

PNRR MISSIONE 5 COMPONENTE 3 INVESTIMENTO 1.1.1  
SERVIZI E INFRASTRUTTURE SOCIALI DI COMUNITÀ

# UN PONTE TRA CURA E SOLIDARIETÀ

## ABBATTERE LE BARRIERE SOCIO-SANITARIE CON I SERVIZI DI COMUNITÀ



# Indice

Introduzione generale (come nasce il PNRR e focus su Montelepre che ha adottato il PNRR).

## **1. Telemedicina (Coordinatrice del Servizio, Assistente Sociale, OSS)**

- 1.1 Descrizione del servizio
- 1.2 Obiettivi sperati e raggiunti – limiti e opportunità presenti
- 1.3 Sostenibilità del progetto oltre il PNRR
- 1.4 Risultati (grafici, piattaforme Marian e Hellis)
- 1.5 Testimonianze: venir meno del senso di solitudine, vicinanza all'anziano, aspetti di socializzazione

## **2. Alloggio temporaneo (Legale, Operatrice Sociale, Assistente Sociale, Coordinatrice)**

- 2.1 Descrizione del servizio
- 2.2 Come la comunità monteleprina ha accolto il servizio (scuola, processione, lavoro – realtà aziendale)
- 2.3 Vince la speranza o la difficoltà?
- 2.4 Testimonianze

## **3. Sportello (Coordinatrice, Operatrice Sociale)**

- 3.1 Descrizione del servizio
- 3.2 I nostri viaggi
- 3.3 Problematiche o soluzioni (con approfondimento sulle opportunità lavorative negate)
- 3.4 Risultati (grafici)

Conclusioni (PNRR che abbraccia la normativa nazionale a “protezione” della vulnerabilità delle fasce più deboli: anziani e immigrati).

## **INTRODUZIONE GENERALE**

Questa trattazione, seppur in modo limitato, intende offrire una panoramica sul progetto PNRR MISSIONE 5 COMPONENTE 3 INVESTIMENTO 1.1.1 SERVIZI E INFRASTRUTTURE SOCIALI DI COMUNITÀ sito a Montelepre (PA). Dunque questo lavoro mira a ripercorrere le tappe significative dei tre ambiti di intervento.

Il primo capitolo descrive e racconta il primo ambito di analisi, ovvero la telemedicina. Il suddetto servizio offre un modello innovativo di erogazione delle cure che, grazie alle nuove tecnologie digitali, permette di superare le tradizionali barriere logistiche e geografiche, garantendo l'accesso a servizi sanitari essenziali a distanza. L'introduzione di tale servizio assume particolare rilevanza nel contesto dell'invecchiamento della popolazione e dell'aumento delle patologie croniche, configurandosi come una soluzione efficace per il monitoraggio costante dei pazienti, la riduzione del sovraffollamento ospedaliero e l'ottimizzazione delle risorse del sistema sanitario. Attraverso un approccio multidisciplinare, che coinvolge assistenti sociali, infermieri e operatori sociosanitari, la telemedicina non solo migliora la qualità delle cure, ma rafforza anche il ruolo del paziente nella gestione della propria salute.

Il secondo capitolo ha una funzione introduttiva rispetto alla parte sociale del progetto, in quanto si focalizza sul servizio di alloggio temporaneo, un'iniziativa che risponde al crescente fenomeno della vulnerabilità abitativa, con particolare attenzione ai migranti. Tale intervento, oltre a fornire una sistemazione dignitosa e sicura, si configura come un ponte verso l'integrazione sociale ed economica, accompagnando i beneficiari in un percorso di autonomia abitativa e lavorativa. Il servizio, infatti, non si limita a offrire un'abitazione, ma prevede l'attivazione di reti di supporto che coinvolgono professionisti del settore sociale e legale, garantendo un approccio olistico e personalizzato che tenga conto delle esigenze specifiche di ciascun individuo o nucleo familiare, in continua trasformazione. Vivere, fondare e partecipare a tale società richiede la disponibilità ad accogliere il cambiamento, poiché solo in questo modo è possibile abbracciare la diversità che arricchisce sia l'individuo che l'umanità nel suo complesso.

Parallelamente al secondo capitolo vi è il terzo, che si concentra sul secondo servizio di natura sociale, ovvero lo sportello di assistenza abitativa e lavorativa, un servizio fondamentale per facilitare l'accesso al mercato immobiliare da parte dei cittadini stranieri, riducendo le barriere burocratiche, linguistiche e culturali che spesso ostacolano la ricerca di un alloggio.

Attraverso un sistema di orientamento personalizzato e il coinvolgimento di una rete territoriale di supporto, l'equipe offre opportunità concrete per dare una risposta individualizzata ai bisogni delle persone che si recano al servizio. La suddetta attività è stata integrata con l'utilizzo della piattaforma "Migrants Work", una soluzione innovativa che favorisce l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, offrendo un'opportunità concreta per contrastare il precariato e il caporalato, favorendo al contempo l'integrazione socio-economica dei lavoratori stranieri. Entrambe le attività vengono svolte non solo per promuovere l'inclusione abitativa, ma anche per contribuire alla lotta contro fenomeni di discriminazione e sfruttamento.

L'interconnessione tra i tre capitoli si sviluppa attraverso un percorso che descrive nel complesso i tre servizi, che si configurano come strumenti strategici per affrontare alcune delle sfide più urgenti della società contemporanea, attraverso un modello di intervento che coniuga innovazione tecnologica, inclusione sociale e sostenibilità economica. Questo lavoro si pone l'obiettivo di tracciare un quadro esaustivo, attraverso un'analisi dettagliata dei singoli progetti e delle loro modalità di attuazione, ma anche di invitare a riflettere criticamente sull'impatto di queste iniziative sul territorio di riferimento, attraverso i risultati raggiunti, le criticità emerse e le prospettive future per il loro sviluppo e consolidamento. Infine, questo lavoro vuole essere un incentivo a osservare oltre i tasselli di questo complicato mosaico, riconoscendo che siamo parte di una società.

# **1. TELEMEDICINA**

## **1.1 Descrizione del Servizio**

La telemedicina rappresenta un servizio innovativo che permette al cittadino la possibilità di ottenere al proprio domicilio una serie di servizi socio-sanitari. Tale iniziativa è stata promossa dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), che ha finanziato tale progettualità attraverso l'utilizzo di fondi europei (Progetto Next Generation), permettendo di inglobare nel sistema dei servizi socio-sanitari già presenti un'iniziativa che intende potenziare la qualità delle cure offerte, fornendo una risposta concreta alla crescente domanda di servizi sanitari, riducendo il sovraffollamento delle strutture ospedaliere e ottimizzando le risorse disponibili. Il servizio di telemedicina promuove infatti una gestione proattiva del proprio stato di salute, permettendo interventi tempestivi e un monitoraggio costante delle condizioni degli utenti in carico.

I destinatari del progetto sono pazienti del territorio di riferimento che presentano un'età pari o superiore ai 65 anni, che soffrono di particolari patologie (es. cardiache e diabetiche) e che necessitano dunque di uno specifico programma di monitoraggio continuo, oppure persone che sono state dimesse dalle strutture ospedaliere e che hanno necessità di seguire un particolare percorso di controllo dei propri parametri vitali.

Il servizio propone di eseguire al domicilio programmi personalizzati, assicurando un continuo contatto con l'équipe professionale incaricata.

L'intento è quello di costituire delle Centrali Operative Territoriali (COT), attraverso cui effettuare la pianificazione e il coordinamento delle attività che ruotano effettivamente attorno al singolo assistito, in risposta ai complessi bisogni socio-sanitari individuati attraverso una valutazione multidisciplinare.

Le attività pianificate dalla Centrale Operativa vengono attuate dal personale tecnico coinvolto (medico, OSS, infermiere), sia al domicilio che in teleconsulto.

Il servizio di telemedicina propone di garantire presso la propria abitazione le seguenti prestazioni:

- Elettrocardiogramma
- Rilevazione dei parametri vitali e di controllo

L'operatore sanitario e l'infermiere impiegati al domicilio vengono dotati della strumentazione necessaria per eseguire l'esame o la rilevazione dei parametri vitali e, attraverso l'utilizzo di una piattaforma informatica, sono in grado di inviare in tempo reale gli esami eseguiti alla centrale di monitoraggio. Grazie alla particolare tecnologia impiegata nel sistema informatico utilizzato è possibile avere sotto controllo lo stato di salute del paziente.

Per poter garantire un servizio efficiente è necessario che l'equipe professionale incaricata collabori in modo sinergico per consentire di rilevare i bisogni sia sanitari che sociali presenti, fornendo risposte integrate e complete. L'equipe del servizio di telemedicina è composta da professionisti qualificati, tra cui infermiere, Operatori Socio Sanitari, Assistente Sociale e una figura professionale preposta all'attività di coordinamento del servizio, che lavorano per fornire consulenze mirate e un monitoraggio costante. Ogni membro dell'equipe ha un ruolo specifico, di cui si fornisce di seguito una breve descrizione del ruolo e delle mansioni assegnate:

**Coordinatore di Equipe:** Figura professionale responsabile del gruppo di lavoro a cui spettano il coordinamento degli operatori e la gestione delle risorse presenti, la conduzione delle riunioni periodiche con compiti di programmazione e verifica del lavoro svolto, il monitoraggio dei casi presi in carico, la riprogrammazione degli interventi.

**Assistente Sociale:** Figura incaricata di garantire un supporto concreto agli utenti in carico, di monitorare i pazienti in relazione agli aspetti sociali legati alla condizione di salute, fornire consulenze per affrontare difficoltà legate all'accesso alle cure, alla gestione delle risorse disponibili e alle possibili problematiche legate all'isolamento sociale che possono derivare da situazioni di fragilità o assenza di risorse familiari/amicali. Rispetto a tali attività risulta necessario il lavoro di rete con i servizi sociali dell'ente di competenza e altri servizi socio-sanitari presenti.

**Infermiere professionale e Operatore Socio Sanitario:** Svolgono attività domiciliari di rilevazione dei parametri e di elettrocardiogramma.

In sintesi, è possibile affermare che il servizio di telemedicina presenta potenzialità e risorse assolutamente riconoscibili, offrendo soluzioni efficienti per consentire un accesso al sistema delle cure molto più tempestivo e anche personalizzato. Come si evidenzierà nel paragrafo successivo, il servizio cerca di concretizzare diversi obiettivi sia generali che specifici, che sono stati individuati nella fase iniziale di progettazione, di cui si riporterà anche il caso specifico di attuazione del progetto presso una piccola realtà territoriale della provincia di Palermo, Montelepre, facendo emergere i risultati che sono stati raggiunti, nonché le difficoltà riscontrate.

## **1.2 Obiettivi sperati e raggiunti, limiti ed opportunità presenti**

Il servizio di telemedicina propone di assicurare al singolo paziente la possibilità di accedere a tutta una serie di servizi socio-sanitari direttamente dal proprio domicilio, eseguendo programmi personalizzati per il singolo utente in carico e assicurando un continuo contatto con l'equipe del servizio. L'intento, infatti, è proprio quello di costituire delle centrali di monitoraggio attraverso cui effettuare la pianificazione e il coordinamento delle attività per il singolo assistito.

