenza della Confederazione del 20 marzo 2008
LEp	Legge federale sulla lotta contro le malattie trasmissibili dell'essere umano del 18 dicembre 1970
LF CNPT	Legge federale sulla Commissione per la prevenzione della tortura del 20 marzo 2009
LGBTIQ	Lesbian, gay, bisexual, transgender, intersex and queer/questioning
LMSI	Legge federale sulle misure per la salvaguardia della sicurezza interna del 21 marzo 1997
LSC	Legge federale sul servizio civile sostitutivo del 6 ottobre 1995
LStrI	Legge federale sugli stranieri e la loro integrazione del 16 dicembre 2005
LStup	Legge federale sugli stupefacenti e sulle sostanze psicotrope del 3 ottobre 1951
n.	Numero
OAMal	Ordinanza sull'assicurazione malattie del 27 giugno 1995
OAPub	Ordinanza sugli acquisti pubblici dell'11 dicembre 1995
OASA	Ordinanza sull'ammissione, il soggiorno e l'attività lucrativa del 24 ottobre 2007
OAsi 1	Ordinanza 1 sull'asilo relativa a questioni procedurali dell'11 agosto 1999
OAsi 2	Ordinanza 2 sull'asilo relativa alle questioni finanziarie dell'11 agosto 1999
OCStup	Ordinanza sul controllo degli stupefacenti del 25 maggio 2011
ODSC	Ordinanza sulla delega a terzi di compiti esecutivi del servizio civile del 22 maggio 1996
OEp	Ordinanza concernente la lotta contro le malattie trasmissibili dell'essere umano del 29 aprile 2015
OILC	Ordinanza sulla gestione immobiliare e la logistica della Confederazione del 5 dicembre 2008
OISS	Ordinanza sull'impiego di società di sicurezza private da parte della Confederazione del 31 ottobre 2007
OM	Ordinanza sui medicinali del 17 ottobre 2001
ONG	Non Governmental Organisation; organizzazione non governativa
OPI	Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali del 19 dicembre 1983
OPLM	Ordinanza sulla protezione dei lavoratori dal pericolo derivante da microrganismi del 25 agosto 1999
ORBIS	Sistema nazionale d'informazione visti
ORS	Ente di assistenza ORS Services AG (Organisation für Regie- und Spezialaufträge)
OSF	Ordinanza sui Servizi di sicurezza di competenza federale del 27 giugno 2001

OVCC	Ordinanza concernente i veicoli della Confederazione e i loro conducenti del 23 febbraio 2005
P&A	Partner e amministrazione
PA	Legge federale sulla procedura amministrativa del 20 dicembre 1968
PCS	Prima consultazione sanitaria
PERCO	Referente per la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute
PPU	Programma di pubblica utilità
QMS	Sistema di gestione della qualità
RA	Richiedente l'asilo (in questo documento si intendono per RA anche tutti i beneficiari del soccorso d'emergenza alloggiati nel CFA)
RIPOL	Sistema di ricerca informatizzato di polizia
RMNA	Richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati
RS	Responsabile sicurezza centri federali
RSa	Responsabile per la salute
SnAPR	Sezione Alloggio e progetti regioni
SelL	Servizio Immobili e logistica
SelSd	Servizio di Identificazione sedi decentralizzate
SEM	Segreteria di Stato della migrazione
SeSE	Servizio Sicurezza ed esercizio
SG CDPE	Segretariato generale della Conferenza svizzera dei direttori cantonali della pubblica istruzione
SnCV	Sezione Identificazione e consultazione visti
SIMIC	Sistema d'informazione centrale sulla migrazione
SIS	Sistema d'informazione Schengen
SnSI	Sezione Sicurezza e immobili
SPOC	Single point of contact
SSS	Scuola specializzata superiore
TF	Tribunale federale
UFCL	Ufficio federale delle costruzioni e della logistica
UFSP	Ufficio federale della sanità pubblica
ZIVI	Organo d'esecuzione per il servizio civile

