

# **Standard minimi per il riferimento individuale**

## **Fondazione Terre des Hommes Italia ONLUS**

*Approvato da  
Donatella Vergari, Presidente*

*Paolo Ferrara, Direttore generale*

*Il 5 giugno 2020  
Ultima revisione giugno 2020*

# Indice:

<b>1. Contesto</b>	<b>pag. 3</b>
1.1. Introduzione e breve descrizione	
1.2. Definizione di riferimento	
<b>2. Sintesi delle fasi principali da intraprendere per un riferimento adeguato</b>	<b>pag. 3</b>
<b>3. Principi guida</b>	<b>pag. 4</b>
<b>4. Percorso di riferimento</b>	<b>pag. 6</b>
<b>Allegati:</b>	<b>pag. 9</b>
ALLEGATO 1 - Modulo di consenso/assenso informato	
ALLEGATO 2 - Modulo di riferimento interno	
ALLEGATO 3 - Modulo di riferimento esterno	
ALLEGATO 4 - Modulo di follow-up	

# 1. Contesto

## 1.1. Introduzione e breve descrizione

Questi standard minimi seguono direttamente il **Codice etico e codice di condotta di Terre des Hommes Italia**, che identifica i valori su cui si basano le attività della Fondazione e stabilisce i requisiti per la buona condotta del personale, e derivano dalla **politica sulle segnalazioni e dalla politica PSEAH di Terre des Hommes Italia**, che stabiliscono i meccanismi per segnalare qualsiasi comportamento che violi i valori di TDH, in modo da prevenire ogni forma di sfruttamento, abuso e molestie.

Questi standard minimi hanno lo scopo di garantire la protezione dei nostri beneficiari (sia bambini che adulti) e di fornire a coloro che hanno bisogno un modo efficace per usufruire dei servizi disponibili, poiché le ONG e altri attori civici spesso portano una grande quantità di esperienza basata sul loro lavoro di protezione dei diritti umani e assistenza alle vittime. Inoltre, la varietà di contesti di provenienza di diversi gruppi di vittime/persona a rischio evidenzia la necessità di una gamma diversificata di servizi, che di solito non possono essere forniti da un'unica organizzazione.

## 1.2 Definizione di riferimento

Il riferimento è un **meccanismo di protezione** che può includere **attori sia governativi che non governativi** ed è volto a **garantire il rispetto dei diritti umani delle persone bisognose di sostegno**.

Più specificamente, il riferimento è il **processo di richiesta formale di servizi** (come, ad esempio, assistenza in denaro, assistenza sanitaria, alloggio, ecc.) per un individuo di un altro dipartimento (riferimento interno) o di un'altra agenzia (riferimento esterno) **attraverso una procedura stabilita** e/o un modulo.

Questi standard minimi si applicano ai casi in cui al personale di TDH Italia sia stato chiesto di agire per l'accesso ai servizi per conto di un individuo o un individuo abbia chiesto al personale di TDH Italia di agire per facilitare l'accesso a un servizio. Le informazioni generali sui servizi (ad esempio richieste durante le sessioni di sensibilizzazione) non devono essere considerate un riferimento e, allo stesso modo, la fornitura di informazioni a un individuo su come cercare autonomamente dei servizi non deve essere considerata un riferimento.

I riferimenti possono essere forniti in situazioni di emergenza e di sviluppo per affrontare una serie di problemi, inclusi problemi di protezione dei minori, SEAH, ecc. Il rispetto di questi standard minimi deve garantire qualità, coerenza e coordinamento dei servizi anche nelle aree in cui TDH Italia non implementa programmi, garantendo così un approccio olistico nei confronti dei diritti delle persone che serviamo.

## 2. Sintesi delle fasi principali da intraprendere per un riferimento adeguato

Le comunità in cui lavoriamo in tutto il mondo potrebbero aver bisogno di servizi di supporto specializzati. Laddove possibile, TDH Italia si impegna a indirizzare le persone bisognose a servizi di supporto competenti, ove opportuno e disponibile e secondo la volontà dell'individuo.

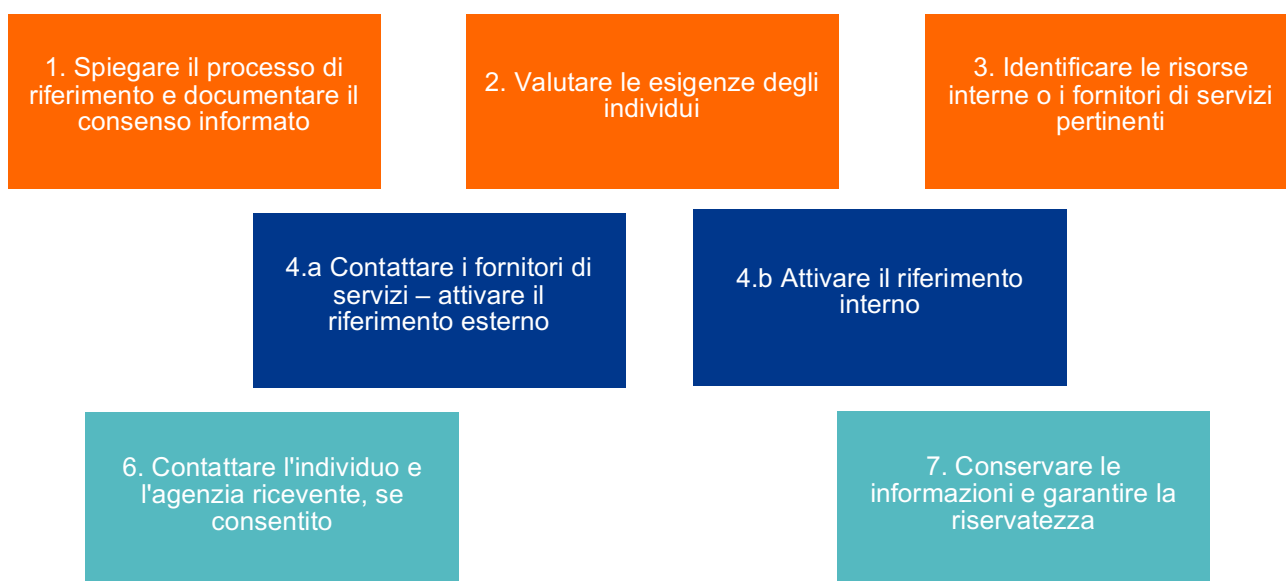
I riferimenti devono seguire precise linee guida ed essere gestiti dal Country Delegate, o, su approvazione del quartier generale, da un altro membro del personale nominato dal Country Delegate.