La progettualità sopra descritta auspica di garantire alla popolazione uniformi livelli essenziali di assistenza ed elevati standard qualitativi di cure erogate, soprattutto in quei contesti territoriali che risultano più svantaggiati; fornire risposte adeguate ai specifici bisogni clinico-assistenziali per poter ridurre l'impatto negativo del vissuto di malattia del paziente; ridurre gli accessi al Pronto Soccorso, il rischio di ospedalizzazione o il ricovero presso istituti di assistenza, e permettere invece di garantire una continuità assistenziale anche al domicilio, monitorando i parametri clinici al fine di ridurre il rischio d'insorgenza di complicazioni in persone a rischio o affette da patologie croniche; supportare la famiglia nel gravoso compito di cura, fornendo attività di sorveglianza e supporto in ambito sanitario e sociale; cercare così di migliorare la qualità di vita del paziente, della famiglia e dei caregiver.

Questi rappresenterebbero i principali obiettivi che il servizio propone di ottenere, implementando ancor di più i servizi socio-sanitari presenti, favorendone un coordinamento integrato e cercando di garantire alle persone che necessitano sia di assistenza sanitaria che di supporto sociale un servizio coordinato e continuo che valuti tutti i bisogni presenti.

In considerazione di quanto sopra riportato proviamo ad analizzare come e in che modo tali obiettivi siano stati realmente raggiunti, quali siano stati i punti di forza del progetto, le risorse presenti ma anche le difficoltà e i limiti progettuali; per poter fare ciò ci sembra opportuno trattare il caso specifico che ha coinvolto il Comune di Montelepre (PA), che ha aderito alla suddetta progettualità e che, a decorrere dal 15/01/2024, ha gradualmente erogato il servizio di telemedicina in favore della popolazione anziana, che ad oggi vede in carico circa 100 utenti.

L'esperienza vissuta dal contesto monteleprino, in merito al progetto di telemedicina, ha sicuramente consentito il miglioramento dell'accesso ai servizi socio-sanitari per la popolazione over 65, implementando i sistemi di monitoraggio per pazienti che presentano anche patologie croniche, migliorando il controllo delle condizioni di salute senza necessità di visite mediche o ricoveri frequenti.

Tra i molteplici obiettivi che il servizio propone di conseguire è necessario accennare al miglioramento dell'integrazione tra i servizi sanitari e sociali, fornendo un approccio più completo e coordinato per i pazienti con bisogni socio-sanitari complessi, attraverso l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI) che tengano conto dei bisogni presenti in ciascuna specifica situazione, descrivendo gli interventi e le risorse sociali e sanitarie attivabili in risposta alle esigenze presenti.

Si evidenzia anche la maggiore autonomia dei pazienti nella gestione del proprio stato di salute, grazie al supporto costante offerto dall'équipe del servizio, migliorando la soddisfazione dei cittadini in carico grazie alla comodità e alla rapidità del servizio, riducendo i disagi legati agli spostamenti e alle lunghe attese.

I risultati ottenuti attraverso il servizio sono positivi e contribuiscono a migliorare l'accesso alle cure sanitarie, offrendo supporto ai pazienti vulnerabili e creando un sistema più efficace ed accessibile. In considerazione delle risorse e delle potenzialità progettuali, il servizio è stato accolto positivamente dalla cittadinanza, che ha potuto gradualmente conoscere il servizio grazie soprattutto all'informazione promossa dall'Ente comunale e dal passaparola che ha permesso pian piano di incrementare il numero di pazienti in carico; per molti infatti questo servizio rappresenta una risorsa preziosa, come testimoniano gli operatori OSS che giornalmente si recano al domicilio dei pazienti per il monitoraggio dei parametri vitali. Gli utenti, infatti, sembrerebbero aver espresso un certo dispiacere all'idea di vedere chiudere il progetto di telemedicina, evidenziando quanto questa risorsa abbia effettivamente migliorato il loro accesso alle cure. Tuttavia, sono fiduciosi che possano esserci altre opportunità per continuare a beneficiare di servizi simili anche in futuro.

Nel contesto della telemedicina è importante riconoscere che, pur essendo una risorsa importante per la popolazione, questa presenta anche alcuni importanti limiti.

Innanzitutto la qualità delle connessioni internet o la disponibilità di dispositivi adeguati potrebbe influire sull'efficacia del servizio di telemedicina, o piuttosto l'accesso stesso ai dispositivi tecnologici potrebbe rappresentare per la popolazione anziana un ostacolo, come ad esempio per quei pazienti che non dispongono di una rete familiare o amicale di supporto, che potrebbero riscontrare difficoltà ad accedere autonomamente alla piattaforma messa a disposizione, in genere ai familiari e ai caregiver, per l'ottenimento dei referti medici (Piattaforma Marian). Tale disparità nell'accesso potrebbe essere superata offrendo delle valide alternative, come l'assistenza tecnica o il supporto per l'accesso a internet per pazienti svantaggiati, progettando sistemi che possano essere facilmente accessibili.

Non tutte le condizioni mediche, inoltre, possono essere monitorate presso il proprio domicilio, rendendo a volte necessario il ricorso a visite in presenza o esami specialistici, venendo così meno all'intento progettuale. Infine, è opportuno evidenziare che il servizio di telemedicina erogato in favore del Comune di Montelepre presenta un importante limite, che riguarda l'impossibilità di ottenere in tempo reale l'intervento di professionisti sanitari in caso di anomalie dei parametri registrati o di emergenze che vengono tempestivamente comunicate dagli operatori attraverso l'ausilio della piattaforma, ma rispetto alle quali l'operatore sanitario incaricato deve limitarsi a comunicare le suddette anomalie al familiare di riferimento o al medico di famiglia. Questo sembrerebbe un po' limitare le potenzialità progettuali, venendo meno all'intento di attuare un sistema coordinato e integrato di assistenza che ruoti attorno al paziente.

In conclusione possiamo affermare che il servizio di telemedicina offre numerosi vantaggi, nonché la concreta e diffusa accessibilità progettuale tra la popolazione target e la possibilità di favorire una porta di accesso ai servizi sanitari e sociali, favorendo condizioni di uguaglianza e di accessibilità, migliorando la qualità complessiva dell'assistenza e la soddisfazione dei pazienti. Tuttavia, come è stato possibile valutare nel corso dell'attuazione del servizio, ci sono stati alcuni fattori limitanti che dovrebbero essere affrontati per garantire un'efficace implementazione. Superare queste sfide richiede un impegno continuo attraverso la formazione dei professionisti e l'adeguamento dei protocolli di attuazione, al fine di rendere la telemedicina una risorsa accessibile ed efficace per tutti.

### **1.3 Sostenibilità del progetto..oltre il PNRR**

Il tema della sostenibilità, per un progetto come quello della telemedicina, riguarda la capacità di mantenere e far evolvere l'iniziativa nel tempo, oltre i finanziamenti pubblici temporanei. La telemedicina, infatti, ha il potenziale di migliorare l'efficienza del sistema sanitario, ridurre la pressione sugli ospedali e centri di cura, potenziare le risorse già presenti e migliorare l'accesso ai servizi. In considerazione di quanto emerso nei paragrafi precedenti, il servizio di telemedicina ha dimostrato, nella fase di attuazione e di verifica dei risultati ottenuti, la concreta possibilità di consolidarsi nella rete dei servizi alla persona ed essere maggiormente strutturato, sfruttando le potenzialità e le risorse insite nel progetto per garantire anzitutto alla popolazione più fragile e vulnerabile una porta di accesso ai servizi sanitari e sociali.

La crescente domanda dei servizi alla persona, unita all'esigenza di migliorarne l'accessibilità, ha spinto alla ricerca di nuove soluzioni; fra tutte risalta il progetto di telemedicina.

Tuttavia, affinché un progetto di questo tipo possa persistere nel tempo e consolidarsi a pieno nel più ampio panorama dei servizi, è fondamentale che sia sostenibile sotto diversi aspetti, a partire da quello economico, di cui si parlerà di seguito, per trattare poi del tema dell'accessibilità sociale e della capacità di adattarsi ai cambiamenti futuri.

Ci sono infatti alcuni punti chiave da considerare, fra tutti l'aspetto economico: è necessario che il servizio garantisca dei costi di implementazione e manutenzione che siano accessibili nel lungo periodo, senza compromettere la qualità del servizio. Al momento tale progettualità è finanziata dai fondi europei, ma è possibile immaginare che le politiche di incentivazione fiscale per le imprese che investono nella sanità digitale possano stimolare anche il settore privato, contribuendo ulteriormente alla crescita economica e alla creazione di nuove opportunità, creando un impatto positivo anche nel lungo periodo.

Altra tematica connessa alla sostenibilità progettuale riguarda la capacità del progetto di integrarsi efficacemente con il servizio sanitario esistente e garantire una maggiore accessibilità a tutti i cittadini. Su quest'ultimo aspetto è necessario soffermarsi, ritenendo indispensabile da parte del servizio di telemedicina consentire il superamento di tutte le barriere (geografiche, fisiche, sociali, tecnologiche e informative) che possono ostacolarne l'accesso, ed estendere a tutti i cittadini la possibilità di usufruire dei vari servizi di cura, non esclusivamente sanitari ma anche sociali.

Difatti, un tema emergente nell'analisi dei bisogni dei beneficiari del progetto è stato quello riguardante l'isolamento sociale in cui versano molti anziani, che, pur usufruendo in molti casi di una rete di supporto familiare, manifestano uno stato di solitudine e di abbandono, che si esaspera ancora di più in quelle situazioni in cui la persona non dispone di alcuna figura familiare o amicale di supporto. Tale fenomeno ha inevitabilmente delle implicazioni sulla salute psico-fisica delle persone e sulla loro qualità di vita. Si è evidenziato come il servizio di telemedicina abbia le risorse e gli strumenti per fronteggiare un fenomeno di questo tipo attraverso il monitoraggio dello stato di salute adoperato dagli operatori che settimanalmente si recano al loro domicilio e che, per tale ragione, possono costituire per la persona un valido punto di riferimento, nonché per la presenza di specifiche figure professionali, come quella dell'Assistente Sociale, che può mettere in atto una valutazione dei bisogni socio-sanitari presenti, integrando il servizio di telemedicina con altri servizi territoriali presenti, che siano in grado di rispondere alle svariate esigenze soggettive, e che altresì possano garantire alla persona anziana un supporto con il quale sia possibile ridurre l'isolamento sociale oltre che emotivo. Per poter soddisfare tali esigenze si ritiene indispensabile incrementare l'integrazione e il coordinamento con i servizi della rete, attuando un approccio multidisciplinare.

Per sostenibilità si intende dunque anche la capacità di coordinarsi con un più ampio sistema già esistente, comprese tutte quelle iniziative digitali del PNRR, come la digitalizzazione delle cartelle o la teleassistenza per anziani. Questo potrebbe contribuire a realizzare un sistema sanitario più efficiente e funzionale che consenta maggiore fluidità nella gestione delle informazioni sanitarie, coinvolgendo le autorità sanitarie sia locali che regionali.

Per ultimo sembra opportuno trattare della capacità del servizio di telemedicina, per persistere nel tempo, di sapersi adattare ai cambiamenti futuri. La telemedicina sta rapidamente evolvendo, tanto nei processi tecnologici quanto nelle esigenze di assistenza sanitaria. Per affrontare i cambiamenti futuri è necessario considerare diverse dimensioni:

La telemedicina è intrinsecamente legata all'evoluzione delle tecnologie digitali. È fondamentale che i suddetti servizi si adattino alle innovazioni per garantire una sempre maggiore fluidità di informazioni sanitarie e l'interoperabilità tra i diversi sistemi, per consentire ai professionisti coinvolti di avere una visione completa della salute del paziente.

La telemedicina richiede anche che i professionisti socio-sanitari impegnati nel progetto siano formati e aggiornati per riuscire a far fronte ai cambiamenti nelle tecniche diagnostiche, nelle normative e nei protocolli di attuazione.