## 21 Basi giuridiche

- Codice penale svizzero del 21 dicembre 1937, RS 311.0 (CP)
- Costituzione federale della Confederazione Svizzera del 18 aprile 1999, RS 101 (Cost.)
- Legge federale sugli acquisti pubblici del 16 dicembre 1994, RS 172.056.1 (LAPub)
- Legge federale sugli stranieri e la loro integrazione del 16 dicembre 2005, RS 142.20 (legge sugli stranieri e l'integrazione, LStrI)
- Legge federale sugli stupefacenti e sulle sostanze psicotrope del 3 ottobre 1951, RS 812.121 (LStup)
- Legge federale sui medicinali e i dispositivi medici del 15 dicembre 2000, RS 812.21 (legge sugli agenti terapeutici, LATer)
- Legge federale sul servizio civile sostitutivo del 6 ottobre 1995, RS 824 (legge sul servizio civile, LSC)
- Legge federale sulla coercizione di polizia e le misure di polizia negli ambiti di competenza della Confederazione del 20 marzo 2008, RS 364 (legge sulla coercizione, LCoe)
- Legge federale sulla commissione per la prevenzione della tortura del 20 marzo 2009, RS 150.1 (LF CNPT)
- Legge federale sulla lotta contro le malattie trasmissibili dell'essere umano del 18 dicembre 1970, RS 818.101 (LEp)
- Legge federale sulle misure per la salvaguardia della sicurezza interna del 21 marzo 1997, RS 120 (LMSI)
- Legge federale sull'assicurazione malattie del 18 marzo 1994, RS 832.10 (LAMal)
- Legge sull'asilo del 26 giugno 1998, RS 142.31 (LAsi)
- Ordinanza 1 sull'asilo relativa a questioni procedurali dell'11 agosto 1999, RS 142.311 (OAsi 1)
- Ordinanza 2 sull'asilo relativa alle questioni finanziarie dell'11 agosto 1999, RS 142.312 (Ordinanza 2 sull'asilo, OAsi 2)
- Ordinanza concernente i veicoli della Confederazione e i loro conducenti del 23 febbraio 2005, RS 514.31 (OVCC)
- Ordinanza concernente la lotta contro le malattie trasmissibili dell'essere umano del 29 aprile 2015, RS 818.101.1 (ordinanza sulle epidemie, OEp)
- Ordinanza del DEFR sulle prestazioni in denaro a favore delle persone che prestano servizio civile del 15 aprile 2004, RS 824.11
- Ordinanza del DFGP sull'esercizio dei centri della Confederazione e degli alloggi presso gli aeroporti del 4 dicembre 2018, RS 142.311.23 (citata come 'ordinanza sulla gestione')
- Ordinanza sugli acquisti pubblici dell'11 dicembre 1995, RS 172.056.11 (OAPub)
- Ordinanza sui medicinali del 17 ottobre 2001, RS 812.212.21 (OM)
- Ordinanza sui Servizi di sicurezza di competenza federale del 27 giugno 2001, RS 120.72 (OSF)

- Ordinanza sul controllo degli stupefacenti del 25 maggio 2011, RS 812.121.1 (OCStup)
- Ordinanza sul servizio civile dell'11 settembre 1996, RS 824.01 (OSCi)
- Ordinanza sul sistema d'informazione del servizio civile del 20 agosto 2014, RS 824.095
- Ordinanza sulla delega a terzi di compiti esecutivi del servizio civile del 22 maggio 1996, RS 824.091 (ODSC)
- Ordinanza sulla gestione immobiliare e la logistica della Confederazione del 5 dicembre 2008, RS 172.010.21 (OILC)
- Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali del 19 dicembre 1983, RS 832.30 (ordinanza sulla prevenzione degli infortuni, OPI)
- Ordinanza sulla protezione dei lavoratori dal pericolo derivante da microrganismi del 25 agosto 1999, RS 832.321 (OPLM)
- Ordinanza sull'ammissione, il soggiorno e l'attività lucrativa del 24 ottobre 2007, RS 142.01 (OASA)
- Ordinanza sull'assicurazione malattie del 27 giugno 1995, RS 832.102 (OAMal)
- Ordinanza sull'impiego di società di sicurezza private da parte della Confederazione del 31 ottobre 2007, RS 124 (OISS)