Le fasi principali per garantire un riferimento corretto sono le seguenti:

**1. Preparare e aggiornare al meglio le proprie conoscenze/disponibilità di servizi efficaci nel Paese di operatività, un elenco di fornitori di servizi locali, agenzie o istituzioni/autorità nazionali. Nei Paesi in cui è disponibile un elenco di questo tipo a livello nazionale/cluster/gruppo di lavoro, può essere adottata questa modalità.** L'elenco deve contenere opzioni sia per bambini che per adulti, ove pertinente (ad

esempio nomi di un fornitore/struttura di assistenza medica pediatrica e per adulti). Soprattutto nei casi che coinvolgono bambini, si consiglia di consultare gli uffici nazionali dell'UNICEF.<sup>1</sup> L'elenco deve comprendere (se esistenti): rifugi sicuri, servizi di trasferimento, strutture di assistenza medica, servizi psicologici/psicosociali/di gestione dei casi, servizi di assistenza legale, elenco dei fornitori di assistenza materiale di base (IF e IFM, istruzione non formale, sostegno in termini di mezzi di sussistenza), strutture che forniscono sostegno ai bambini nati a seguito di SEAH. Se una delegazione non è in grado di condurre autonomamente il processo di riferimento esterno, devono essere inclusi anche fornitori di servizi/organizzazioni esistenti e affidabili.

**2. Rispettare rigorosamente gli standard minimi che guidano il processo di riferimento**, delineando i passaggi che il personale deve intraprendere (vedere il grafico sottostante), includendo i moduli di riferimento. Assicurarsi che le persone coinvolte nel processo siano adeguatamente formate sulle procedure di riferimento delle persone bisognose di assistenza in modo sicuro e riservato, compresi i casi che coinvolgono bambini. Se una delegazione non è in grado di condurre autonomamente il processo di riferimento, deve contattare i fornitori di servizi esterni pre-identificati o le organizzazioni per richiedere assistenza.



Si prega di tenere a mente che è bene che il personale sia flessibile nell'applicazione di queste fasi e che adatti questo processo alle esigenze della vittima.

**3. Ottenere sempre il consenso prima di fornire assistenza**, rispettando il diritto della persona<sup>2</sup>, compresi i bambini, di scegliere liberamente a quale tipo di servizi di supporto accedere o di rifiutare del tutto i servizi.

**4. Rispettare sempre la riservatezza**, proteggendo le informazioni identificative di tutte le persone coinvolte nel presunto incidente.

### 3. Principi guida

Affinché un riferimento non crei danni all'individuo/alla comunità bisognosa di assistenza, esso deve rispettare in ogni momento i seguenti principi:

<sup>1</sup> In alcuni casi, le organizzazioni possono anche avere accesso a finanziamenti aggiuntivi per fornire servizi specializzati attraverso il Fondo fiduciario a sostegno delle vittime dello sfruttamento e degli abusi sessuali (il "Fondo fiduciario") istituito dal Segretario generale. Per ulteriori informazioni sul Fondo fiduciario, consultare: <https://conduct.unmissions.org/remedial-trust-fund>

<sup>2</sup> Le persone con disabilità potrebbero aver bisogno di un supporto specifico per consentire loro la capacità di fornire un consenso informato a seconda della natura della loro disabilità.

**Riservatezza.** Il principio di riservatezza impone a tutto il personale, i volontari e i membri della comunità di proteggere le informazioni divulgate o raccolte in relazione a qualsiasi individuo e di garantire che le informazioni siano rese accessibili a terzi (ad esempio i fornitori di servizi) solo con il permesso esplicito dell'individuo. **È diritto dell'individuo decidere se, come, quando, a chi divulgare le informazioni sul proprio caso.** Il personale deve astenersi dal rivelare nomi o qualsiasi informazione identificativa a chiunque non sia direttamente coinvolto nella fornitura di servizi, senza esplicito consenso, e non deve, in nessun caso, discutere dei singoli casi con familiari, amici e colleghi. Il mancato rispetto del principio di riservatezza costituisce una violazione del Codice di condotta di TDH Italia.