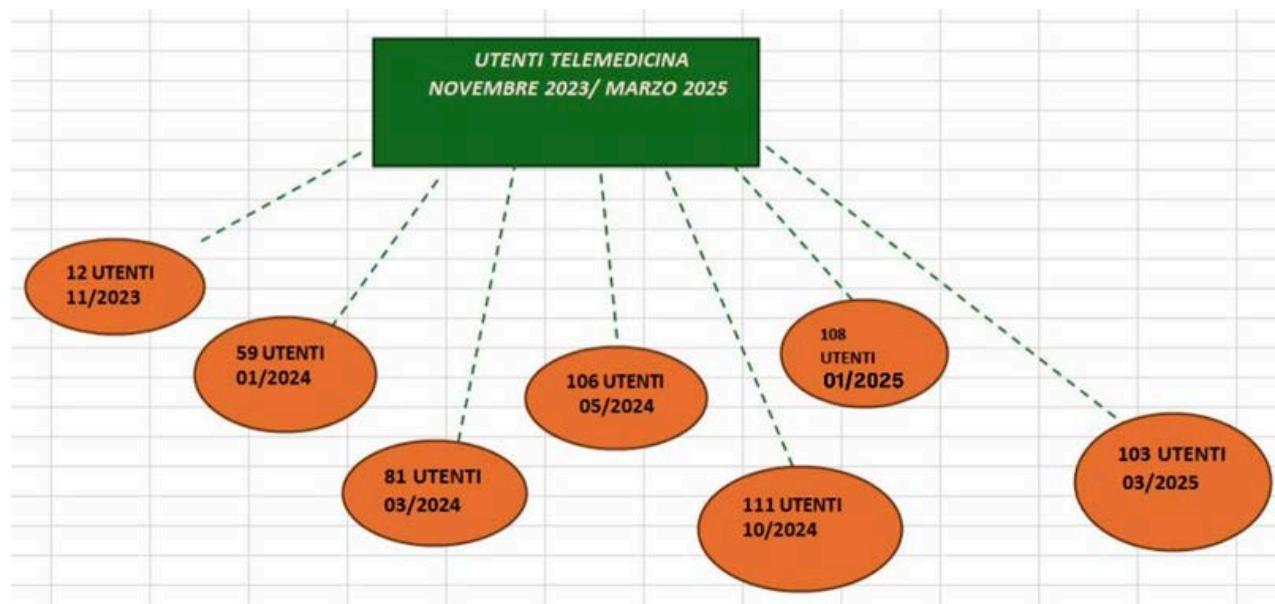
I programmi di formazione devono essere accessibili e modulari, consentendo ai professionisti di aggiornarsi in modo continuo. Un altro aspetto importante è la possibilità di favorire la collaborazione tra i diversi professionisti sanitari tramite le piattaforme digitali. Ciò consente una cura più integrata, migliorando il coordinamento tra specialisti.

Il futuro della telemedicina dipenderà dunque dalla capacità di sviluppare e adattare i processi e le politiche per rispondere a tutte le sfide e alle opportunità che emergeranno. La chiave sarà mantenere un approccio flessibile e innovativo, centrato sull'utente, che garantisca la qualità del servizio, ma anche l'inclusività e l'accessibilità.

## 1.4 risultati (grafici, piattaforme Hellis e Marian)

### Analisi del numero di utenti in carico al Servizio di Telemedicina:

Il grafico riportato evidenzia l'andamento del numero di utenti attivi nel servizio di telemedicina nel periodo da novembre 2023 a marzo 2025. Si può evidenziare una tendenza crescente nel numero di utenti in carico, con un picco di utenti registrato nel mese di ottobre 2024.



### Panoramica delle Piattaforme utilizzate nel Servizio di Telemedicina:

Figura 1

**Piattaforma Hellis:** utilizzata dagli operatori OSS per accedere al profilo dedicato all'utente, per compilare le informazioni riguardanti la persona (peso, altezza, eventuali patologie presenti, ecc.) e inserire i parametri rilevati durante la prestazione (pressione arteriosa, glicemia, saturazione e frequenza cardiaca).

 <b>Progetto</b> <b>Europainnovazione</b> <b>Intelligenza Artificiale</b>	 <b>Ministero della Salute</b> <b>Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti</b>	 <b>Ministero dell'Istruzione</b> <b>Ministero per l'Innovazione e l'Università</b>	 <b>Ministero dello Sviluppo Economico e delle Relazioni Internazionali</b>
<b>Report Finale</b>			
▪ <b>24-09-2024</b>			
<p><b>Motivo di Contatto</b></p> <p>■ <b>Malattia</b></p> <p>■ <b>Clinico</b></p> <p>■ <b>Clinico Piatto</b></p> <p>■ <b>Clinico Norm</b></p> <p>■ <b>Clinico Critico</b></p> <p>■ <b>E. I.E. da Clinica / Azi. Osped. Città della Salute e Sviluppo Sociale</b></p> <p>■ <b>Intervento (Osp.) 100%</b></p> <p>■ <b>Intervento (Osp.) 80%</b></p> <p>■ <b>Intervento (Osp.) 50-80%</b></p> <p>■ <b>Intervento (Osp.) 50-70%</b></p>			
12/20 60			
<p><b>Richiesta eseguita per</b></p> <p>■ <b>Analisi patologica</b></p>			
12/20 60			
<p><b>Fattori di Rischio Cardiaco</b></p> <p>■ <b>Ipertensione Arteriosa Sistemica</b></p>			
12/20 10			
<p><b>Annotazioni</b></p> <p>■ <b>INTERVENTO ANTICOAGOLANTE</b></p>			
12/20 01			
<p><b>Precisione Anteriosa Glomerulica</b></p> <p>■ <b>100/97 mmHg</b></p>			
12/20 04			
<p><b>Pulsosistimetrica (%)</b></p> <p>■ <b>0000: 90%</b></p> <p>■ <b>Pressione sistolica (mmHg): 77 mmHg</b></p>			
12/20 03			
<p>Bella base del sistema e sul quadro clinico, propongo con assunzione di GCO a 12 definitivo e riposo.</p>			
12/20 10			
<p>▪ <b>24-09-2024</b></p>			
<p><b>CHIUSURA INTERVENTO</b></p>			
12/20 03			
<b>Legenda degli esami</b>			
<p>■ <b>Analisi Clinico - Diagnosi</b> <b>COMPLICE DI MONTELEONE</b> risiedente Marina Centro          Cognome: UTICIO SO</p>			
pag. 1 di 1			

**Figure 2 e 3:**

**Piattaforma digitale Marian:** utilizzata dai caregiver degli utenti in carico al servizio di telemedicina, consente di ricevere in tempo reale i referti dei parametri rilevati da parte degli OSS e dell'infermiere, per garantire un controllo accurato del quadro clinico del proprio familiare.

## **1.5 Testimonianze (venir meno il senso della solitudine, vicinanza all'anziano, aspetti di socializzazione)**

Testimonianza offerta da un operatore OSS (Marina Cucchiara) impegnata nel servizio di telemedicina nel Comune di Montelepre (PA):

Il mio impegno quotidiano nella gestione a domicilio degli utenti in carico al servizio di telemedicina mi ha permesso di conoscere vissuti e storie diverse, tra tutti il racconto del signor Rossi mi è rimasto particolarmente impresso, permettendomi di fare anche delle riflessioni più personali e profonde. Il sig. Rossi è un uomo anziano che presenta diverse patologie croniche; nonostante le sue difficoltà legate alla malattia si mostra sempre molto riconoscente della vita vissuta e dei momenti belli goduti. Quando guarda indietro, non pensa mai alle difficoltà, ma alle opportunità che ha avuto, agli affetti che gli sono stati vicini e alla possibilità di aver colto sempre il meglio da ogni situazione. Del sig. Rossi mi ha colpito molto la sua attitudine e il modo in cui affronta le difficoltà della vita senza mai lasciarsi sopraffare dai disagi che ormai sono legati alle sue patologie, ma cerca di affrontarli ogni giorno con forza e determinazione.

Il sig. Rossi non ha rimpianti, ha vivuto la sua giovinezza e ne conserva dei ricordi molto vividi; racconta spesso di come, quando era più giovane, trascorreva l'estate al mare e si faceva trasportare dalla sensazione della sabbia sotto ai piedi, dal sole cocente e dal suono delle onde. Questi sono i momenti che ricorda con più nostalgia e commozione.

Le sue parole mi hanno colpito, mi hanno permesso di riflettere sulla mia vita, di fare dei bilanci e, non solo, mi hanno spronata a chiedermi se anche io sto effettivamente cogliendo tutto ciò che Dio mi ha donato e offerto sino ad ora. Credo che, come mi ha insegnato il sig. Rossi, la vita vada vissuta fino in fondo. Nonostante le ferite profonde che ci sono nella mia vita dovute alla perdita di mio padre e di mio fratello in giovane età, ho fatto realmente tutto ciò che era in mio potere per rendere la mia vita felice? Ho approfittato di ciò che di buono la mia vita mi ha offerto? L'ho goduta fino in fondo come ha fatto il sig. Rossi? Ecco, le sue parole mi hanno portato a riflettere su tutto ciò, mi hanno fatto capire che la vita è un soffio: la bellezza sta nella capacità di vivere il presente in ogni suo momento e di essere grati per ciò che si ha.

**Operatrice OSS, Cucchiara Marina, alle prese con una sua tipica giornata lavorativa; le sue prestazioni domiciliari si caratterizzano per offrire supporto e consulenze attraverso il servizio di telemedicina.**



**Testimonianza offerta da un'altra operatrice OSS (Loredana Pizzo) impegnata nel servizio di telemedicina nel Comune di Montelepre (PA).**

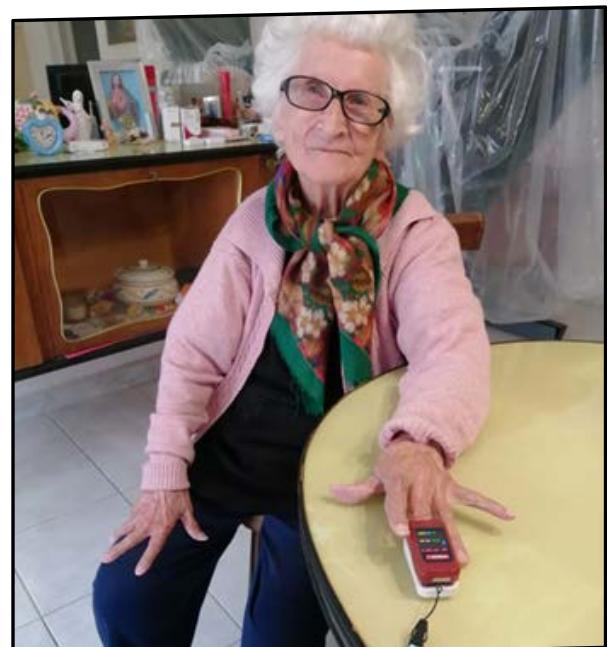


Nel mio lavoro come OSS ho avuto l'opportunità di essere coinvolta nell'assistenza agli anziani, attraverso il rilevamento dei parametri vitali che avviene settimanalmente presso il loro domicilio; essere accolta nel loro contesto di vita quotidiana mi ha permesso di conoscere situazioni e vissuti differenti, ciascuno con delle particolarità ed esigenze specifiche. In alcuni degli utenti in carico è stato possibile notare un senso di solitudine e isolamento. La telemedicina in questi casi è stata una risorsa fondamentale: gli utenti hanno potuto contare sulla mia presenza e sul mio supporto costante; riesco a mantenere un contatto continuo, monitorando il loro stato di salute e rispondendo alle loro eventuali necessità. Questo non solo aiuta a gestire meglio le patologie croniche, ma offre anche una forma di compagnia, riducendo il senso di isolamento che molti di loro provano.