## 22 Basi e piani esistenti

- Anforderungen des GS EDK an die Schulräumlichkeiten del 14 maggio 2018
- Antrag Betreutes Kochen in den künftigen BAZ del 12 aprile 2018
- Antrag Einführung der nächtlichen Betreuung in allen Bundesasylzentren del 16 luglio 2018
- Antrag Grundschule in den Zentren des Bundes dell'11 giugno 2018
- Betriebsführungskonzept für Bundeszentren des Bundesamts für Bau und Logistik del 7 ottobre 2016
- Descrizione del processo: assistenza sanitaria nei CRP/CFA del 1° gennaio 2018
- Direttive sull'accoglienza nei centri di registrazione e procedura dei richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati del 2 ottobre 2006
- Gesundheitsprobleme und spezifische Bedürfnisse von Asylsuchenden, die den Kantonen vom BFM / von den EVZ mindestens drei Tage vor der Zuweisung mitzuteilen sind, lettera della CDOS del 4 ottobre 2012
- Leitbild von SBK, SEK, Christkatholischer Kirche der Schweiz und SIG für die Seelsorge in den Empfangs- und Verfahrenszentren des Bundes für Asylsuchende und in den Transitzone der Flughäfen del 27 novembre 2003
- Manuale della tubercolosi ossequi attuali della Lega polmonare svizzera e dell'UFSP per il trattamento della tubercolosi, novembre 2014
- Objektvertrag Betreuung und externe Beschäftigung von Asylsuchenden im besonderen Zentrum (besoz) Les Verrières del 13 settembre 2018
- Orientierungsrahmen Grundschulunterricht in den Bundesasylzentren des GS EDK del 14 maggio 2018
- Capitolato d'oneri per prestazioni d'assistenza presso gli alloggi della Confederazione del 28 giugno 2013
- Pflichtenheft zum Projekt (18099) 420 Busse: Personentransportdienstleistungen für das SEM del marzo 2018
- Piano Assistenza sanitaria per richiedenti l'asilo nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del 30 ottobre 2017
- Piano di emergenza per risolvere le situazioni straordinarie nel settore dell'asilo del 28 novembre 2012 (Piano di emergenza Asilo)
- Piano per la trasmissione delle informazioni nei CFA dell'ottobre 2018
- Pilotprojekt Kinderfreundliche Räume im EVZ Bern – Erkenntnisse für die Einführung in Bundesasylzentren, progetto
- Positionspapier zum Treffen SEM – ZiAB: Vorstellungen/Forderungen der ZiAB und Positionen des SEM bezüglich der Zusammenarbeit mit der Zivilgesellschaft im Rahmen der Umsetzung der Asylgesetzrevision del 18 maggio 2016
- Raccomandazioni per le vaccinazioni e per la gestione della comparsa di malattie trasmissibili nei centri d'asilo della Confederazione e negli alloggi collettivi dei Cantoni, UFSP/SEM del novembre 2018

- Rahmenvereinbarung für die regionalen Seelsorgedienste in den Empfangsstellen für Asylsuchende del dicembre 2002
- Rahmenvereinbarung zwischen der Schweizerischen Eidgenossenschaft vertreten durch das Bundesamt für Migration und der Asyl Organisation Zürich (AOZ) betreffend Betreuung von Asylsuchenden del 22 novembre 2013
- Rahmenvereinbarung zwischen der Schweizerischen Eidgenossenschaft vertreten durch das Bundesamt für Migration und der ORS Service AG betreffend Betreuung von Asylsuchenden del 6 novembre 2013
- Rapport: La lutte contre les punaises de lits, Analyses et proposition de solution del 18 maggio 2015
- Regeln der Guten Abgabepaxis für Heilmittel der Kantonsapothekervereinigung Schweiz del 14 settembre 2009
- Richtlinien zur Gewährung von Privatunterkunft, progetto
- Schlussbericht: Der Pilotversuch muslimische Seelsorge im Testbetrieb Zürich, Evaluation des Nutzens und der Machbarkeit der Universität Fribourg del 7 ottobre 2017
- Vertragszusatz zur Rahmenvereinbarung vom 22. November 2013 zwischen der Schweizerischen Eidgenossenschaft vertreten durch das Staatssekretariat für Migration und der Asyl Organisation Zürich (AOZ) betreffend Betreuung von Asylsuchenden del 4 settembre 2017
- Vertragszusatz zur Rahmenvereinbarung vom 6. November 2013 zwischen der Schweizerischen Eidgenossenschaft vertreten durch das Staatssekretariat für Migration und der ORS Service AG betreffend Betreuung von Asylsuchenden del 4 settembre 2017



## **23 Validità**

Questo PE è stato adottato l'11 dicembre 2020 da parte della Conferenza delle regioni ed entra in vigore il 1° gennaio 2021.

