

I progetti SAI del Comune di Milano

**Sistema di
Accoglienza e
Integrazione**

XIII Report Statistico
Analisi dati del 2022

A cura di Paolo Bonomi, Antonella Colombo
ed equipe SAI adulti



Comune di
Milano

Comune di Milano
Direzione Welfare e Salute
Area Diritti e Inclusione
Unità Politiche per l'Inclusione
e l'Immigrazione



Scarica
la versione digital
di questo report



Indice

Introduzione	3
1. LE FONTI DEI DATI	6
2. IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA SAI	7
2.1 Caratteristiche generali dell'utenza: chi sono gli ospiti del servizio SAI	8
2.2 Caratteristiche della permanenza degli ospiti e gestione del servizio: quali interdipendenze	15
3. I CORSI DI ITALIANO E DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	20
3.1 Le esperienze dei corsi di italiano	20
3.2 Le esperienze dei corsi di formazione e gli inserimenti lavorativi	23
4. LE PRESE IN CARICO DEL CENTRO DI MEDIAZIONE AL LAVORO (CELAV)	26
4.1 I tirocini attivati e i percorsi conclusi dal CeLav	26
4.2 Assessment professionale	33
5. LA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI SAI	37
5.1 Caratteristiche del campione	38
5.2 Gli spazi di vita a disposizione	40
5.3 Il servizio mensa e la cucina	42
5.4 Gli operatori e le attività organizzate	44
5.5 Note degli ospiti e soddisfazione generale.....	46
6. MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI	48
6.1 Le accoglienze SAI.....	48
6.2 Il Centro Servizio dei Minori Stranieri Non Accompagnati di via Zendrini	52
6.3 Le prese in carico del CeLav	73
7. CONCLUSIONI E INDICATORI RIASSUNTIVI	75
8. ELEMENTI PER L'INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA DEL SERVIZIO	77
9. GLOSSARIO	79
Appendice - UNO SGUARDO ALLE STORIE: BREVI NARRAZIONI DAL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI E DEI BENEFICIARI	81
Il potere di un passaporto	81
La storia di S.....	82
M. cerca casa	83
Ti ricordi quando spaccavo i vetri?	84
Funamboli	85

Introduzione

Il 2022 ha rappresentato un anno di svolta rispetto alla visione e all'organizzazione del sistema di accoglienza cittadino rivolto a nuclei familiari e adulti titolari di protezione internazionale. Il Comune di Milano, che aderisce sin dalla sua origine al Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (all'epoca denominato SPRAR, quindi con la Legge 18 dicembre 2020, n. 173 ridefinito SAI "Sistema di Accoglienza e di Integrazione"), dopo una coprogettazione insieme a sette Enti/ATI del Terzo Settore, ha infatti sperimentato, nell'annualità considerata, un nuovo modello gestionale basato su tre capisaldi:

POTENZIAMENTO ACCOGLIENZA DIFFUSA:

- Trasferimento dei posti attivi in accoglienza diffusa in appartamento (a partire dal 1° gennaio 2022 sono stati attivati 370 posti in appartamento vs. 72 posti precedenti);
- Potenziamento del lavoro di raccordo e di rete con il territorio e con le comunità locali (attraverso l'introduzione della figura del network manager);
- Accoglienza residuale in strutture di medie dimensioni (2 strutture di 21 e 60 posti).

INTRODUZIONE CASE MANAGEMENT:

- Individuazione dei «**Case Manager**», quali responsabili/garanti dei percorsi di inclusione dei beneficiari e della gestione diretta del budget per le **spese di integrazione** dei beneficiari;
- Potenziamento del processo di **assessment** per l'individuazione tempestiva delle risorse e delle potenzialità dei beneficiari;
- Rafforzamento dell'approccio di presa in carico **multidisciplinare**.