Penso che il servizio di telemedicina non solo stia migliorando la qualità della cura, ma stia anche restituendo un po' di compagnia a queste persone che spesso non hanno altri mezzi di supporto emotivo o sociale. Per molti di loro, sapere che qualcuno è sempre disponibile a monitorare e a rispondere alle loro domande è un grande conforto.

Molti degli utenti in carico hanno manifestato un forte dispiacere all'idea che il servizio possa effettivamente terminare nel mese di giugno 2025, senza che vi siano delle concrete possibilità di prosecuzione. Personalmente mi auguro che, al termine del progetto, possano esserci altre valide alternative che consentano di proseguire il lavoro di cura e supporto che è stato finora portato avanti grazie al progetto del PNRR.

**Dopo aver riportato la testimonianza dell'operatrice OSS Pizzo Loredana, è possibile soffermarsi sull'impegno quotidiano che mette in pratica mentre si prende cura dei pazienti; le immagini riportate ritraggono l'operatrice e i suoi utenti durante lo svolgimento delle prestazioni domiciliari.**



## **2. ALLOGGIO TEMPORANEO**

### **2.1 Descrizione del Servizio**

Il servizio di alloggio temporaneo rappresenta una risposta concreta e immediata per chi vive una situazione di fragilità, come migranti, rifugiati, senza fissa dimora. L'iniziativa promossa dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) ha permesso di finanziare programmi finalizzati a sostenere in modo concreto le problematiche connesse all'accoglienza e all'integrazione dei migranti, provenienti da situazioni di particolare vulnerabilità (profughi in fuga dalla guerra, donne con minori in situazione di fragilità socio-economica), offrendo loro risorse specifiche che mirano a garantire idonee condizioni abitative, offrendo un accompagnamento nella ricerca di un alloggio e nella gestione dei rapporti di locazione. Questo tipo di progettualità mira non solo a offrire un luogo fisico di accoglienza, che permetta di dare una risposta tempestiva a una problematica particolarmente diffusa nella popolazione migrante, ma permette di concretizzare, con il supporto di molteplici figure professionali coinvolte, obiettivi di integrazione sociale e lavorativa, attuando un primo passo verso l'inclusione e l'autonomia; di fatti l'intento del progetto è proprio quello di supportare i beneficiari, seppur per un tempo limitato e ben definito, offrendo loro il sostegno e le risorse necessarie per raggiungere una propria indipendenza abitativa oltre che economica. Questa rappresenterebbe la vera mission del progetto, nonché obiettivo finale.

Come già accennato, il progetto è destinato ai cittadini non comunitari regolarmente presenti nel territorio di accoglienza che vivono una situazione di emergenza abitativa, che intendono trasferirsi nell'area territoriale di riferimento del progetto, potendo usufruire di un percorso personalizzato di accompagnamento e assistenza nella ricerca di un alloggio temporaneo e di un sostegno specifico connesso alle difficoltà di integrazione sociale e comunitaria.

La strategia su cui si fonda tale progettualità è caratterizzata da un approccio individualizzato e personalizzato che consente di mettere al centro dell'intervento la persona con i suoi bisogni e le sue esigenze, cercando di accogliere anche desideri ed aspettative. Per poter garantire un approccio di questo tipo risulta indispensabile il supporto di una rete di assistenza composta da specifiche figure professionali, ognuna con il proprio ruolo e la propria competenza, che consenta di accompagnare i beneficiari e supportarli nel fronteggiamento di eventuali bisogni e difficoltà; ma non solo, poiché per poter raggiungere gli obiettivi di inclusività e accoglienza è assolutamente necessario coinvolgere la comunità territoriale e dunque la rete locale presente, con tutte le sue risorse sia umane che materiali.

Nello specifico si descrivono di seguito le figure professionali che compongono l'equipe del servizio di alloggio temporaneo:

- Coordinatrice d'equipe: figura professionale responsabile del gruppo di lavoro, cui spettano i compiti di coordinamento degli operatori presenti, assegnazione di attività e compiti, con successiva verifica periodica dello stato di avanzamento e dei necessari correttivi, programmazione e conduzione delle riunioni periodiche per la verifica del lavoro svolto, riprogrammazione delle attività necessarie;
- Operatrice sociale: figura incaricata di assicurare accoglienza, informazioni e orientamento al servizio, orientamento ai servizi locali, incrocio domanda-offerta di alloggi, orientamento e assistenza all'affitto per le persone immigrate;
- Assistente sociale: figura professionale incaricata di favorire rapporti con i servizi sociali dell'ente territoriale di competenza e con gli altri attori sociali coinvolti, coordinamento delle attività progettuali e promozione degli accordi con i servizi di accoglienza e assistenza dei migranti, supporto ai beneficiari del progetto, favorendo interventi di sostegno personalizzati attraverso una valutazione dei bisogni presenti;
- Mediatore culturale: figura di supporto trasversale agli altri operatori di progetto, agendo sia come mediatore linguistico che come facilitatore sociale. Riveste anche un ruolo chiave di facilitatore nella fase di avvio dei rapporti con i potenziali affittuari e proprietari, con la possibilità di svolgere azioni mirate di accompagnamento per interventi su casi critici specifici, oltre a tutta una serie di funzioni specifiche legate all'accompagnamento (informazione e animazione territoriale verso la comunità migrante e verso i servizi di accoglienza del territorio);
- Operatrice legale: figura che offre ai destinatari un servizio di assistenza in merito alla normativa in materia di alloggio e affitto, oltre che offrire consulenza ad hoc per la stipula dei contratti di affitto, inquadramento giuridico delle problematiche e degli eventuali conflitti legati alle questioni di affitto degli utenti del servizio.

L'equipe collabora in modo sinergico per consentire dunque un supporto completo e mirato ai beneficiari del progetto; l'approccio multidisciplinare permette altresì di elaborare interventi personalizzati, valorizzando il lavoro di rete e approcci interdisciplinari.

Per poter far comprendere meglio il progetto di alloggio temporaneo, che si è descritto sino ad ora, si vuole riportare l'iniziativa promossa dal Comune di Montelepre (PA), che ha aderito al progetto promosso dal PNRR, accogliendo nella sua piccola realtà territoriale, a partire dal 31.01.2024, una famiglia migrante proveniente dalla Nigeria, avente lo status di rifugiati politici, che, dopo aver usufruito di una prima fase di accoglienza temporanea in un SAI della Sicilia (Buseto Palizzolo), si trovava sprovvista di un'abitazione stabile.

Il nucleo familiare, che risultava inizialmente composto da tre componenti, tra cui padre, madre e figlia minore, si è da subito inserito nel contesto monteleprino, come si evidenzierà nel paragrafo successivo, raggiungendo sin da subito i già accennati obiettivi di integrazione, inclusione e indipendenza, che facevano presagire la fuoriuscita dal progetto per il raggiungimento degli obiettivi specifici, dando modo di accogliere così altri potenziali beneficiari. Di fatto ciò non è stato possibile poiché, poco tempo dopo l'avvio del progetto, l'equipe del servizio ha appreso la notizia della gravidanza della signora, posticipando così la fuoriuscita dal progetto da parte del nucleo familiare, nonché il rilascio dell'alloggio temporaneo assegnato.

Per poter agevolare la famiglia in un momento così delicato come la nascita di un figlio, si è offerta al nucleo familiare la possibilità di permanere nell'alloggio sino al termine del progetto di accoglienza, stabilito per il mese di giugno 2025.

L'equipe ha così supportato il nucleo familiare durante tutto il periodo di gestazione della sig.ra fino all'avvenuta nascita del secondo figlio della coppia. La nascita del piccolo ha portato con sé nuove sfide e opportunità di crescita per tutta la famiglia. Il percorso di accompagnamento proseguirà per tutta la durata del progetto, supportando il nucleo in un'altra importante sfida, ovvero raggiungere una propria stabilità economica e abitativa.

In questo particolare contesto, l'ingresso di un nuovo bambino in una realtà come quella dell'accoglienza temporanea ha rappresentato di certo un capitolo speciale, un momento di speranza e di rinascita per tutti gli attori coinvolti. In conclusione possiamo affermare che il progetto di alloggio temporaneo per il territorio di Montelepre si è rivelato più di un luogo di transito: è diventato un punto di riferimento per le persone che vi hanno trovato accoglienza.

## **2.2 Come la comunità monteleprina ha accolto il servizio**

Montelepre è un comune che conta circa 5.822 abitanti in provincia di Palermo; anch'esso, come gran parte dei paesi italiani, ha risentito nel tempo di un progressivo processo di invecchiamento della popolazione, dovuto a diversi fattori come il calo della natalità e la progressiva migrazione dei giovani costretti a lasciare il proprio paese alla ricerca di un'occupazione meno precaria rispetto a quelle che il territorio potrebbe offrire.

Nonostante tali criticità, il comune ha sempre manifestato una spiccata propensione al tema dell'accoglienza; ne sono prova le diverse associazioni che cercano di promuovere il territorio con diverse iniziative, come ad esempio l'allestimento di sagre ed eventi culturali organizzati in vari momenti dell'anno per accogliere i numerosi turisti e far conoscere le bellezze che il territorio ha da offrire.

Proprio sulla base di tale propensione il Comune di Montelepre, in coprogettazione con il Consorzio Umana Solidarietà, ha dato vita a questo ambizioso e virtuoso progetto, ovvero di assistenza all'integrazione socio-alloggiativa dei migranti, il cui obiettivo è quello di realizzare un'effettiva inclusione di questi ultimi e un loro auspicato inserimento di lungo periodo nel paese, promuovendone una reale partecipazione alla vita comunitaria e abbattendo qualsiasi barriera socio-culturale.

La sfida, dunque, lanciata dal progetto non è stata quella di limitarsi a offrire una pura e semplice ospitalità a chi ne avesse fatto richiesta, bensì dare vita a un processo molto più complesso e improntato al rispetto del diritto all'accoglienza dello straniero, quest'ultimo nella sua accezione di accorciare le distanze, mettere a proprio agio, dare pari dignità e riconoscere i propri diritti a queste popolazioni costrette a lasciare il proprio paese d'origine, nella speranza di poter costruire una vita migliore in un paese democratico come l'Italia.

In tale accezione, dunque, l'obiettivo che si è voluto realizzare è stato quello di poter sperimentare nella popolazione residente il suo grado di empatia di fronte a temi così importanti come l'immigrazione, dove due culture, seppur differenti, possano convivere proficuamente, nella consapevolezza che la diversità sia un'opportunità di crescita e arricchimento non solamente per lo straniero, ma anche per la comunità accogliente.

Il concetto d'accoglienza non va confuso con l'ospitalità, che è piuttosto la messa a disposizione per benevolenza di vitto e alloggio allo straniero. Si può infatti essere ospitali, ma non veramente accoglienti, e si può essere accoglienti anche se non si dispone di un alloggio "ospitale".

Accogliere è una delle parole necessarie ad esprimere il nostro senso di responsabilità nei riguardi dell'altro, e proprio all'interno del fenomeno migratorio trova la sua massima estrinsecazione. A tal fine l'intera equipe si è subito attivata alla ricerca di un'abitazione all'interno del Comune di Montelepre per potere dare concreto avvio al progetto e, al di là di qualsiasi aspettativa e qualche iniziale esitazione, una volta spiegate le finalità del progetto ai proprietari delle diverse case disponibili per una locazione, l'intera equipe ha avuto modo di percepire nei monteleprini contattati un certo entusiasmo e condivisione di vedute sul tema dell'immigrazione, come la tutela dei diritti umani garantiti dalla nostra Carta Costituzionale, in un clima di pacifica convivenza e reciproco rispetto, non sempre facile da realizzare.