Dal 1° gennaio 2021 si applicano le disposizioni del Manuale sull'assistenza ai richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati (RMNA) nei centri federali d'asilo (CFA). Il manuale Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA può essere applicato a partire dal 1° gennaio 2021, ma non entrerà ufficialmente in vigore fino al 1° marzo 2021. Le disposizioni afferenti del PE saranno adeguate nel quadro della prossima revisione.

Segreteria di Stato della migrazione SEM

Mario Gattiker

Segretario di Stato

## 24 Indice delle modifiche

Ver-sione	Modifiche	Data adozione coordinamento regionale P&A	Data adozione Conferenza delle regioni	In vigore dal	Autori
1.0			15.10.2018 (CD)	01.03.2019	Kde, Ker, Grd, Lim, Muol, Moy, Rdq
1.1	Con allegato 10: aggiunto PE aeroporto		03.05.2019	06.05.2019	Cot, Mao, Pun, Moy
1.2	Disposizioni transitorie per l'assistenza e l'alloggio di RMNA				
2.0	Revisione PE		23.06.2020	01.07.2020	SnAPR
3.0	Revisione PE	11.12.2020	01.12.2020	01.01.2021	SnAPR

## **25 Allegati**

### **Allegato 1: Esigenze specifiche delle donne**

[Allegato 1 - Esigenze specifiche delle donne.doc](#)

### **Allegato 2: Centri speciali**

[Allegato 2 - BesoZ - IT.doc](#)

### **Allegato 3: Regolamento interno dei CFA**

[Allegato 3 - Regolamento interno dei Centri federali d'asilo](#)

### **Allegato 4: Piano per la trasmissione delle informazioni nei CFA**

[Allegato 4: Piano per la trasmissione delle informazioni nei CFA](#)

### **Allegato 5: Istruzioni**

- [Direttiva Obbligo di restituzione e contributo speciale prelevato sui valori patrimoniali](#) del 1° gennaio 2018
- [Interne Weisung über Beschäftigungsprogramme in den Bundesasylzentren](#) del 1° marzo 2019
- [Arbeitsanweisung DIAu](#) del 4 luglio 2018
- [Directive de travail Missions de réinstallation de réfugiés \(Resettlement\)](#) del 4 luglio 2018
- [Interne Weisung über die Abgabe von Fahrkarten für den öffentlichen Verkehr in den Bundesasylzentren BAZ](#) del 1° marzo 2019
- [Direttiva interna sui contratti e le commesse alla SEM](#) del 1° gennaio 2018, direttiva n° 01/18
- [Interne Weisung über den Einkauf von Gütern und Dienstleistungen durch externe Leistungserbringer Betreuung in den Bundesasylzentren](#) del 1° marzo 2019

### **Allegato 6: Manuale Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA**

[Allegato 6 - Manuale Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA](#)

### **Allegato 7: Guida: Impiego di agenti terapeutici nei CFA del gennaio 2019**

[Allegato 7 – Guida: Impiego degli agenti terapeutici nei CFA](#)

**Allegato 8: Guida alla collaborazione tra le regioni d'asilo e la Sezione Sicurezza e immobili**

[Allegato 8 - Guida alla collaborazione tra le regioni d'asilo e la Sezione Sicurezza e immobili.docx](#)

**Allegato 9: Gestione della qualità**

[Allegato 9 - Gestione della qualità in materia di alloggio](#)

**Allegato 10: Betriebskonzept Unterbringung in den Unterkünften an den Flughäfen**

[Allegato 10 - Betriebskonzept Unterbringung in den Unterkünften an den Flughäfen](#)

**Allegato 11: Promemoria per richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati**

[Allegato 11 – Promemoria per richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati](#)

**Allegato 12: Direttiva concernente la concessione di un alloggio privato**

[Allegato 12 - Linee direttive per la concessione di un alloggio presso privati.doc](#)

**Allegato 13: Promemoria sull'istruzione scolastica di base nelle regioni d'asilo**

[Promemoria Istruzione scolastica di base nelle regioni procedurali.docx](#)

**Allegato 14: Raccomandazioni della consulenza nutrizionale**

[Allegato 14 - Raccomandazioni della consulenza nutrizionale](#)

**Allegato 15: Manuale sull'assistenza ai richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati (RMNA) nei centri federali d'asilo (CFA)**

[Allegato 15 - Manuale per l'assistenza ai RMNA](#)