SVILUPPO MONITORAGGIO PROGETTI SU BASE INDIVIDUALE E AGGREGATA:

- Definizione con il beneficiario, condivisa con tutti gli attori coinvolti, degli obiettivi del suo **progetto di accoglienza personalizzato** articolato in 4 dimensioni:
 - *Benessere Psico-sociale*
 - *Lingua italiana*
 - *Formazione/Lavoro*
 - *Abitare*
- Misurazione **outcomes** a livello aggregato
- Introduzione **customer satisfaction**

Al 31.12.2022 il progetto SAI del Comune di Milano risulta essere articolato nelle seguenti "categorie":

- **Categoria ORDINARI**¹ (adulti e famiglie): posti finanziati 542
- **Categoria DS/DM** (Disagio Sanitario e Disagio Mentale): posti finanziati: 7 DS e 8 DM per un totale di 15 posti
- **Categoria MSNA** (Minori Stranieri Non Accompagnati): posti finanziati 400

Nel corso del 2022 nel progetto SAI del Comune di Milano sono state accolte complessivamente (dato di flusso) n.1256 persone¹ così distribuite:

- Categoria ordinari: 535
- Categoria DM/DS: 19
- Categoria MSNA: 702

Le unità abitative SAI attive alla data odierna sono in totale 162, così articolate:

- 96 unità abitative destinate alla categoria ordinari (esclusi i posti ampliamento non ancora attivi) di cui 94 appartamenti e 2 strutture collettive;
- 3 unità abitative destinate alla categoria DM/DS;
- 63 unità abitative destinate alla categoria MSNA (con capienza da un minimo di 2 ad un massimo di 20 posti).

Della totalità delle unità abitative 8 sono ubicate in altri comuni della Città Metropolitana (Canegrate, Cormano, Cinisello Balsamo e Cernusco S/N)

I Partner SAI categoria ordinari e DM/DS sono:

- ❖ ATI Farsi Prossimo e Comunità Progetto
- ❖ Fondazione Progetto Arca
- ❖ Diaconia Valdese
- ❖ ATI Fondazione Casa della Carità, Ass. La Grangia e Proges
- ❖ Telefono Donna
- ❖ ATI Fuoriluoghi (con 9 enti)
- ❖ ATI Spazio Aperto Servizi e Amapola

I Partner SAI categoria MSNA operano secondo un diverso modello organizzativo, ovvero in regime di accreditamento sperimentale (ad eccezione del Centro Servizi MSNA di via Zendrini) e sono i seguenti:

- ❖ Fondazione Casa della Carità
- ❖ Farsi Prossimo
- ❖ Intrecci
- ❖ Equa
- ❖ Spazio Aperto Servizi
- ❖ Fuoriluoghi
- ❖ Ceas
- ❖ La Cordata
- ❖ Opera Don Guanella
- ❖ Fratelli di S. Francesco

¹ Si evidenzia che l'attivazione dei 542 posti categoria ordinari è avvenuta in maniera progressiva, a seguito della aggiudicazione di due distinti avvisi di co-progettazione legati a due diversi Decreti Ministeriali di finanziamento a valere sull'annualità 2022.

Per mancanza di disponibilità da parte degli Enti del Terzo Settore, ad oggi il numero totale di posti effettivamente attivati risulta minore di quello dei posti finanziati dai Decreti Ministeriali.

Arrivato alla tredicesima edizione, in continuità con le edizioni precedenti, il presente rapporto, dopo una sintetica descrizione delle caratteristiche dei servizi messi a disposizione degli ospiti, procede in ciascun paragrafo con l'analisi dei dati raccolti, mediante tabelle e grafici commentati rispetto ai trend di cambiamento più significativi. L'attenzione è in particolare rivolta all'andamento temporale del numero di beneficiari presi in carico dai diversi servizi e agli esiti conseguiti dai differenti percorsi volti all'inserimento sociale e lavorativo degli accolti.

Mediante le elaborazioni dei dati rilevati dalle fonti disponibili, i beneficiari SAI vengono altresì considerati anche per le caratteristiche demografiche, per la tipologia di bisogni e per gli interventi effettuati.