Dopo avere portato avanti le necessarie trattative per la sottoscrizione del contratto e ammobiliato l'alloggio rendendolo idoneo all'uso del progetto, l'équipe era pronta dunque per fornire l'assistenza necessaria ai migranti regolarmente presenti sul territorio che ne avessero fatto richiesta.

Il nucleo familiare che ha aderito al progetto, come descritto al paragrafo precedente, è composto da due adulti e dalla loro figlia di cinque anni, di nome Purity, tutti provenienti da un SAI Buseto Palizzolo 2 sito in Trapani.

L'équipe ricorda ancora il 31.01.2024, giorno in cui la famiglia è stata accolta presso l'abitazione per il loro trasferimento, e la travolgente allegria della piccola Purity che, nonostante non conoscesse nessuno degli operatori, non ha esitato a spalancare le sue braccia per manifestare la sua gratitudine e la sua felicità per la loro nuova sistemazione abitativa.

Sin dal momento del loro arrivo in paese la famiglia ha potuto percepire un notevole consenso tra gli abitanti, sviluppatisi in diverse forme di solidarietà, come la campagna di raccolta di giocattoli organizzata da alcune famiglie residenti nel paese e l'immediata attivazione di tutti i servizi presenti sul territorio, sia per dare il loro benvenuto alla nuova famiglia residente, sia per garantire il rispetto dei loro diritti, consapevoli delle difficoltà pratiche e dei lunghi iter burocratici che molto spesso si riscontrano principalmente in piccoli territori.

La piccola Purity, dopo pochi giorni dal suo arrivo, ha iniziato a frequentare l'istituto "Alessandro Manzoni", instaurando legami d'amicizia con gli altri bambini e, come spesso accade, con loro molto più capaci di noi adulti ad abbattere qualsiasi frontiera e pregiudizio e a mettere in pratica una reale inclusione sociale.

L'équipe ha infatti avuto modo di osservare come Purity non sia stata mai esclusa da nessuna delle attività svolte dalla classe, sia durante le ore didattiche che nei momenti ricreativi organizzati dalle mamme fuori dal contesto scolastico; di frequente, infatti, Purity ha partecipato alle varie feste di compleanno dei suoi compagnetti o preso parte ai vari eventi che movimentano il paese in diversi periodi dell'anno.

Purity ha infatti partecipato come figurante alla processione dei Misteri organizzata dall'associazione Pro Loco di Montelepre nella Settimana Santa che precede la Pasqua, nonché al corteo storico dei Ventimiglia.

Tutte queste circostanze hanno fatto emergere la grande capacità dei monteleprini all'accoglienza e all'inclusione sociale e il sentirsi utili nel contribuire a qualcosa di giusto e privo di pregiudizi e stereotipi.

Un po' più complessa, invece, si è rivelata la ricerca di un'occupazione stabile per Idegwu, in quanto l'economia monteleprina è basata prevalentemente sul settore terziario e le piccole imprese esistenti, molte delle quali a conduzione familiare, non necessitavano al momento del loro arrivo di personale.

Analizzate dunque le aspirazioni lavorative di Idegwu e la sua volontà di lavorare nel settore dell'edilizia, avendo quest'ultimo riferito di avere maturato in questo settore una buona esperienza, l'équipe si è messa subito alla ricerca di una stabile occupazione, motivata anche dall'incoraggiamento di molti monteleprini titolari di attività d'impresa, i quali si sono mostrati aperti a una sua possibile futura assunzione.

Dopo un primo periodo fatto di paure e incertezze per il futuro di questa famiglia e di tentativi non andati a buon fine, un'impresa ha riacceso la speranza sia nell'équipe che nella famiglia: infatti, un'impresa edile con sede in Montelepre ha deciso di assumere Idegwu seppur con un contratto a tempo determinato di sei mesi.

L'équipe era entusiasta nel ricevere la notizia e ancora di più lo stesso Idegwu, il quale si è mostrato sin da subito contento nel ricevere l'offerta di lavoro, felice del fatto che finalmente avrebbe potuto sostentare economicamente la sua famiglia.

Anche questa esperienza si è rivelata molto positiva e sintomatica del fatto che Montelepre è un paese di ampie vedute, dove buona parte della comunità è molto sensibile all'inclusione sociale e consapevole che il fenomeno migratorio non è un problema da eliminare, ma un'opportunità di confronto e di arricchimento.

Lo stesso titolare dell'impresa, in più occasioni, ha mostrato un buon grado di apprezzamento per il lavoro svolto da Idegwu e la serietà e l'impegno mostrati nel corso del rapporto di lavoro.

Ad oggi Idegwu continua a lavorare presso un'altra impresa edile con sede legale in Partinico, paese vicino Montelepre, e in più occasioni quest'ultimo ha avuto modo di manifestare all'équipe la sua contentezza nel ricevere tantissimi gesti di solidarietà nei suoi confronti e della sua famiglia, sentendosi parte integrante di una comunità consapevole che il più debole vada tutelato e pronta ad accorciare qualsiasi emarginazione che possa prevenire ed attenuare il più possibile il rischio dell'esclusione sociale a cui sono generalmente esposti i migranti al termine di un percorso di tutela.

Proprio in questo clima di serenità che la famiglia ha vissuto nel comune monteleprino, Idegwu e sua moglie Grace hanno deciso di allargare la propria famiglia e, nel mese di dicembre 2024, è venuto alla luce il loro secondogenito di nome Lorenz, che tradotto in italiano corrisponde al nome Lorenzo.

Questa scelta del nome non è sembrata casuale all'equipe, in quanto nell'etimologia greca alcune interpretazioni riconducono il nome direttamente a "laurus", riferendosi alla corona di alloro che veniva posta sul capo dei poeti e dei generali vittoriosi, e dà quindi al nome il significato di "colui che è cinto d'alloro".

Ed è su questa interpretazione che può così terminare questo progetto, dove questa famiglia ha potuto vincere la sua più grande battaglia: quella di poter vivere in un paese più sicuro di quello d'origine, dove i loro diritti siano rispettati e le opportunità di una vita migliore siano maggiori, seppur consapevoli che strada da percorrere ce ne sia ancora parecchia.

Questa piccola testimonianza lascia dunque un grande insegnamento in tutti noi: per aiutare chi si trova in difficoltà non basta limitarsi ad assicurargli i necessari mezzi di sussistenza per vivere, ma sconfiggere qualsiasi forma di emarginazione, accorciando quanto più possibile qualsiasi distanza, empatizzando il dolore altrui e impegnandosi a far sentire quella persona unica e preziosa, difendendone la dignità come essere umano.

## **2.3 Vince la speranza o la difficoltà?**

«*Spes non confundit*»

*Giubileo Ordinario dell'Anno 2025 Francesco Vescovo di Roma*

Il momento storico che l'Europa sta attraversando è un momento di profonde trasformazioni, in cui fanno da protagonisti molteplici conflitti armati, molti dei quali ancora in atto, che oltre a mettere a repentaglio la sicurezza e gli equilibri internazionali hanno generato profonde ricadute nell'economia mondiale e nell'aumento della povertà e del fenomeno migratorio.

In questo clima di tensione, molte popolazioni, per mettere in salvo la propria vita, sono state costrette a lasciare il proprio paese nella speranza di trovare rifugio nei paesi occidentali, spingendo dunque l'Europa a dover gestire i flussi migratori con un'adeguata preparazione, mettendo in atto delle misure capaci prima di ospitare in maniera adeguata i cittadini provenienti da un contesto problematico e, in secondo luogo, di favorirne l'inserimento.

Uno degli obiettivi che prevede il PNRR è proprio quello di mettere nelle condizioni gli Stati europei di dare gli strumenti e le risorse per implementare le politiche migratorie e dunque dare un'opportunità per integrare i migranti nel mercato del lavoro e nella società, riducendo il più possibile le diversità territoriali.

In questo contesto si inserisce questo progetto, che rappresenta dunque un intervento specifico per dare una reale opportunità ai migranti e una loro concreta inclusione nel territorio italiano.

Come descritto nei paragrafi precedenti, questo percorso, seppur conclusosi in maniera positiva, non si è mostrato privo di difficoltà, dubbi e incertezze che molto spesso hanno messo a dura prova sia l'équipe che la famiglia stessa.

Le difficoltà riscontrate hanno riguardato prevalentemente la realizzazione di un'effettiva integrazione lavorativa della famiglia che ha beneficiato dell'alloggio, in quanto, nonostante gli innumerevoli sforzi, è stato particolarmente complesso trovare un'occupazione stabile per Idegwu che rispecchiasse le sue aspettative, in un'economia come quella italiana dove l'offerta di lavoro è molto bassa.

Durante i vari colloqui quest'ultimo ha sempre manifestato la sua ferma convinzione di poter finalmente essere autonomo anche economicamente e di poter finalmente condurre un tenore di vita dignitoso all'altezza dei propri sogni e delle proprie aspettative.

Molti sono stati i momenti di scoraggiamento nella stessa équipe, che ha sempre messo il massimo impegno a infondere fiducia al nucleo familiare, nell'intento di lenire ove possibile lo sconforto di quest'ultimi di fronte alle sfide di ogni giorno.

Non si può nascondere che le difficoltà linguistiche e il sapersi adattare a un modo di vivere certamente diverso da quello che potevano immaginare quando hanno deciso di lasciare il proprio paese, in alcuni momenti del progetto, hanno preso il sopravvento.

Nonostante ciò, l'equipe, credendo molto nelle finalità del progetto stesso e sentendosi determinante nel poter dare concretezza alle aspettative riposte dalla famiglia, ha cercato di dare il massimo sostegno a quest'ultima, alimentando in loro, anche nei momenti più difficili, la speranza che li ha spinti a intraprendere un viaggio spesso difficile e pericoloso, nella ricerca di un futuro migliore e di un paese sicuro dove ricostruire le proprie vite.

Queste motivazioni sono state dunque un costante monito per gli operatori, spingendoli a non demordere di fronte alle difficoltà e cercando di indirizzare il nucleo familiare verso delle scelte che, seppur in quel momento potevano apparire inconducenti, alla lunga avrebbero certamente dato dei riscontri positivi per il loro futuro.

Avere avuto l'opportunità di conoscere Idegwu e la sua famiglia ha permesso a tutti gli operatori di poter imparare quanto sia importante sapere essere resilienti anche nelle circostanze più avverse, sapendo prendere spunto dalla capacità che non può non riconoscersi ai migranti di saper dare il giusto peso agli eventi, anche quelli più sconfortanti, dove il coraggio non deve mai cedere il passo al pessimismo e alla paura.

Questo progetto è testimonianza del fatto che, di fronte alle difficoltà, non bisogna farsi travolgere dalla stanchezza e dalle preoccupazioni, ma saper anche accettare ciò che oggi, non in maniera passiva, ma utilizzando gli strumenti a disposizione, trasformando anche le condizioni più avverse in un'opportunità per portare avanti le proprie idee e realizzare i propri sogni.

Questo, dunque, è il messaggio che questo progetto vuole trasmettere a ciascun lettore, ovvero di non darsi per vinti e non cedere alla disperazione, anche quando tutto sembra perduto.

La speranza è anche il messaggio centrale su cui è incentrato il Giubileo dell'anno 2025 «Spes non confundit», «la speranza non delude» (Rm 5,5), che possa dunque essere un sentimento che guidi ciascuno di noi, non cedendo il passo al pessimismo dell'imprevedibilità del futuro.