**Consenso.** I riferimenti devono avvenire solo dopo che la persona abbia dato il proprio **consenso informato** (ALLEGATO 1). L'individuo ha il diritto di limitare le informazioni che desidera divulgare e le persone con cui le informazioni saranno condivise. **Consenso informato significa fare una scelta informata liberamente e volontariamente.** Il consenso informato si verifica quando la persona comprende le conseguenze della scelta e sceglie liberamente di accettarne le conseguenze, e quando si basa su relazioni di pari potere. Ottenere il consenso informato significa che prima che qualsiasi informazione sia condivisa con altri, o venga fatto qualsiasi riferimento, in modo da essere in grado di prendere una decisione informata, l'individuo deve ricevere informazioni oneste e complete su possibili riferimenti, sulle loro implicazioni e su qualsiasi rischio o implicazioni derivanti dalla condivisione di informazioni sulla sua situazione e su eventuali limiti alla riservatezza.

**Per quanto riguarda i bambini,** come principio generale, l'autorizzazione a procedere con i riferimenti è richiesta al bambino, così come al genitore o al prestatore di assistenza, a meno che non sia ritenuto inappropriato coinvolgere il prestatore di assistenza del bambino (ad esempio il prestatore di assistenza o il genitore sono coinvolti nell'abuso). L'autorizzazione è richiesta ottenendo il "consenso informato" da parte dei prestatori di ai dei bambini più grandi e / o il "**consenso informato**" dai bambini più piccoli. Il consenso informato e l'assenso informato sono simili, ma non uguali. L'assenso informato è la volontà espressa di partecipare ai servizi. Ai bambini che sono troppo piccoli per dare il consenso informato, ma abbastanza grandi per capire e accettare di partecipare ai servizi, si richiede l'"assenso informato". L'assenso informato è la volontà espressa del bambino di partecipare ai servizi.

**Eccezioni alla riservatezza.** Riservatezza e consenso informato dovrebbero sempre avere la priorità. Tuttavia possono verificarsi delle limitazioni in circostanze molto eccezionali

- Se la vittima è un bambino, in una situazione in cui la salute o la sicurezza di un bambino è a rischio o in cui si sospetta una situazione di abuso, esistono limiti alla riservatezza al fine di proteggere il bambino quando è nel miglior interesse del bambino stesso.
- Se la vittima è un adulto che minaccia la propria vita o che minaccia direttamente la sicurezza degli altri, è possibile rivolgersi a servizi salvavita. Questo può succedere eccezionalmente solo quando ci sono indicazioni che la persona ha intenzione di togliersi la vita
- Se, a seconda della situazione, il personale di TDH Italia è tenuto per legge a denunciare reati

In tutti i casi, il potenziale danno causato dalla mancata divulgazione delle informazioni riservate dovrebbe essere valutato rispetto al potenziale danno causato dalla divulgazione delle informazioni e queste limitazioni della riservatezza dovrebbero essere sempre spiegate alle vittime (e / o al loro caregiver, ove appropriato)

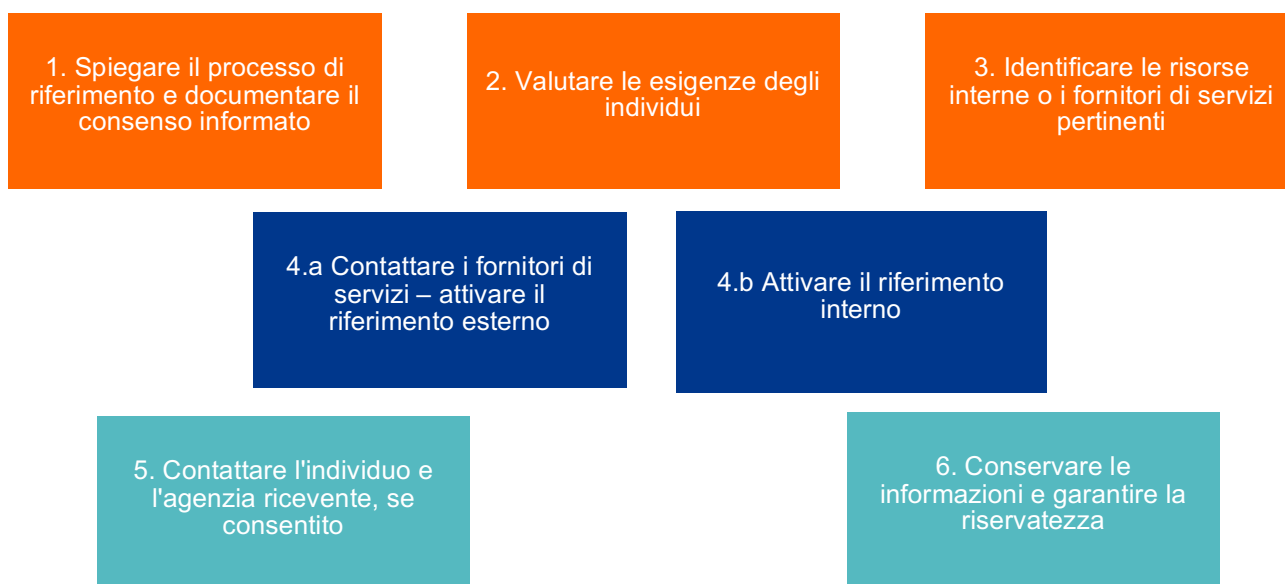
**Rispetto per le persone** Il ruolo dello staff di TDH Italia è quello di fornire informazioni sui servizi disponibili. In nessun caso il personale di TDH Italia è autorizzato a fornire consulenza o esercitare pressioni sull'individuo affinché acceda a uno o altri servizi. Rispettare le loro capacità decisionali e preferenze. Non dovresti esprimere la tua opinione, giudicare o incolpare chi cerca supporto.

