

## **Assistenza e accompagnamento delle rifugiate e dei rifugiati dall'Ucraina**

# **Promemoria per la vita quotidiana delle famiglie ospitanti**

L'accoglienza privata delle persone rifugiate è una sfida sia per le famiglie ospitanti che per i loro ospiti. La nuova quotidianità solleva, soprattutto all'inizio, molte questioni non regolamentate da leggi, ordinanze o direttive. Con il presente promemoria, il progetto Famiglia ospitante dell'Organizzazione svizzera d'aiuto ai rifugiati OSAR intende richiamare l'attenzione su alcuni punti potenzialmente delicati della vita quotidiana tra le famiglie ospitanti e i loro ospiti. Ove necessario e possibile, si rimanda a integrazioni esistenti o più approfondite di autorità e organizzazioni partner.

Le informazioni sulla registrazione e sulle questioni assicurative e di diritto d'asilo sono disponibili in linea di principio attraverso le diverse [pagine web sull'Ucraina dell'OSAR](#) o la [SEM](#). In particolare le [FAQ della SEM](#) offrono dati molto completi su questioni relative allo status, all'ingresso e all'uscita, all'alloggio, alle questioni mediche e all'integrazione.

## **1 Consigli e suggerimenti pratici dopo l'accoglienza**

### **Recapito postale**

L'indirizzo *c/o* è necessario per voi o per i vostri ospiti, se questi non hanno un indirizzo proprio. L'abbreviazione *c/o* deriva dall'inglese e significa «care of». Una scritta ideale è la seguente:

NOME della PERSONA rifugiata

*c/o* FAMIGLIA OSPITANTE,

VIA N.

NUMERO POSTALE DI AVVIAMENTO NPA, LOCALITÀ

### **Apertura di un conto postale o bancario**

PostFinance ha un mandato di servizio universale ed è tenuta a mettere a disposizione di ogni persona che soggiorna in Svizzera un conto. Tuttavia, secondo una richiesta a PostFinance, è necessario esibire un documento d'identità valido e il permesso S. Su richiesta, diverse banche hanno rifiutato l'apertura di conti per ucraine e ucraini senza status di soggiorno in Svizzera.

Anche presso la [ZKB \(Zürcher Kantonalbank\)](#) le persone in possesso di passaporto e permesso S possono aprire un conto di sostentamento.

## **Mostrare le possibilità di acquisto locali / offerte convenienti**

La vita in Svizzera è cara. Per questo è ancora più importante mostrare alle persone rifugiate la possibilità di fare acquisti convenienti ma di buona qualità. All'inizio fate insieme gli acquisti. Richiamate l'attenzione sulle offerte speciali.

## **Assistenza medica: medici di famiglia e ospedali**

Le persone provenienti dall'Ucraina possono soggiornare in Svizzera per 3 mesi senza obbligo di visto e permesso, quindi vivere per esempio presso parenti o privati. In tal caso non sono soggetti all'assicurazione malattia obbligatoria. È possibile però che dispongano di un'assicurazione viaggi o che voi, in qualità di padroni di casa, abbiate stipulato un'assicurazione per gli ospiti. Ulteriori informazioni in merito sono disponibili presso i diversi assicuratori. L'assicurazione malattia ucraina non è sufficiente per un trattamento medico in Svizzera.

Non appena una persona bisognosa di protezione si presenta presso un Centro federale di asilo e li inoltra una domanda per ottenere lo statuto di protezione S, dopo l'assegnazione cantonale viene iscritta dal Cantone per l'assicurazione malattia obbligatoria con effetto retroattivo al momento della presentazione della domanda. I costi per i premi e le partecipazioni ai costi (franchigia e aliquota percentuale) vengono sovvenzionati dalla Confederazione ai Cantoni con il versamento dei forfait globali.

Se una persona è bisognosa di assistenza medica già prima della presentazione della domanda per lo statuto di protezione S e non dispone di un'assicurazione malattia, i costi sono a carico del settore pubblico. Nelle [FAQ della SEM](#) sono disponibili indicazioni molto dettagliate sulle questioni mediche.