Nella lettera per il Giubileo 2025 Papa Francesco ha scritto: "Dobbiamo tenere accesa la fiaccola della speranza che ci è stata donata, e fare di tutto perché ognuno riacquisti la forza e la certezza di guardare al futuro con animo aperto, cuore fiducioso e mente lungimirante".

Per far ciò bisogna vivere anche i momenti più forti e drammatici, irrobustendo la speranza, insostituibile compagna che fa intravedere la meta anche quando tutto sembra ormai perduto.

Proprio Papa Francesco si è rivelato sempre vicino alle popolazioni migranti, che abbandonano la loro terra alla ricerca di una vita migliore per sé stessi e per le loro famiglie, invitando la comunità cristiana in moltissime occasioni a non vanificare le attese di queste popolazioni con pregiudizi e chiusure, ma a realizzare forme d'accoglienza che siano capaci di garantire la sicurezza e l'accesso al lavoro e all'istruzione, strumenti necessari per il loro inserimento nel nuovo contesto sociale.

Volendo dunque provare a dare una risposta all'interrogativo con cui si apre questo capitolo non può che concludersi che, sebbene molto spesso sia più facile cedere alla disperazione, ciascuno, con i propri mezzi, ha il dovere di lottare e combattere per realizzare i propri sogni, nella consapevolezza che la difficoltà ci rende più forti e probabilmente anche delle persone migliori.

Diceva lo scrittore Charles Péguy: “È sperare che è difficile”, ma bisogna non farsi prendere dalla paura di fallire e portare avanti quello in cui crediamo, sapendo anche essere pazienti e facendo tesoro delle vittorie più piccole, che a volte sembrano così scontate da non dargli alcuna importanza, ma che durante il progetto si sono rivelate determinanti a infondere sicurezza sia negli operatori che nella famiglia, che il percorso intrapreso fosse quello giusto per poter realizzare gli obiettivi che la famiglia ospitata si era ripromessa al loro arrivo in Italia.

Per gli operatori, aver contribuito a rendere meno difficoltoso il percorso d'integrazione che questa famiglia sta realizzando, mettendo a loro disposizione le proprie competenze, è la soddisfazione più grande.

Nessuna difficoltà deve spaventare quando in gioco ci sono i bisogni di un essere umano che è stato costretto a lasciare tutto per mettere in salvo la propria stessa vita e crearsi delle opportunità maggiori rispetto a quelle che il proprio paese d'origine potrebbe offrire.

## **2.4 Testimonianze**

*Le testimonianze che seguono nascono da un incontro con Idegwu e Grace, durante il quale hanno condiviso con l'équipe il significato profondo della propria esperienza. Riportiamo qui di seguito una rielaborazione narrativa, rispettosa e coerente del racconto, cercando di restituirne intatta la verità emotiva.*

Idegwu ci ha riferito: «Siamo arrivati in Italia con la speranza di ricostruire una vita dignitosa, lasciandoci alle spalle un passato fatto di incertezze e privazioni. Questo progetto ha rappresentato non soltanto una possibilità materiale, ma un vero e proprio cambiamento. La nostra famiglia, inizialmente composta da me, mia moglie e nostra figlia, ha potuto beneficiare di un alloggio sicuro e del sostegno quotidiano da parte dell'équipe.

Per me, come uomo e padre, la possibilità di lavorare come operaio ha significato molto di più di una semplice fonte di reddito: è stata una restituzione di dignità. L'équipe del progetto è stata una presenza costante, attenta, rispettosa. Non si sono mai limitati a fornire un servizio, ma ci hanno accompagnati passo dopo passo, traducendo ogni ostacolo in una possibilità di crescita. Hanno lavorato con professionalità e profonda umanità, spiegandomi le dinamiche del mondo del lavoro locale, accompagnandomi ai colloqui, aiutandomi a comprendere i miei diritti e doveri come lavoratore».

Grace ci ha condiviso: «Anche per me, donna e madre, questo percorso ha avuto un impatto profondo e trasformativo. Inizialmente ero disorientata, spaventata. Non conoscevo la lingua, le abitudini, la comunità. Sentivo di non appartenere a questo luogo. Ma l'équipe ci ha accolti con una gentilezza che non dimenticherò mai. L'assistente sociale, in particolare, ha avuto con me una sensibilità straordinaria: ha saputo comprendere le mie paure e mi ha accompagnata nelle piccole grandi sfide quotidiane. Tutti gli operatori hanno seguito con dedizione il nostro percorso familiare, aiutandoci a essere autonomi. Ciò che mi ha colpito maggiormente è stato il loro approccio umano, in quanto, in ogni momento difficile che abbiamo vissuto, hanno saputo ascoltarci senza giudicare, offrendoci la comprensione necessaria che ci ha permesso di ritrovare forza e motivazione».

«È anche grazie a questo clima di serenità, di fiducia e di stabilità che abbiamo deciso, con mio marito, di allargare la famiglia. L'arrivo del nostro secondo figlio Lawrence è stato il segno di quanto ci sentissimo finalmente in un luogo sicuro, dove costruire il nostro futuro».

Ora che il progetto volge al termine, il nucleo familiare si sta preparando alla fuoriuscita con una nuova consapevolezza: quella di non essere più gli stessi di quando sono arrivati. «Abbiamo imparato a muoverci nel contesto sociale e lavorativo italiano, a costruire relazioni, a sentirsi parte di una comunità che inizialmente ci era estranea. L'equipe continua ad accompagnarci con competenza in questo passaggio verso l'autonomia, aiutandoci a pianificare il nostro futuro in modo realistico, ma anche speranzoso».

A conclusione del nostro incontro ci hanno riferito di essere grati non solo per il supporto materiale ricevuto, ma per la qualità umana delle relazioni che abbiamo costruito, perché questo progetto li ha accolti con rispetto, li ha valorizzati come persone e gli ha dato gli strumenti per camminare con le loro gambe.

### **3. SPORTELLO**

#### **3.1 Descrizione del servizio**

L'obiettivo iniziale del servizio di sportello di assistenza abitativa è stato quello di migliorare la condizione abitativa degli stranieri nel territorio di riferimento grazie a un servizio specifico e personalizzato, diretto a promuovere e rafforzare le pari opportunità nel mercato degli affitti.

I destinatari del servizio sono cittadini di Paesi non comunitari, in particolare profughi in fuga dalla guerra, famiglie (anche monoparentali), donne con minori regolarmente presenti o che intendono trasferirsi nell'area di riferimento del progetto, ovvero il Comune di Montelepre, che necessitano di informazioni, orientamento, accompagnamento e assistenza nella ricerca di alloggio e nella gestione dei rapporti di locazione.

Il servizio di supporto e accompagnamento all'affitto è diretto a superare gap linguistici, culturali e di informazione per la positiva conclusione di contratti di locazione, ma offre anche azioni di orientamento generale alla rete di supporto pubblica e privata nel territorio di intervento.

La strategia del progetto si fonda su un'assistenza personalizzata ad hoc su ogni singolo utente che si reca allo sportello informativo, in quanto ognuno ha esigenze e possibilità mutevoli e differenziate. L'assistenza personalizzata prevede la creazione di un sistema di intervento in grado di comprendere e intercettare i diversi fabbisogni dell'utente e di organizzare un percorso mirato per sostenerlo nel processo di integrazione e di autonomia all'interno del Comune di Montelepre.

La strategia di rete si esplica in due distinti piani di intervento:

- La rete locale di supporto all'iniziativa, costituita dagli attori locali in grado di offrire un contributo utile alla ricerca di valide soluzioni alloggiative;
- La rete ampia dei servizi di assistenza alla soluzione alloggiativa: il territorio di intervento viene considerato quale nodo di una più vasta rete di servizi diretti a sostenere il migrante nella sua ricerca alloggiativa.

La composizione dell'équipe è la medesima dell'azione di alloggio temporaneo, ma con la differenza che l'operatrice sociale in questo servizio svolge la mansione di operatrice di sportello ed esegue le seguenti attività:

- Accoglienza, informazione e orientamento al servizio;
- Orientamento ai servizi locali;
- Incrocio domanda-offerta di alloggio (cd. matching alloggiativo);
- Orientamento e assistenza all'affitto per le persone immigrate nella residenza pubblica e privata.

Nello specifico, il servizio di sportello offre i seguenti servizi:

- Informazioni sulla normativa in materia di affitto (allacciamento e gestione utenze, manutenzione ordinaria e straordinaria, pagamento canone di affitto e spese condominiali, ecc.), sulle regole condominiali e di vicinato e sulla gestione degli spazi comuni;
- Informazioni sul sistema degli alloggi pubblici e sulle modalità di accesso;
- Orientamento ai servizi e agli uffici competenti in materia di soggiorno, residenza e alloggio;
- Informazione e orientamento rispetto ai diritti garantiti alle persone e alle famiglie immigrate e ai servizi locali disponibili;
- Data-base informatizzato delle offerte abitative disponibili nell'area di progetto e assistenza alla consultazione;
- Incrocio tra domanda e fabbisogni alloggiativi degli utenti e offerta delle abitazioni disponibili;
- Supporto e accompagnamento nel primo contatto tra potenziale affittuario straniero e proprietario dell'abitazione;
- Mediazione sociale e culturale per prevenire e/o risolvere i conflitti legati a questioni alloggiative;
- Assistenza personalizzata alla comprensione dei contratti di locazione e orientamento legale per l'inquadramento di questioni relative ai rapporti di locazione tra persone straniere e proprietari.

Il fenomeno della mobilità lavorativa, che orienta il migrante a spostarsi nelle grandi città che offrono maggiori opportunità; la scarsa presenza di una popolazione migrante extra-comunitaria sul territorio di Montelepre, che porta ad avere difficoltà a creare un senso di comunità, nonostante la popolazione monteleprina sia accogliente e solidale; la poca presenza di offerte di lavoro sul territorio; la saturazione degli alloggi pubblici... hanno portato all'esigenza di cambiare strategia progettuale. Dopo qualche mese di attività, ovvero a gennaio 2024, si è integrata e allargata l'attività dello sportello che, oltre a essere rivolto all'orientamento alloggiativo, mira a lanciare la piattaforma denominata "Migrants Work".

La sopracitata piattaforma online è la prima a essere specializzata nel matching tra domanda e offerta di lavoro e propone ai lavoratori stranieri regolarmente soggiornanti nel nostro territorio, in possesso di adeguate capacità linguistiche, diverse opportunità lavorative in base alle richieste delle aziende che cercano personale. Vengono anche messi a disposizione corsi di formazione, stage e tirocini in tutta Italia. L'inserimento in piattaforma non assicura l'ottenimento certo dell'impiego, ma dà una possibilità e una speranza in più al migrante in cerca di lavoro.

Dunque, l'obiettivo principale della suddetta piattaforma è quello di favorire l'accesso della popolazione straniera al mercato del lavoro. I potenziali lavoratori vengono intercettati nei centri di accoglienza, presso i quali viene dedicata una giornata alla spiegazione del funzionamento della piattaforma; in un secondo momento vengono registrati i ragazzi e le ragazze interessati e, infine, vengono orientati verso iniziative di formazione specifiche per proporli nel mercato del lavoro in maniera competitiva e sana, proteggendoli anche dal rischio di reclutamento illegale.

Migrants Work è un sistema di collocamento dei lavoratori stranieri, sostenuto da un network che con il passare dei mesi è divenuto sempre più ampio; tutela il lavoro regolare per contrastare e sottrarre i fenomeni di sfruttamento lavorativo e di caporalato e, al tempo stesso, promuove l'integrazione dei lavoratori. La presenza di tale canale di reclutamento specializzato aiuterà l'economia italiana, che oggi soffre, soprattutto in alcuni settori come l'agricoltura, l'edilizia e la ristorazione, la pesante crisi di manodopera.