**Non fare promesse o creare aspettative.** Condividi le informazioni solo se, in base alla mappatura dei servizi, i servizi esistono / sono disponibili. Il personale di TDH Italia non può garantire l'accesso, né i risultati né la qualità dei servizi e questo deve essere spiegato ai beneficiari. Tuttavia, si dovrebbe anche spiegare che in caso di problemi di accesso ai servizi, le persone che richiedono un riferimento possono tornare per informare il referente TDH Italia e possono richiedere ulteriore supporto.

**Sicurezza** Il personale delle organizzazioni deve agire per garantire la sicurezza fisica ed emotiva delle persone che hanno bisogno di supporto. La sicurezza fisica dell'individuo dovrebbe essere prioritaria rispetto a tutte le altre azioni o riferimenti che potrebbero essere disponibili. Considerazioni sulla sicurezza dovrebbero anche essere fatte nel miglior modo possibile quando si presentano opzioni di riferimento per un individuo. Ciò significa stare attenti a evitare di causare ulteriori danni alle vittime (e alle loro famiglie) a seguito di come viene gestito il caso (ad es. Possibili atti di vendetta dovuti a una cattiva gestione delle informazioni sul caso).

**Precauzioni aggiuntive da prendere per riferimenti dei minori.** Quando ha a che fare con i bambini, il personale deve comunicare le informazioni adattandole all'età, alla maturità, alla lingua, al genere e alla cultura del bambino (ovvero semplificando il contenuto) e ottenere il consenso informato dal bambino stesso (tenendo conto del suo / le sue capacità in evoluzione) e da uno dei genitori o tutori, a meno che non sia ritenuto inappropriato coinvolgere il caregiver del bambino (ad esempio, se il bambino è stato abusato e il caregiver o il genitore sono coinvolti nell'abuso).<sup>3</sup> Allo stesso tempo, è essenziale garantire che il migliore interesse del minore sia la guida principale per prendere decisioni in merito ad assistenza e riferimenti. Per quanto riguarda l'assenso dei bambini piccoli, si prega di fare riferimento al paragrafo precedente sul "consenso".

## 4. Percorso di riferimento



Il percorso di riferimento deve essere strutturato come segue:

### 1. Spiegare il processo di riferimento e documentare il consenso informato.

Quando contattato da un beneficiario/individuo che richiede il riferimento, il personale deve presentare se stesso e il proprio ruolo. Il processo di riferimento deve essere spiegato in dettaglio, tenendo debitamente conto dei principi guida sopra indicati. Il consenso deve essere richiesto prima di effettuare il riferimento (se consentito dalla situazione, usando il modulo nell'ALLEGATO 1) e prima di registrare qualsiasi informazione relativa al potenziale riferimento di una persona. Per ottenere il consenso, il personale deve condividere l'identità del personale che raccoglie le informazioni e il loro ruolo; deve condividere informazioni di contatto in

<sup>3</sup> Per i bambini più piccoli, che per legge o per natura sono troppo giovani per accettare i servizi, il personale di TDH Italia dovrebbe cercare il loro "assenso informato", un accordo affermativo per accettare i servizi e chiedere il permesso dei genitori. Per ulteriori informazioni sul consenso informato e sull'assenso informato, consultare le Linee guida dell'Interagenzia per la gestione dei casi e la tutela dell'infanzia. Il ruolo della gestione dei casi nella tutela dell'infanzia: una guida per i responsabili delle politiche e dei programmi e per gli assistenti sociali [http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM\\_guidelines\\_ENG\\_.pdf](http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf)

modo che la persona indirizzata possa raggiungere il personale che raccoglie le informazioni; deve condividere le opzioni di servizio disponibili, fornitori, passi successivi e chi contatterà, nonché riservatezza, e come le informazioni raccolte saranno utilizzate e archiviate dall'organizzazione. Il beneficiario deve essere informato del fatto che può scegliere che non venga avviato il processo di riferimento, oppure può richiedere in qualsiasi momento la distruzione delle informazioni fornite. Queste informazioni devono essere comunicate in modo chiaro e utilizzando un linguaggio non tecnico che il beneficiario possa comprendere. Se una persona non fornisce il consenso o non richiede al personale di TDH Italia di contattare i fornitori di servizi, il personale deve limitarsi a fornire informazioni su dove accedere ai servizi e condividere eventuali numeri di hotline pertinenti.

## 2. Valutare le esigenze dell'individuo.

Se viene dato il consenso, solo le informazioni di base devono essere registrate o annotate allo scopo di aiutare la persona ad accedere ai servizi che richiede, su una base rigorosa di "necessità di conoscere" (cioè solo le informazioni che sono rilevanti per la fornitura del servizio specifico richiesto dal beneficiario). Richiedere e condividere solo le informazioni minime necessarie per il riferimento (ad esempio, nome, numero di telefono, momento migliore per chiamare). Assicurarsi di capire di quale tipo di servizi ha bisogno l'individuo e verificarne la disponibilità (sia internamente che in outsourcing). Spiegare chiaramente quali informazioni saranno inviate all'agenzia/al personale ricevente al fine di effettuare il riferimento richiesto dall'individuo. Nel valutare le esigenze dell'individuo, il caso deve essere classificato in base alla priorità e la risposta deve essere garantita entro un tempo prestabilito, come segue:

- Alta (*follow-up entro 24-48 ore.*)
- Media (*follow-up entro 3-5 giorni*)
- Bassa (*follow-up entro 10-14 giorni*)