Al termine del report è riportato un set di indicatori, costruiti con l'obiettivo di sintetizzare l'ammontare quantitativo dell'utenza presa in carico nei vari progetti e di misurare l'efficacia dei risultati conseguiti.

Nella parte conclusiva è possibile trovare un glossario contenente i principali acronimi e vocaboli legati al servizio utilizzati, con relativa spiegazione, nonché un'appendice con alcune brevi narrazioni "free style" sui percorsi condivisi in questo anno da parte di ospiti e di operatori.

1. LE FONTI DEI DATI

Le fonti che hanno trasmesso le informazioni sui RAR, relativamente all'anno 2022, sono state le seguenti:

- ✓ **Rilevazioni Excel ospiti progetto SAI:** lo strumento ufficiale per la raccolta dati è la banca dati SPRAR del Servizio Centrale che è stata estesa anche ai minori stranieri non accompagnati. Tale sistema di rilevazione continua a riscontrare una limitata disponibilità delle informazioni raccolte. Per questo motivo, nell'attesa che diventi pienamente fruibile la nuova piattaforma informatica SISA del Comune di Milano, è stato messo a punto un sistema di rilevazione parallelo standardizzato in formato Microsoft Excel sia per il progetto adulti che per i minori stranieri non accompagnati. Il file Excel del progetto adulti è stato condiviso tramite il Cloud OneDrive e aggiornato dai case manager che hanno in carico i beneficiari. Nel file vengono compilate in tempo reale le principali informazioni dettagliate che consentono:
 - a) di quantificare la popolazione accolta e le relative caratteristiche sociodemografiche;
 - b) di misurare la durata del percorso e le ragioni delle dimissioni dalle strutture di accoglienza;Per quanto riguarda i MSNA, il file Excel viene sempre condiviso su Dropbox e aggiornato dalla cooperativa Spazio Aperto Servizi in collaborazione con la cooperativa Farsi Prossimo.
- ✓ **Centro di mediazione al lavoro (CELAV):** coordinato dal Comune di Milano (che si avvale del supporto della cooperativa A&I) rappresenta un punto di incontro tra imprese e persone per facilitare l'inserimento lavorativo di adulti in difficoltà, tra cui i RAR, tramite le borse-lavoro. Le informazioni trasmesse sulle borse-lavoro riguardano la loro durata, la data di avvio e le caratteristiche demografiche dei beneficiari; quelle concernenti le prese in carico riportano l'esito conseguito nel caso di conclusione del percorso. La struttura delle tabelle condivisa è stata concordata a partire dal 2011 al fine di poter approfondire lo studio delle persone la cui presa in carico è durata per più anni e di poter seguire l'andamento temporale del fenomeno. Dal 2020 è stata aggiunta e trasmessa anche una rilevazione degli assessment, sempre in formato Excel.
- ✓ **Relazione annuale che viene svolta per il Servizio Centrale.** In tale relazione vengono compilate numerose tabelle in formato aggregato, sui diversi temi: dai corsi di italiano, ai corsi di formazione, alla ricerca di una sistemazione abitativa. Il documento offre quindi l'opportunità di supplire ad alcune carenze informative, ma ha il limite di riferirsi all'intero collettivo degli accolti durante l'anno senza la possibilità di filtrare i dati.
- ✓ **Centro Servizi per Minori stranieri non accompagnati di Via Zandrini:** anche nel caso del Centro di via Zandrini, che ha istituito un filtro in Viale Fulvio Testi per i primi contatti con il Comune di Milano da parte dei minori stranieri non accompagnati, è stato predisposto un file Excel condiviso su Dropbox e compilato dalle assistenti sociali del Centro Servizi per minori stranieri non accompagnati.

Le attività di normalizzazione e bonifica delle basi dati sono state equiparabili a quelle effettuate per le precedenti edizioni del Rapporto.

2. IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA SAI

Come descritto nei precedenti rapporti, i servizi offerti dal Sistema di Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI) si possono distinguere in:

- “accoglienza e assistenza” che garantisce vitto, alloggio, il trasporto pubblico cittadino, l’assistenza sanitaria, consulenza psicologica e psichiatrica, orientamento e accompagnamento ai servizi sul territorio e consulenze giuridiche;
- “tutela e sostegno all’integrazione” che consiste nell’offrire la frequenza di corsi di italiano e di formazione professionale, nell’attivazione di tirocini o borse lavoro, nell’orientamento all’uscita e nell’erogazione di sussidi economici.

Uno degli obiettivi del SAI è quello di offrire, alle persone inserite nel progetto, opportunità e possibilità che rispondano il più possibile alle loro capacità, alle loro competenze e ai loro interessi, affinché ciascun beneficiario possa integrarsi sul territorio partendo anche dalle proprie abilità e dalle proprie passioni.

Come progetto SAI sono quindi state attivate diverse attività e percorsi, per rispondere ai bisogni che sono stati rilevati e alle richieste specifiche che sono state avanzate, laddove non si è trovata una risorsa già attiva sul territorio.

Visto l’aumento di nuclei familiari inseriti nel progetto, la maggior parte delle attività organizzate sono state di sostegno alla genitorialità.

Attraverso personale formato da Salvamento Academy, sono state organizzate diverse edizioni del corso **BIMBI SICURI**, strutturato ad hoc per i nostri beneficiari, ovvero in inglese o con la presenza di mediazione. Tale corso è finalizzato alla prevenzione degli incidenti domestici in età pediatrica. Partecipando a questo corso i beneficiari hanno imparato le manovre di disostruzione pediatrica e hanno ascoltato i consigli utili per la sicurezza dei bambini dal momento della nascita in diverse situazioni: in culla, in strada, in casa, in acqua e a tavola.

Stringendo una collaborazione con la cooperativa Crinali, sono stati attivati diversi percorsi di **HOME VISITING**, un percorso di sostegno e supporto a domicilio per donne e famiglie che affrontano l’esperienza della genitorialità in un paese straniero e attraversano un momento di fragilità e fatica. Il percorso è sempre svolto simultaneamente da un’operatrice e una mediatrice.

Insieme al CELAV (Centro di Mediazione al Lavoro) sono stati organizzati dei percorsi di **GRAMMATICA DEL LAVORO** rivolti alle mamme, che hanno trattato temi legati al mondo del lavoro in Italia, quindi i documenti per lavorare, diritti e doveri del lavoratore, tipologie di contratti, lettura della busta paga ed elementi legati alla conciliazione lavoro/famiglia e alla maternità. Le mamme hanno avuto la possibilità di partecipare anche grazie all’attivazione di un servizio di babysitteraggio durante le ore del corso.

Sono stati organizzati anche percorsi rivolti a tutti i beneficiari, proposti in modo ciclico durante tutto il corso dell’anno:

- **Laboratorio Abitare**, organizzato con cadenza bimestrale e rivolto a tutti i beneficiari SAI, finalizzato a fornire le informazioni fondamentali per attivarsi nella ricerca di soluzioni abitative, nonché fornire ai beneficiari gli elementi utili per sostenere

telefonate, colloqui e visite con agenzie immobiliari e privati. Il laboratorio prevede un primo modulo informativo e un secondo modulo laboratoriale, durante il quale i beneficiari si mettono in gioco in prima persona sperimentandosi nella ricerca attiva della casa;

- **Percorso di Educazione Finanziaria**, organizzato con cadenza quadrimestrale e rivolto a tutti i beneficiari SAI, finalizzato a sensibilizzare sui propri comportamenti di consumo e a fornire gli strumenti per gestire nel miglior modo le proprie risorse. Dopo due incontri conoscitivi vengono attivati percorsi one-to-one con l'educatore finanziario che aiuta i beneficiari a pianificare la gestione delle proprie risorse economiche presenti e future.
- **Percorso di Educazione Sessuale**, rivolto a giovani donne del SAI, finalizzato ad una maggior conoscenza del proprio corpo e ad informazioni basilari sulla contraccezione, sulle malattie sessualmente trasmissibili, sulla programmazione della gravidanza, sul consenso.