Dunque, ai servizi precedentemente offerti dallo sportello si aggiungono:

- Informazioni circa la normativa in materia di lavoro, stage e tirocini;
- Orientamento ai servizi e agli uffici competenti in materia di lavoro;
- Supporto e accompagnamento nel primo contatto tra il potenziale lavoratore straniero e il datore di lavoro.

Tutte le attività prevedono un'assistenza personalizzata e un supporto legale.

### **3.2 I nostri viaggi**

Inizialmente, il servizio di sportello era destinato esclusivamente ai cittadini di Paesi non comunitari residenti nel comune di Montelepre. Tuttavia, l'equipe, osservando le limitazioni di tale approccio e le dinamiche di accoglienza e integrazione sul territorio, ha iniziato a riflettere sulla possibilità di estendere questo servizio anche agli immigrati extraeuropei provenienti da altre zone, ampliando così l'accesso al servizio anche ai territori limitrofi del comune stesso. La motivazione principale che ha spinto l'equipe ad allargare la propria utenza è stata la bassa presenza di immigrati sul territorio monteleprino, con conseguente scarso utilizzo del servizio e ridotta produttività dello sportello e della piattaforma Migrants.work. L'obiettivo è stato quello di potenziare l'efficacia del servizio, mirando a una maggior inclusività e a un impatto più significativo per gli immigrati nelle aree circostanti.

In risposta a questa esigenza, l'equipe ha intrapreso un'attività di mappatura del territorio limitrofo a Montelepre, identificando la presenza di diversi Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) e del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI), ovvero strutture che ospitano migranti extracomunitari. Dalla mappatura è emerso che questi centri erano localizzati in diverse città e paesi vicini, tra cui Giardinello, Partinico, Palermo, Trabia, Buseto Palizzolo, Fulgatore, Erice, Trapani, Alcamo e Mazara del Vallo. Una volta individuate queste realtà, l'equipe ha preso contatto con i responsabili delle varie strutture, spiegando l'iniziativa da condividere con l'utenza. Se il responsabile riteneva opportuno per la propria utenza offrire questa opportunità, veniva organizzato un incontro con gli ospiti dei centri, al fine di illustrare loro i servizi offerti dallo sportello e come accedere alla piattaforma Migrants.work. Gli incontri sono stati programmati in giorni distinti per ciascuna località, con l'obiettivo di raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari.

Ogni incontro ha visto la partecipazione della coordinatrice, dell'operatrice di sportello e del mediatore culturale, che hanno spiegato dettagliatamente il funzionamento del servizio. Inoltre, erano presenti anche i responsabili di ciascun centro e i professionisti che operano all'interno delle strutture, contribuendo così a garantire un approccio multidisciplinare. Durante ogni incontro, la coordinatrice e l'operatrice hanno illustrato il funzionamento del servizio di sportello situato a Montelepre e hanno spiegato l'utilizzo della piattaforma Migrants.work, una risorsa fondamentale per il supporto all'integrazione sociale e per la ricerca di opportunità lavorative.

Il mediatore culturale ha avuto un ruolo essenziale, traducendo le spiegazioni in lingua inglese, francese e arabo, per assicurare che le informazioni fossero comprese correttamente da tutti i partecipanti, superando le barriere linguistiche e culturali.

Per rendere la spiegazione più interattiva e concreta è stato utilizzato un computer, che ha permesso ai partecipanti di visualizzare direttamente la piattaforma e vedere come potevano accedere al proprio profilo (precedentemente caricato dalle operatrici), aggiornare le informazioni personali e consultare la bacheca con le varie opportunità di lavoro disponibili. Questo approccio pratico ha facilitato la comprensione e ha risposto l'esperienza più coinvolgente.

Riflettendo sull'esito di queste giornate, il bilancio complessivo riguardo all'accoglienza e alla partecipazione dei migranti ospitati nei centri è stato estremamente positivo. Gli utenti si sono dimostrati non solo interessati e curiosi, ma anche attivamente partecipativi, mostrando una chiara comprensione dell'importanza delle opportunità offerte dal servizio. La risposta positiva da parte dei migranti ha confermato la validità dell'iniziativa e ha evidenziato l'efficacia del lavoro di squadra dell'équipe, che è riuscita a creare un ambiente di apprendimento inclusivo e stimolante, capace di rispondere alle reali esigenze degli immigrati e di supportarli nel loro percorso di integrazione sociale e professionale.

Riflettendo sui nostri viaggi nelle località siciliane precedentemente menzionate, possiamo affermare con certezza che questa esperienza ha rappresentato una significativa opportunità di approfondimento e conoscenza, non solo delle differenti realtà territoriali, ma anche delle prassi lavorative e operative che caratterizzano ciascuna di esse. Il contatto diretto con i vari contesti locali ha permesso all'équipe di acquisire una visione più ampia e articolata delle dinamiche di integrazione e di supporto che vengono attuate nelle diverse strutture di accoglienza. Ogni località visitata ha contribuito a una comprensione più sfaccettata delle specifiche problematiche legate all'accoglienza e all'integrazione, con particolare attenzione alle difficoltà che i migranti affrontano nel loro percorso di inserimento nel contesto sociale e lavorativo italiano.

Tuttavia, questa esperienza non è stata importante solo dal punto di vista professionale e operativo, ma anche — e soprattutto — dal punto di vista umano. Conoscere ragazzi provenienti da paesi lontani, ognuno con la propria storia di vita, spesso segnata da traumi e difficoltà, ha avuto un impatto profondo. Le storie che ci sono state raccontate sono talvolta commoventi e, in altri casi, strazianti, mettendo in luce le difficoltà enormi che questi individui hanno dovuto affrontare per arrivare in Sicilia in cerca di un futuro migliore. È stato estremamente formativo non solo ascoltare questi racconti, ma anche essere testimoni diretti della resilienza e della speranza che ancora animano questi giovani, nonostante le esperienze dolorose che hanno vissuto. Le loro storie ci hanno permesso di sviluppare una maggiore empatia e comprensione, spingendoci a riflettere sul significato di pari opportunità e diritti e sull'importanza di creare un sistema che favorisca l'inclusione sociale e lavorativa di chi è stato costretto a fuggire da situazioni di conflitto, povertà e violenza.

Questi incontri hanno permesso all'equipe di affinare le tecniche di comunicazione e di supporto, migliorando la capacità di essere di aiuto in modo concreto ed efficace. Inoltre, il valore di offrire a questi ragazzi una speranza — e in molti casi anche un'opportunità concreta di miglioramento della loro condizione — ha reso ogni singolo incontro e ogni singola attività ancora più significativa, gratificante e stimolante. Essere in grado di offrire a persone svantaggiate non solo un'opportunità di ascolto, ma anche di accesso a risorse che potrebbero realmente cambiare il corso della loro vita, ha rappresentato una delle esperienze più gratificanti del nostro lavoro.

L'equipe nutre la speranza che quella stessa speranza che abbiamo cercato di trasmettere ai ragazzi si concretizzi in un'opportunità socio-lavorativa duratura e concreta, che consenta loro di raggiungere una totale indipendenza. L'obiettivo finale non è semplicemente quello di offrire supporto temporaneo, ma di creare le condizioni affinché questi individui possano integrarsi pienamente nella società, acquisire autonomia e inserirsi nel mondo del lavoro in modo stabile.

Il nostro auspicio è che il percorso intrapreso insieme a questi giovani non si limiti alla fase di accoglienza, ma che rappresenti l'inizio di una lunga strada verso la realizzazione di un futuro dignitoso, basato su pari diritti e pari opportunità. Un obiettivo che, oltre a rispondere a una necessità concreta, si inserisce nel più ampio contesto di una società che desidera essere inclusiva e che riconosce nell'integrazione un valore fondamentale per il suo sviluppo e benessere collettivo.

### **3.3 Problematiche o soluzioni**

La piattaforma Migrants Work rappresenta un'importante innovazione per favorire l'inclusione dei lavoratori migranti nel mercato del lavoro italiano, ma il suo funzionamento incontra numerose criticità che ne ostacolano la piena efficacia. Oltre ai problemi di natura burocratica, tecnologica e di integrazione con il tessuto produttivo, vi sono ulteriori questioni che richiedono un'analisi approfondita. Tra queste emergono la frammentazione delle politiche di inclusione lavorativa, la difficoltà di riconoscimento delle qualifiche professionali acquisite nei Paesi di origine, la mancanza di percorsi formativi adeguati alle richieste del mercato del lavoro, la scarsa fiducia nei servizi istituzionali da parte dei migranti e la necessità di una maggiore collaborazione tra pubblico e privato per il sostegno della piattaforma.

In Italia, l'integrazione dei lavoratori stranieri è regolata da una serie di normative e programmi che spesso non sono coordinati tra loro, generando confusione e rallentamenti nell'accesso alle opportunità lavorative. Questo problema si traduce nella difficoltà per i migranti di orientarsi tra i diversi enti e servizi disponibili, con il rischio di non riuscire a sfruttare appieno le possibilità offerte dalla piattaforma. Una possibile soluzione a questa criticità è la creazione di una rete integrata di servizi per il lavoro, che metta in comunicazione Migrants Work con i centri per l'impiego, le associazioni di categoria e gli enti di formazione, garantendo un accesso più rapido ed efficace alle opportunità lavorative. Inoltre, sarebbe utile sviluppare un portale unico di riferimento che raccolga tutte le informazioni sui servizi disponibili, semplificando il percorso di inserimento per i migranti.

Un'altra problematica rilevante è il riconoscimento delle qualifiche professionali acquisite nei Paesi di origine. Molti migranti possiedono competenze tecniche e specialistiche che non vengono adeguatamente valorizzate nel mercato del lavoro italiano a causa della mancanza di un sistema chiaro e accessibile di equipollenza dei titoli di studio e delle certificazioni professionali. Questo ostacolo costringe molti lavoratori altamente qualificati a ricoprire mansioni di livello inferiore rispetto alle loro competenze, generando frustrazione e spreco di risorse umane. Per risolvere questa problematica sarebbe necessario istituire un sistema di riconoscimento rapido ed efficace delle qualifiche, in collaborazione con le università e gli ordini professionali, facilitando l'inserimento dei migranti in posizioni lavorative adeguate alle loro capacità. Parallelamente, la piattaforma potrebbe offrire un servizio di consulenza personalizzata per indirizzare i lavoratori verso i percorsi di riqualificazione necessari per ottenere il riconoscimento delle competenze.

La mancanza di percorsi formativi adeguati alle richieste del mercato del lavoro costituisce un ulteriore limite all'efficacia di Migrants Work.

Spesso i migranti non dispongono di una preparazione specifica per i settori in cui la domanda di manodopera è maggiore, come l'agricoltura, l'edilizia, la ristorazione e l'assistenza domiciliare. Questa discrepanza tra le competenze possedute e quelle richieste dalle aziende riduce le opportunità di inserimento lavorativo e alimenta la percezione negativa nei confronti della forza lavoro straniera. Per superare questo ostacolo sarebbe fondamentale integrare nella piattaforma percorsi di formazione professionale mirati, sviluppati in collaborazione con le imprese, i centri di formazione e le istituzioni educative. Questi corsi dovrebbero essere gratuiti e facilmente accessibili, con moduli formativi flessibili che consentano ai migranti di acquisire competenze pratiche in tempi brevi. Inoltre, la piattaforma potrebbe prevedere programmi di apprendistato e stage per facilitare il passaggio dalla formazione al lavoro.