## 3. Identificare le risorse interne o i fornitori di servizi pertinenti.

A seconda della richiesta della persona per cui verrà effettuato il riferimento:

- Mettere in contatto la persona con l'agenzia/organizzazione competente (riferimento esterno) - vedere 4.a o
- Mettere in contatto la persona con il personale/dipartimento/organizzazione partner TDH Italia competente (riferimento interno) - vedere 4.b

## 4. Segnalazione

Secondo l'esito del punto 3, il personale di TDH Italia può a questo punto:

**4. a Contattare il/i fornitore/i di servizi - attivare la segnalazione esterna.** Se il servizio/supporto necessario **non** è disponibile internamente, dovrebbe essere richiesto il supporto esterno. Il personale di TDH Italia dovrà contattare il fornitore di servizi per confermarne l'idoneità. Le informazioni fornite dovranno includere le procedure previste dal loro protocollo di segnalazione e la conferma che saranno in grado di assistere il soggetto. Tutte le informazioni sulla segnalazione dovranno essere spiegate alla persona (per es. Quali servizi vengono forniti? Dove si trova il fornitore di servizi? Come può il soggetto raggiungere e ricevere i servizi?). Occorre tenere presente che la persona in cerca di supporto può scegliere in qualsiasi momento di rinunciare alla segnalazione. Se la persona decide di procedere, la segnalazione deve essere effettuata immediatamente (senza ritardi):

**Telefonicamente o tramite o piattaforme online:** comunicare da un luogo tranquillo, assicurarsi che vengano condivise solo le informazioni pertinenti per consentire al fornitore di servizi di mettersi in contatto con la persona che necessita dei servizi. Chiedere alla persona quali sono le sue modalità di comunicazione preferite. Indicare anche se ci sono rischi imminenti, espressi dalla persona segnalata o sotto osservazione.

**O usando il modulo di segnalazione esterno (ALLEGATO 3).** Il modulo è firmato in tre copie. Una copia viene fornita al punto di contatto dell'agenzia ricevente, una al soggetto (o al suo caregiver) e una viene conservata per gli archivi interni e il follow-up.

La persona che effettua la segnalazione deve condividere solo le informazioni pertinenti (dati anagrafici principali, posizione/indirizzo, modalità prescelta per contattare la persona, servizio richiesto, altre segnalazioni fatte in parallelo, potenziale minaccia/pericolo imminente) per fornire i servizi richiesti dal soggetto (limitate allo stretto necessario) e in ogni caso non è possibile condividere informazioni o dettagli sull'incidente. Le segnalazioni devono essere documentate assicurando che vengano individuate le seguenti informazioni di base: data di identificazione, data di segnalazione, nome del punto di contatto all'interno dell'agenzia ricevente, motivo della segnalazione / categoria del caso, feedback della data sulla segnalazione ricevuta, risultato della segnalazione.

Informare sempre la persona segnalata che in caso di problemi di accesso ai servizi, può rivolgersi nuovamente a TDH Italia. Se il beneficiario/soggetto afferma di non essere in grado di accedere a un servizio specifico, provare a fornire informazioni (se disponibili) su altri servizi pertinenti nelle vicinanze.

**4. b Attivare la segnalazione interna.** Se il servizio/supporto necessario è disponibile internamente, lo staff di TDH Italia dovrà contattare il Dipartimento / punto di contatto competente all'interno della delegazione. Tutte le informazioni sulla segnalazione dovranno essere spiegate alla persona (per es. Quali servizi vengono forniti? Come vengono erogati i servizi?). Occorre tenere presente che la persona in cerca di supporto può scegliere in qualsiasi momento di rinunciare alla segnalazione. Se la persona decide di procedere, la segnalazione deve essere effettuata immediatamente (senza ritardi):

**Tramite telefono / piattaforme online / di persona:** comunicare in un luogo tranquillo, assicurarsi che vengano condivise solo le informazioni pertinenti per consentire al personale ricevente di mettersi in contatto con la persona bisognosa di servizi. Chiedere alla persona quali sono le sue modalità di comunicazione preferite. Indicare anche se ci sono rischi imminenti, espressi dalla persona segnalata o sotto osservazione.

**O usando il modulo di segnalazione interno** (Allegato 2). Il modulo è firmato in due copie. Uno viene dato al soggetto (o al suo caregiver) e uno viene conservato per gli archivi interni e il follow-up. La persona che effettua la segnalazione deve condividere solo le informazioni rilevanti e pertinenti (dati anagrafici principali, luogo/indirizzo, modo prescelto per contattare la persona, servizio richiesto, altre segnalazioni fatte in parallelo, potenziale minaccia/pericolo imminente) per fornire i servizi richiesti dall'individuo (solo le informazioni strettamente necessarie) e in ogni caso non è possibile condividere informazioni o dettagli sull'incidente con altri membri della delegazione.

Il punto di contatto / dipartimento interessato attiverà quindi i servizi secondo una valutazione più approfondita che deve essere effettuata solo da personale specializzato, utilizzando i moduli sviluppati da ciascuna delegazione in base ai servizi interni disponibili.

**NB: Se l'individuo è in una situazione di pericolo immediato per la propria salute o sicurezza, è necessario agire mentre lo staff di TDH Italia è ancora con lui/lei.**

#### **5. Fare un follow-up con la persona e l'agenzia ricevente, se consentito.**

Le agenzie riceventi / i fornitori di servizi hanno la responsabilità di rispondere al beneficiario in ogni caso: se il servizio può essere fornito, con tempi e modalità di erogazione, se non può essere fornito indicandone le ragioni. Tuttavia, è responsabilità dell'agenzia di riferimento (TDH Italia) spiegare i passi successivi, le procedure e valutare con i singoli i vantaggi e gli svantaggi (compresi i rischi) relativi all'erogazione del servizio richiesto prima di attivare la segnalazione.