In Svizzera il medico di famiglia è il primo punto di riferimento in caso di malattie e infortuni. Tratta malati o infortunati e, se necessario, li indirizza all'ospedale o ad altri specialisti. Se il medico di famiglia conosce i suoi pazienti e la loro storia clinica, può trattarli meglio. Per questo bisognerebbe rivolgersi sempre allo stesso medico di famiglia.

In caso di malattia non si dovrebbe andare direttamente in ospedale, ma prima dal medico di famiglia. Solo in casi di emergenza e per un parto ci si dovrebbe recare direttamente in ospedale.

Molte informazioni sulla salute sulla Svizzera sono disponibili all'indirizzo [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch) e, nel contesto della situazione attuale, in particolare all'indirizzo <https://www.migesplus.ch/themen/ukraine>.

## **Animali domestici**

I cani e i gatti al seguito dei loro proprietari possono entrare in Svizzera anche se non sono soddisfatte tutte le condizioni per l'importazione. Se intendono entrare in Svizzera, i proprietari sono pregati di compilare il modulo di notifica sottostante e di inviarlo a [petsukraine@blv.admin.ch](mailto:petsukraine@blv.admin.ch).

Modulo di notifica in [inglese](#), [russo](#) e [ucraino](#).

Promemoria in [inglese](#) e [ucraino](#).

A causa del rischio di epizootie è vietato l'ingresso di pollame, ungulati e artiodattili. I rispettivi detentori di animali sono pregati di contattare immediatamente le autorità veterinarie del luogo di residenza o presso la famiglia ospitante o l'alloggio assegnato.

## **Cordiale, paziente e rispettoso**

«Il tono fa la musica» – questo è altrettanto vero quando si ha a che fare con le persone rifugiate che con gli amici.

## **Rispetto per gli altri comportamenti**

Cercate di nutrire il minor numero possibile di aspettative nei confronti dei vostri ospiti e di lasciare loro lo spazio personale necessario. L'interesse per la persona e un atteggiamento aperto sono d'aiuto. Chiarite però anche agli ospiti quali sono i vostri limiti e le vostre aspettative di convivenza. Se insorgono problemi, cercate di affrontarli nel modo più diretto e oggettivo possibile.

## **Confronto alla pari**

Affrontate i vostri ospiti da pari a pari. Siate consapevoli dell'esistenza di un certo divario di potere tra voi e le persone rifugiate, il che comporta determinati rischi. Non lasciate che la particolare vulnerabilità dei vostri ospiti vi induca ad abusare della vostra posizione a loro danno o svantaggio. Particolare attenzione e sensibilità sono richieste quando i rifugiati sono bambini.

## **Bisogni primari e sfera privata**

Tra i bisogni primari rientrano, oltre al cibo, alle possibilità di dormire e ai servizi igienici, anche una sufficiente sfera privata e la possibilità di ritirarsi. I vostri ospiti dovrebbero avere una camera chiudibile a chiave e accesso alla cucina e al bagno. Accettate se i vostri ospiti preferiscono stare da soli. Offrite compagnia, ma non imponetela.

## **Stimolazione dell'autoefficacia**

Dovreste permettere alle persone rifugiate di fare ciò che possono fare da sole. Questo aiuta a preservare la dignità e a rimanere attivi. Non appena i vostri ospiti si sono orientati, forse saranno felici di preparare un pasto per la famiglia ospitante di tanto in tanto. [Cucinare insieme](#) unisce!

## **Accettare l'inaspettato**

I vostri ospiti potrebbero fare cose strane dal punto di vista svizzero o comportarsi in modo «strano» dal vostro punto di vista. Siate flessibili e rilassati; siate consapevoli che i vostri ospiti si trovano in un ambiente a loro sconosciuto. Anche noi dal punto di vista delle persone rifugiate a volte abbiamo strane abitudini. È meglio chiedere una volta di troppo che irritarsi e sentirsi frustrati.