Un ulteriore problema è rappresentato dalla scarsa fiducia nei servizi istituzionali da parte dei migranti. Molti lavoratori stranieri, a causa di esperienze negative o della mancanza di conoscenza del sistema italiano, diffidano delle iniziative promosse dalle istituzioni pubbliche e preferiscono affidarsi a reti informali per la ricerca di lavoro. Questa tendenza limita l'utilizzo della piattaforma e ne riduce l'efficacia. Per contrastare questa sfiducia sarebbe opportuno promuovere Migrants Work attraverso campagne di sensibilizzazione rivolte direttamente alle comunità migranti, coinvolgendo mediatori culturali e leader comunitari che possano garantire una comunicazione efficace e rassicurante. Inoltre, l'organizzazione di eventi informativi e giornate di orientamento sul territorio potrebbe favorire un maggiore coinvolgimento dei lavoratori stranieri e aumentarne la fiducia nei confronti della piattaforma.

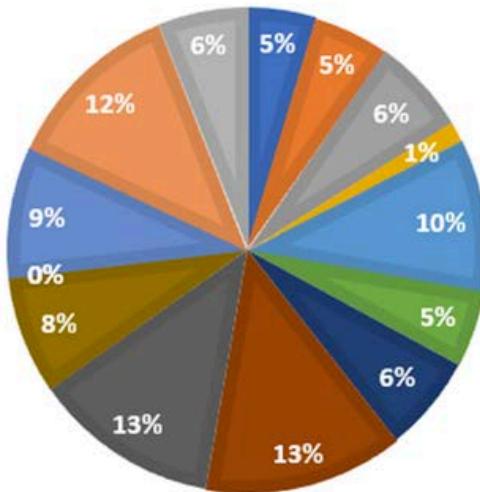
Infine, la piattaforma Migrants Work rischia di non riuscire a garantire un servizio efficiente e continuativo senza un grande coinvolgimento delle imprese. La partecipazione delle aziende è essenziale per assicurare un costante aggiornamento delle offerte di lavoro e per favorire un'integrazione lavorativa più strutturata. Tuttavia, molte imprese, soprattutto quelle di piccole dimensioni, potrebbero non essere incentivate a utilizzare la piattaforma se non vedono un beneficio immediato in termini di riduzione dei costi o semplificazione delle procedure di assunzione. Per questo motivo sarebbe utile prevedere incentivi fiscali per le aziende che assumono tramite la piattaforma, nonché la creazione di un fondo di sostegno per le imprese sociali che si impegnano nell'inserimento lavorativo dei migranti. Inoltre, l'attivazione di partnership con organizzazioni internazionali e programmi di finanziamento europei potrebbe garantire risorse aggiuntive per il mantenimento e lo sviluppo del servizio.

Dunque possiamo dedurre che la piattaforma è un buon punto di partenza, in quanto offre un'opportunità in più, ma affinché Migrants Work possa davvero rappresentare una soluzione efficace per l'inserimento lavorativo dei migranti è necessario affrontare in maniera sistematica una serie di problematiche che ne limitano l'impatto. La frammentazione delle politiche di inclusione, la difficoltà di riconoscimento delle qualifiche, la carenza di percorsi formativi mirati, la scarsa fiducia nei servizi istituzionali e la necessità di una maggiore collaborazione tra pubblico e privato sono tutti aspetti che richiedono interventi mirati e coordinati. Solo attraverso un approccio integrato, che preveda un forte coinvolgimento delle istituzioni, delle imprese e delle comunità migranti, sarà possibile rendere la piattaforma un vero strumento di inclusione sociale e di crescita economica.

### 3.4 Risultati (grafici)

#### ANDAMENTO DEL NUMERO DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI SPORTELLO

■ gen-24 ■ feb-24 ■ mar-24 ■ apr-24 ■ mag-24 ■ giu-24 ■ lug-24 ■ ago-24  
■ set-24 ■ ott-24 ■ nov-24 ■ dic-24 ■ gen-25 ■ feb-25 ■ mar-25 ■ apr-25



L'analisi dei dati raccolti in merito all'utenza del servizio di sportello evidenzia un andamento altalenante rispetto alla numerosità e alle prestazioni effettuate per ogni ragazzo/a che afferisce al servizio nel periodo compreso tra gennaio 2024 e aprile 2025. Il grafico mostra picchi e flessioni che riflettono la particolare conformazione territoriale di Montelepre in cui il servizio si inserisce; in quanto non vi è una numerosa popolazione migrante (target di riferimento del servizio), è l'equipe che si muove nel territorio siciliano limitrofo e non per far conoscere le opportunità dello stesso.

Nei primi mesi del 2024 si registra un avvio graduale: 10 utenti a gennaio, 11 a febbraio e una leggera crescita a marzo con 14 utenti. Tuttavia, ad aprile si verifica un netto calo (3 utenti), seguito da un deciso incremento a maggio (22 utenti). L'incremento è dovuto a un'intensificazione delle attività dell'equipe che si è recata sia nel CAS di Partinico sia presso il SAI di Palermo, nei quali un grande numero di utenti ha aderito alle opportunità.

I mesi estivi mostrano una partecipazione significativa: giugno (11 utenti), luglio (14 utenti) e soprattutto agosto (29 utenti), il valore più alto dell'intero periodo, con una lieve flessione a settembre (27 utenti) e ottobre (17 utenti). Questa partecipazione significativa è dovuta a un ulteriore servizio, circoscritto al periodo estivo, che l'equipe ha promosso, ovvero la creazione e fornitura dei curriculum vitae, dunque l'utenza — sia nuova che quella precedentemente raggiunta — ha aderito a questa nuova opportunità.

I mesi estivi mostrano una partecipazione significativa: giugno (11 utenti), luglio (14 utenti) e soprattutto agosto (29 utenti), il valore più alto dell'intero periodo, con una lieve flessione a settembre (27 utenti) e ottobre (17 utenti). Questa partecipazione significativa è dovuta a un ulteriore servizio, circoscritto al periodo estivo, che l'équipe ha promosso, ovvero la creazione e fornitura del curriculum vitae; dunque l'utenza, sia nuova sia quella precedentemente raggiunta, ha aderito a questa nuova opportunità.

Novembre 2024 rappresenta una fase di sospensione dell'attività, dovuta alla mancanza di popolazione migrante locale. Questo è un aspetto cruciale che evidenzia la limitata ampiezza del territorio e del bacino di utenza, che non consente una continuità automatica del servizio. Per questo motivo, il mese di dicembre 2024 è stato dedicato alla mappatura del territorio e alla ricerca di nuove strutture presso cui recarsi, in modo da far conoscere maggiormente il servizio dello sportello e i suoi benefici, tra cui l'accesso alla piattaforma Migrants Work.

I frutti di questa riorganizzazione si vedono già nei primi mesi del 2025, con una ripresa del servizio e un incremento degli utenti: 19 a gennaio e un picco di 26 a febbraio. Marzo segna una lieve contrazione (13 utenti) e aprile mostra nuovamente un calo (4 utenti), che suggerisce la necessità di proseguire con azioni mirate di promozione e di consolidamento delle attività del servizio.

In conclusione, il grafico mostra un andamento altalenante influenzato dalle dinamiche territoriali. L'esperienza evidenzia l'importanza di un lavoro costante di rete e di esplorazione del territorio siciliano occidentale per garantire la continuità e l'efficacia del servizio.

Le fluttuazioni dell'utenza confermano che, in contesti con bacini demografici ridotti, è fondamentale investire in strategie di sensibilizzazione, collaborazioni interistituzionali e presenza attiva nei luoghi chiave del territorio. Il periodo di sospensione non ha rappresentato un fallimento, bensì un'opportunità di riflessione e ricalibrazione dell'équipe, che ha permesso una ripartenza più solida nei mesi successivi. Il coinvolgimento diretto delle strutture territoriali, l'ascolto delle esigenze specifiche degli utenti e la valorizzazione degli strumenti digitali, come la piattaforma Migrants Work, rappresentano leve strategiche da potenziare per rafforzare l'impatto e la capillarità dello sportello.

In prospettiva futura, un'attività costante di monitoraggio, valutazione e adattamento sarà essenziale per rispondere in modo sempre più efficace alle sfide e ai bisogni del territorio.

## **Conclusioni**

In quest'ultimo capitolo verranno sintetizzate le principali riflessioni derivanti dall'analisi condotta e dalle evidenze emerse nel corso del lavoro.

L'obiettivo di questa ricerca è stato analizzare l'impatto delle politiche di integrazione per i migranti ed esaminare le opportunità offerte dalla telemedicina per la popolazione anziana nell'area territoriale di Montelepre. Più volte è stato evidenziato l'impatto positivo delle progettualità sperimentate e il riconoscimento dell'utilità e dell'accessibilità dei servizi da parte della popolazione beneficiaria e non solo. Più in generale è possibile affermare che le iniziative promosse dal PNRR hanno rappresentato un passo importante per garantire il supporto alle fasce vulnerabili della popolazione. Queste iniziative si inseriscono nel quadro normativo nazionale che promuove politiche di protezione e inclusione sociale, mirando a rafforzare la rete di protezione per i più fragili. Su questo approccio si fondano i servizi di alloggio temporaneo, sportello e telemedicina.

In questo particolare contesto il PNRR sostiene la transizione verso un sistema più equo e accessibile, promuove e garantisce coesione sociale, facilitando l'integrazione e l'inclusione dei migranti da una parte e favorendo l'attuazione di un sistema di cure più complesso e maggiormente integrato dall'altra.

Sono stati analizzati nei precedenti paragrafi come le progettualità sperimentate abbiano effettivamente contribuito a rafforzare il sistema di accoglienza e integrazione socio-lavorativa della popolazione migrante presente sul territorio di riferimento ma non solo, poiché, come è stato evidenziato precedentemente, il servizio di sportello ha anche esteso l'attività di accoglienza e orientamento a favore della popolazione migrante presente in altre zone limitrofe, ampliando così la platea dei potenziali beneficiari. Altresì il servizio di telemedicina ha favorito un più ampio accesso al sistema di cure e ai servizi di segretariato sociale in favore degli anziani, che hanno visto rafforzata la propria rete di assistenza con l'accesso settimanale degli operatori al domicilio e con il supporto offerto dall'intera equipe multiprofessionale.

Altro importante merito che risulta necessario riconoscere a tutti e tre i servizi riguarda il tentativo, sempre più indispensabile, di abbattere le barriere fisiche, geografiche, culturali, informative e sociali che spesso limitano l'accesso al sistema dei servizi alla persona, anzitutto per le fasce più deboli della popolazione, dando attuazione ai diritti e alle opportunità che potrebbero essere altrimenti inaccessibili per chi vive situazioni di marginalità.

Abbattere le barriere significa garantire che tutti, indipendentemente dalla loro origine o condizione, abbiano accesso ai servizi sanitari, educativi e sociali, creando una società più giusta e inclusiva.

I servizi che, come abbiamo visto, offrono supporto emotivo e sociale aiutano a rimuovere le barriere legate alla solitudine, al trauma o alla difficoltà di adattamento, creando una rete di supporto che promuove il benessere psicologico delle persone.

In conclusione, il PNRR abbraccia e rafforza la normativa nazionale di protezione dei più vulnerabili, contribuendo a costruire una società più inclusiva e resiliente, dove ogni individuo può accedere ai servizi essenziali per una vita più dignitosa; costruire una cultura di accoglienza e solidarietà dove le persone possono essere sostenute nel loro percorso di vita e di adattamento.

Questo prodotto è stato realizzato da un gruppo di lavoro coordinato dalla Dott.ssa Vania Marchionna.