Le agenzie riceventi / i fornitori di servizi, se non diversamente previsto dalla legge, hanno la responsabilità di fornire un feedback all'agenzia di riferimento (TDH Italia) sull'accettazione della segnalazione e sul periodo di tempo in cui verranno presi provvedimenti, e fornire un feedback indicando se la segnalazione ha comportato l'erogazione del servizio entro tempi ragionevoli (idealmente, non più di 14 giorni). In caso di mancata erogazione di servizi, il personale di TDH Italia dovrebbe rivalutare le esigenze e decidere, insieme alla vittima (o al suo caregiver) se deve essere fatta un'ulteriore segnalazione a un altro fornitore di servizi o se il caso deve essere considerato chiuso.

Le informazioni fornite attraverso il feedback dovrebbero essere limitate ai dettagli richiesti per supportare la persona (vedere ALLEGATO 4). Non verrà condivisa alcuna informazione riguardo al tipo di servizio fornito, o



ai motivi della fornitura del servizio o della sua mancanza, a meno che la mancata erogazione dei servizi non sia dovuta a segnalazione non appropriata e / o l'agenzia ricevente non sia stata in grado di rispondere. In queste ultime situazioni, tali informazioni potrebbero essere necessarie per migliorare la qualità delle segnalazioni da parte dell'agenzia che le trasmette (ad esempio, per correggere un malinteso sull'idoneità a usufruire del servizio o sui tipi di servizi forniti dall'agenzia ricevente), senza necessità di fare alcun riferimento alle singole segnalazioni / ai singoli beneficiari.

Il feedback sulle segnalazioni ricevute è documentato secondo le procedure interne di ciascuna delegazione, garantendo che almeno le informazioni elencate nell'ALLEGATO 4 siano raccolte e archiviate in modo sicuro.

#### 6. Conservare le informazioni e garantire la riservatezza

Le agenzie che trasmettono le segnalazioni e quelle che le ricevono sono responsabili di:

- Gestire i dati statistici sulle segnalazioni per categoria per quanto possibile, nel rispetto dei principi di riservatezza e garantendo che le informazioni individuali o identificabili non siano incluse nelle serie di dati compilate
- Individuare e informare i gruppi di lavoro / meccanismi di coordinamento pertinenti delle eventuali lacune e delle tendenze nell'erogazione del servizio e sostenere soluzioni appropriate
- Su richiesta, fornire feedback alle agenzie riceventi e ai settori / gruppi di lavoro pertinenti sul numero di segnalazioni e il loro avanzamento (accettata, rifiutata, in sospeso)

## ALLEGATO 1 - Modulo di consenso/assenso informato

*(I paragrafi in corsivo sono suggerimenti che devono essere utilizzati dall'intervistatore e non devono apparire nel documento firmato)*

Script suggerito:

*Salve, mi chiamo ..... e sono ..... di TDH Italia. Abbiamo saputo che lei [tuo/tua... in caso di minori] potrebbe aver bisogno di ulteriore aiuto, e ora sono qui per parlare con lei [e la sua famiglia] di quello che sta succedendo. Ciò di cui stiamo per parlare non sarà condiviso con nessuno; rimarrà solo tra noi. Insieme decideremo quali sono le cose principali per cui lei [e la sua famiglia] avete bisogno di aiuto ed elaboreremo un piano su come aiutarvi. Sarò il suo assistente sociale durante tutto il processo, il che significa che sarò il responsabile del piano che prepariamo e che sarò io a seguire lei [e la sua famiglia]. Non dividerò informazioni su di lei [e sulla sua famiglia] senza la sua autorizzazione, a meno che non ritenga che siate in pericolo immediato. Quindi potrei aver bisogno di chiedere aiuto a qualcuno. La mia agenzia conserverà alcune informazioni su di lei per tenere traccia dei servizi che forniamo e dei tipi di problemi che devono affrontare le persone nella sua comunità. Il suo nome e i suoi dati personali saranno sempre mantenuti riservati. La sua partecipazione ai servizi che offriamo è sempre volontaria - dipende da lei. Può fare domande in qualsiasi momento ora o in futuro. Può anche decidere in qualsiasi momento di interrompere la ricezione dei servizi e di eliminare tutte le informazioni dal nostro archivio e non ci saranno conseguenze negative per lei o la sua famiglia.*

**SPIEGARE CHE COSA ACCADRÀ.**

Ha capito le informazioni che le ho fornito sui servizi e cosa stiamo per fare oggi? Sì o No

Accetta di ricevere i servizi forniti da [Nome dell'agenzia]? Sì o No

Nome

Età

Firma o Impronta digitale

Se la persona che richiede il sostegno è un minore, dovrà firmare anche un genitore o un caregiver non parte in causa. Se non sono disponibili genitori o caregiver (ad esempio nel caso di un minore non accompagnato), è possibile procedere senza il consenso dei genitori.

Nome del caregiver

Relazione con il minore

Firma del caregiver

### TESTIMONE

Confermo che il processo di consenso informato è stato seguito e che la persona ha dato il consenso liberamente.