## **Sostegno per i bambini**

Se tra gli ospiti ci sono bambini, aiutate a facilitare l' [ingresso a scuola](#) o alla scuola materna. A tal fine gli ospiti devono contattare il comune. Inoltre, sorgono molte domande: di cosa ha bisogno il bambino per andare a scuola? Mostrate alle famiglie dove possono fare shopping a prezzi convenienti o quali attività economiche sono normalmente a disposizione dei bambini (come ad es. le [offerte Lasciapassare](#)).

## Comunicazione

Aiutate i vostri ospiti a mantenere i contatti con i loro familiari. In molti casi ha senso acquistare una carta SIM per il telefono cellulare e accedere a Internet. Alcuni fornitori forniscono le carte SIM [gratuitamente](#).

## Riservatezza politica

Spesso la situazione politica nel paese d'origine è più complessa e meno trasparente di quanto pensiamo. Siate riluttanti a commentare. Mostrate invece apertura e interesse per la situazione. Accettare la storia dell'altro senza valutarla è una forma di empatia.

## Una certa routine quotidiana può essere utile

Pasti regolari insieme, passeggiate, attività sportive, serate di gioco ecc. possono essere utili per favorire la convivenza. Coinvolgete le persone rifugiate anche nei lavori domestici e di giardinaggio. Informatevi presso associazioni sportive o [gruppi di volontari](#) sulle possibilità di partecipare alle strutture associative locali.

## Chiarite le finanze

In linea di principio, fornite una sistemazione gratuita. Le persone rifugiate dall'Ucraina hanno diritto all'aiuto sociale d'asilo a partire dalla data di registrazione presso un Centro federale di asilo (CFA) o online ([modulo online della SEM](#)). Tuttavia, l'aiuto sociale d'asilo può essere erogato solo se la persona rifugiata ha ricevuto dalla SEM l'attestazione dello statuto di protezione S che verrà recapitata per posta. Prima che la conferma scritta sia disponibile è necessario un po' di tempo (emissione, invio postale). I comuni – o i servizi responsabili dell'erogazione dell'aiuto sociale d'asilo – hanno bisogno della conferma per versare correttamente il denaro. Chi ha bisogno di un sostegno finanziario rapido dovrebbe registrarsi rapidamente. In caso di grandi difficoltà finanziarie, i comuni possono erogare il soccorso d'emergenza prima della conferma della SEM.

- 
- Sebbene i rifugiati abbiano diritto all'aiuto sociale d'asilo a partire dalla conferma del preannuncio, a causa del ritardo menzionato nel versamento dei fondi corrispondenti raccomandiamo alle famiglie ospitanti di aiutare i loro ospiti durante la fase di transizione con cibo e altri oggetti pratici come vestiti, materiale scolastico, biciclette ecc. Nella maggior parte dei casi, la popolazione locale vi sosterrà in tutti questi acquisti e commissioni, il che è incoraggiante per tutti. Inoltre, molte comunità d'interesse per biciclette organizzano [borse delle bici](#), dove è possibile acquistare biciclette a buon mercato.

## 2 Gestione dei traumi di guerra

Non tutti i rifugiati soffrono di traumi. Tuttavia, c'è la possibilità che tutti i rifugiati abbiano avuto esperienze traumatizzanti. Soprattutto se si sentono soli con queste esperienze, sussiste il rischio di danni conseguenti a lungo termine (disturbi post-traumatici da stress). Impreparati, i rifugiati hanno dovuto lasciare la propria patria, familiari, amici, lavoro, sicurezze ecc. Forse hanno persone vicine che sono state o sono ancora coinvolte nei

combattimenti. Oppure i rifugiati stessi hanno visto o vissuto combattimenti e violenze. Non sono stati in grado di prepararsi a questo grande cambiamento o a questi eventi nella loro vita e ora si trovano in una fase caratterizzata da paura, perdita di controllo, tristezza e mancanza di prospettive.