Nome membro dello staff TDH Italia:

Firma membro dello staff TDH Italia

Data

## ALLEGATO 2 - Modulo di riferimento interno

### I. INFORMAZIONI PERSONALI

<b>Priorità</b>	<input type="checkbox"/> Alta ( <i>follow-up richiesto in 24-48 ore.</i> ) <input type="checkbox"/> Media ( <i>follow-up entro 3-5 giorni</i> ) <input type="checkbox"/> Bassa ( <i>follow-up entro 10 giorni</i> )	<b>Data Segnalazione</b>	
<b>Dati principali</b>	<b>Nome</b>	<b>Maschio</b> <input type="checkbox"/> <b>Femmina</b> <input type="checkbox"/>	<b>Data di nascita</b>
<b>Dettagli contatto</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Numero di telefono</b>	<b>Modalità / orario preferiti per essere contattato</b>
<b>Nazionalità e numero ID</b>			
<b>La vittima è stata informata della segnalazione?</b>	<b>Sì</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>	<b>Se No, spiegarne i motivi</b>	

<b>Se il beneficiario è minorenne</b>			
<b>Informazioni del caregiver principale</b>	<b>Nome</b>	<b>Maschio</b> <input type="checkbox"/> <b>Femmina</b> <input type="checkbox"/>	<b>Relazione con il minore</b>
<b>Dati di contatto (se diversi da quelli sopra indicati)</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Numero di telefono</b>	<b>Modalità / orario preferiti per essere contattato</b>
<b>N Nazionalità e numero ID</b>			
<b>Il caregiver è informato della segnalazione</b>	<b>Sì</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>	<b>Se No, spiegarne i motivi</b>	

<b>Il bambino è separato o non accompagnato?</b>	<b>Si</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>	

## II. SEGNALAZIONE INTERNA

<b>Segnalato da:</b>	<input type="checkbox"/> Reparto finanza <input type="checkbox"/> Reparto logistica <input type="checkbox"/> Reparto gestione <input type="checkbox"/> (Aggiungere / modificare) in base alla struttura interna della delegazione <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Nome e titolo del membro dello staff (che fa la segnalazione)</b>		<b>Contatti (e-mail e numero di telefono)</b>
<b>Segnalazione a:</b>	<input type="checkbox"/> Protezione: attività di tutela dell'infanzia PSS - competenze per la vita <input type="checkbox"/> Tutela: gestione dei casi di Tutela dell'infanzia <input type="checkbox"/> Tutela: Tutela dell'infanzia emergenza <input type="checkbox"/> (Aggiungere / modificare) in base ai servizi disponibili <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Nome e qualifica del membro dello staff (che riceve la segnalazione)</b>		<b>Contatti (e-mail e numero di telefono)</b>

## III. INFORMAZIONI SUL CASO

<b>Tipo di assistenza necessaria</b>	<input type="checkbox"/> Gestione dei casi di Tutela dell'Infanzia <input type="checkbox"/> Attività basate sul centro: Centro Comunitario (incl. formazione sulle competenze per la vita, attività PSS) <input type="checkbox"/> Assistenza contanti per le emergenze <input type="checkbox"/> Rifugio (incl. trasferimento in centro collettivo, box di rifugio, contanti per affitto) <input type="checkbox"/> Assistenza medica / Servizi di salute mentale <input type="checkbox"/> Educazione / Formazione professionale <input type="checkbox"/> Supporto per il sostentamento <input type="checkbox"/> Assistenza legale <input type="checkbox"/> Servizi sociali <input type="checkbox"/> Nutrizione <input type="checkbox"/> (Aggiungere / modificare) in base ai servizi interni disponibili <input type="checkbox"/> Assistenza materiale, specificare:  <input type="checkbox"/> Altri:	
<b>Informazioni di base / Motivo della segnalazione</b>		
<b>La vittima è stata segnalata a qualche altra organizzazione?</b>	<b>Sì</b> <input type="checkbox"/>  <b>No</b> <input type="checkbox"/>	<b>Se sì, fornire i dettagli</b>

**IV. CONSENSO AL RILASCIO DI INFORMAZIONI** (Leggere con l'interessato e rispondere a qualsiasi domanda prima di firmare di seguito)

<p>Io, ... (nome della persona interessata), ho capito che lo scopo della segnalazione e della divulgazione di queste informazioni a..... è di garantire la sicurezza e la continuità delle cure tra i fornitori di servizi che cercano di aiutare questa famiglia. Il..... mi ha spiegato chiaramente la procedura di segnalazione e ha elencato nel dettaglio le informazioni che devono essere divulgate. Firmando questo modulo, autorizzo questo scambio di informazioni.</p> <p>Firma della Parte responsabile:            (Persona interessata o caregiver se minorenne)</p>
---

Data: G/M/Anno

## ALLEGATO 3 - Modulo di riferimento esterno

### I. INFORMAZIONI GENERALI

<b>Agenzia che effettua la segnalazione</b>	
<b>Agenzia / org:</b>	<b>Contatti:</b>
<b>Telefono:</b>	<b>E-mail:</b>
<b>Luogo</b>	

<b>Agenzia ricevente</b>	
<b>Agenzia / org:</b>	<b>Contatti:</b>
<b>Telefono:</b>	<b>E-mail:</b>
<b>Luogo</b>	