- Siate consapevoli che le vostre possibilità di aiutare le persone traumatizzate sono limitate. Se ritenete di riconoscere nei vostri ospiti segni di un possibile trauma (disturbi del sonno, apatia, depressione...), informatevi, ad esempio presso le autorità cantonali, dove sono disponibili nelle vicinanze specialisti/punti di riferimento competenti. Allo stesso tempo potete contribuire a far sì che i rifugiati possano affrontare meglio la situazione: <https://www.migesplus.ch/it/pubblicazioni/quando-e-impossibile-dimenticare-il-passato>
- Segnalate la vostra apertura nei confronti dei vostri ospiti. Può però anche darsi che l'interlocutore non voglia (ancora) parlare delle esperienze fatte. Questo dovrebbe essere accettato.
- Lasciate che l'interlocutore parli e si esprima. Per elaborare l'esperienza vissuta è importante trovare un linguaggio e saperlo esprimere. Ascoltate senza proporre soluzioni o dare consigli.
- Quando ascoltate, prestate attenzione alla vostra autoprotezione e ai vostri limiti sani. Fate attenzione ai «segnali di avvertimento» se vi accorgete che i racconti diventano troppo gravosi per voi. Se possibile, contattate degli specialisti.
- Le persone traumatizzate dovrebbero poter esprimere i propri sentimenti come paura, rabbia, odio ecc. senza essere condannate per questo. Fate attenzione a percepire per una volta ciò che l'interlocutore racconta, senza esprimere giudizi.
- Lasciate stare le esperienze difficili che vengono espresse. Non cercate di minimizzarle né di drammatizzarle.
- Cercate di avere pensieri positivi e di trasmetterli agli ospiti. Ponete domande come: «Cosa non ha distrutto la guerra dentro di me? Come sono riuscito/a a sopravvivere e a venire qui?» oppure «Cosa serve, oltre al supporto materiale, per il nuovo inizio e la ricostruzione?»
- Informazioni sui centri di contatto e consulenza in ambito psicologico e medico sono disponibili attraverso [Informazioni sulla salute per tutti | migesplus.ch](https://www.migesplus.ch)

## **Fate rete**

L'assistenza e l'accompagnamento delle persone rifugiate possono trasformarsi rapidamente in un'attività quotidiana 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Per la maggior parte di noi non è possibile reperire questa energia per un periodo prolungato. Perché in fin dei conti si ha anche una vita da affrontare con tutte le sue sfide. I vicini possono essere d'aiuto, molti vogliono aiutare. Parlate con le persone nelle vostre immediate vicinanze, nel quartiere o in paese. Fate rete con altre famiglie ospitanti e aiutate i vostri ospiti a mettersi in contatto con altri rifugiati. Entrate a far parte di un gruppo di sostegno o di una comunità locale, come già ci sono [in alcune località](#) della Svizzera. Contattate un'[organizzazione partner dell'OSAR](#) nella vostra zona.

### 3 Consigli e tool utili

- Su questo sito potete imparare alcune parole di ucraino giocando:  
[Imparare l'ucraino – App2Brain.](#)

Per favorire la comunicazione tra soccorritori e rifugiati, ALLIANZ offre una hotline gratuita con interpreti (tra tedesco, ucraino e russo). A tal fine, persone rifugiate provenienti dall'Ucraina sono state assunte alle condizioni svizzere.

+41 (0) 58 358 50 00.

<https://www.allianz.ch/de/ueber-uns/engagements/ukraine-helfen.html>

App di traduzione come Google Traduttore o DeepL (solo russo) possono aiutare a superare le prime barriere linguistiche.

- Viaggiare in Svizzera può essere costoso, ma c'è un'opportunità praticamente gratuita per le rifugiate e i rifugiati ucraini di esplorare la Svizzera fino alla fine di maggio. Le condizioni sono riportate qui:

[Informazioni sui profughi ucraini – Alliance SwissPass](#)

Questa raccolta si basa sulla situazione al momento della sua stesura, mentre le circostanze cambiano continuamente. Non si possono quindi derivare diritti. Per informazioni dettagliate su questioni specifiche, si prega di consultare, come già accennato, le [pagine web dell'OSAR sull'Ucraina](#) e il [sito della SEM](#).

*4 aprile 2022.*