### II. INFORMAZIONI PERSONALI

<b>Priorità</b>	<input type="checkbox"/> Alta ( <i>follow-up richiesto in 24-48 ore.</i> ) <input type="checkbox"/> Media ( <i>follow-up entro 3-5 giorni</i> ) <input type="checkbox"/> Bassa ( <i>follow-up entro 10 giorni</i> )	<b>Data Segnalazione</b>	
<b>Dati principali</b>	<b>Nome</b>	<b>Maschio</b> <input type="checkbox"/> <b>Femmina</b> <input type="checkbox"/>	<b>Data di nascita</b>
<b>Dettagli contatto</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Numero di telefono</b>	<b>Modalità / orario preferiti per essere contattato</b>
<b>Nazionalità e numero ID</b>			
<b>La vittima è stata informata della segnalazione?</b>	<b>Sì</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>	<b>Se No, spiegarne i motivi</b>	

<b>Se il beneficiario è minorenne</b>			
<b>Informazioni del caregiver principale</b>	<b>Nome</b>	<b>Maschio</b> <input type="checkbox"/>	<b>Relazione con il minore</b>



		<b>Femmina</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Dati di contatto (se diversi da quelli sopra indicati)</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Numero di telefono</b>	<b>Modalità / orario preferiti per essere contattato</b>
<b>N Nazionalità e numero ID</b>			
<b>Il caregiver è informato della segnalazione</b>	<b>Si</b> <input type="checkbox"/>  <b>No</b> <input type="checkbox"/>	<b>Se No, spiegarne i motivi</b>	
<b>Il bambino è separato o non accompagnato?</b>	<b>Si</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>		

### III. SEGNALAZIONE ESTERNA - INFORMAZIONI SUL CASO

<b>Tipo di assistenza necessaria</b>	<input type="checkbox"/> Gestione dei casi di Tutela dell'Infanzia <input type="checkbox"/> Attività basate sul centro: Centro Comunitario (incl. formazione sulle competenze per la vita, attività PSS) <input type="checkbox"/> Assistenza contanti per le emergenze <input type="checkbox"/> Rifugio (incl. trasferimento in centro collettivo, box di rifugio, contanti per affitto) <input type="checkbox"/> Assistenza medica / Servizi di salute mentale <input type="checkbox"/> Educazione / Formazione professionale <input type="checkbox"/> Supporto per il sostentamento <input type="checkbox"/> Assistenza legale <input type="checkbox"/> Servizi sociali <input type="checkbox"/> Nutrizione <input type="checkbox"/> (Aggiungere / modificare) in base ai servizi identificati disponibili <input type="checkbox"/> Assistenza materiale, specificare:  <input type="checkbox"/> Altri:
--------------------------------------	--

<b>Informazioni di base / Motivo della segnalazione</b>		
<b>La vittima è stata segnalata a qualche altra organizzazione?</b>	Sì <input type="checkbox"/>  No <input type="checkbox"/>	<b>Se sì, fornire i dettagli</b>

<b>Dettagli della segnalazione</b>		
<b>Qualche contatto o altre restrizioni?</b>	Sì <input type="checkbox"/>  No <input type="checkbox"/>	<b>Se sì, spiegare di seguito:</b>
<b>Segnalazione consegnata tramite:</b> <input type="checkbox"/> Telefono <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Elettronicamente (per es. App o database) <input type="checkbox"/> Di persona		
<b>Follow-up previsto tramite:</b> <input type="checkbox"/> Telefono <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Di persona.		
<b>Data (GG/MM/AA):</b>		
<b>Le agenzie di informazione si impegnano a scambiare per il follow-up:</b>		
<b>Nome, data (GG/MM/AA) e firma del destinatario:</b>		

**IV. CONSENSO AL RILASCIO DI INFORMAZIONI** (Leggere con l'interessato e rispondere a qualsiasi domanda prima di firmare di seguito)

<p>Io, ... (nome della persona interessata), ho capito che lo scopo della segnalazione e della divulgazione di queste informazioni a..... è di garantire la sicurezza e la continuità delle cure tra i fornitori di servizi che cercano di aiutare questa famiglia. Il..... mi ha spiegato chiaramente la procedura di segnalazione e ha elencato nel dettaglio le informazioni che devono essere divulgate. Firmando questo modulo, autorizzo questo scambio di informazioni.</p> <p>Firma della Parte responsabile:            (Persona interessata o caregiver se minorenne)</p> <p>Data:            G/M/Anno</p>
--



## ALLEGATO 4 - Modulo di follow-up

<b>Numero caso</b>	<b>Nome assistente sociale</b>	<b>Data del follow-up</b> GG/MM/AA	
<b>Pianificazione del follow-up</b>			
<b>Tipo di follow-up</b>	<input type="checkbox"/> Esterno	<input type="checkbox"/> Interno	
<b>Luogo del follow-up</b>	<input type="checkbox"/> Abitazione <input type="checkbox"/> Ufficio <input type="checkbox"/> Altro (specificare)		
<b>Scopo del follow-up</b>	<input type="checkbox"/> Monitoraggio <input type="checkbox"/> Supporto		
<b>Riepilogo dello Stato attuale del caso:</b>			
<b>Dettagli del follow-up</b>			
<b>Esito della riunione (compresi i punti aggiuntivi rilevati / i progressi compiuti / le azioni programmate):</b>			
<b>Caso chiuso:</b>	<input type="checkbox"/> Sì (terminare qui e firmare) <input type="checkbox"/> No (riempire la tabella qui sotto)		
<b>Passi successivi</b>			
<b>Tipo e luogo</b>	<b>Descrivere i passi da compiere</b>	<b>Persona responsabile</b>	<b>Scadenza</b>
(Aggiungere tutte le righe necessarie)			
<b>Firma dell'assistente sociale</b>			