2.1 Caratteristiche generali dell'utenza: chi sono gli ospiti del servizio SAI

Questo primo paragrafo ha l'obiettivo di rappresentare le caratteristiche dell'utenza del SAI, sia in termini quantitativi, sia in termini qualitativi. I dati raccolti permettono di elaborare una prima riflessione sull'evoluzione della composizione degli ospiti del servizio guardando all'andamento nel corso degli ultimi anni, evidenziando alcuni fenomeni significativi che hanno un impatto sull'efficacia del servizio stesso.

Il numero di posti a disposizione previsti dal Sistema SPRAR nel 2012 era 44, nel 2015 è cresciuto a 328 per poi arrivare a 422 nel 2017, dal 2020 si è attuato un ridimensionamento a 350 posti, cui è seguito un successivo ampliamento fino a 409 posti nel 2022.

Nel 2014 circa un terzo delle accoglienze SPRAR era destinato all'accoglienza degli utenti uscenti dal progetto Morcone. Gli ingressi "diretti" nello SPRAR avevano una durata standard di 6 mesi a partire dalla data della commissione per la richiesta di asilo. Nel 2015 le persone che risultavano ancora nel percorso Morcone al momento della chiusura dei Centri hanno potuto essere inserite nel progetto SPRAR come nuovi inserimenti, senza tener conto dei mesi di accoglienza pregressa ai fini della durata della loro permanenza. Dal 2016 per tutti gli utenti in ingresso vale la durata di 6 mesi a partire dalla data della commissione per la richiesta di asilo, indipendentemente dal fatto che siano precedentemente avvenute accoglienze nei Centri di Accoglienza Straordinaria dell'emergenza profughi. Con la preclusione all'accesso dei richiedenti asilo la data di permanenza dei 6 mesi ha effetto dall'ingresso, risultando svincolata dalle tempistiche delle commissioni, ma occorre notare come la durata possa essere prolungata con la concessione di proroghe.

L'offerta del servizio SAI è stata erogata nel 2022 sia attraverso centri di accoglienza sia mediante una rete di appartamenti dislocati sul territorio comunale. Le accoglienze avvengono in collaborazione con i seguenti enti gestori del terzo settore: ATI Farsi Prossimo e Comunità progetto, ATI Fuoriluoghi (composto da 9 enti gestori: Furiluoghi, La Cordata, Ceas, Fondazione Archè, Agrivis, Impronta, Comin, Equa e Diapason Diaconia Valdese, ATI Casa della Carità, La Grangia di Monluè e Proges, Fondazione Progetto Arca e Telefono Donna.

Nel 2022 sono state complessivamente ospitate 554 persone (Tabella 2.1.1), a fronte delle 490 ospitate nel 2021: un dato di flusso che comprende le persone che erano già presenti l'anno prima (232; vs. 302 di fine 2020) e il numero di ingressi che si sono registrati nell'arco dell'anno (322, in decisa crescita rispetto ai 188 ingressi registrati nel 2021, anno in cui si sono sentiti ancora gli effetti riconducibili alle restrizioni imposte dalla pandemia).

Dal rapporto tra le persone ospitate e i 409 posti disponibili (in aumento rispetto ai 350 del 2021) si evince che ogni posto letto è stato occupato mediamente da 1,35 persone. Le persone effettivamente presenti al termine del 2022, dato di stock al 31/12/2022, erano 380, un numero del 63,8% superiore a quello di un anno prima anche in conseguenza dell'incremento dei posti disponibili.

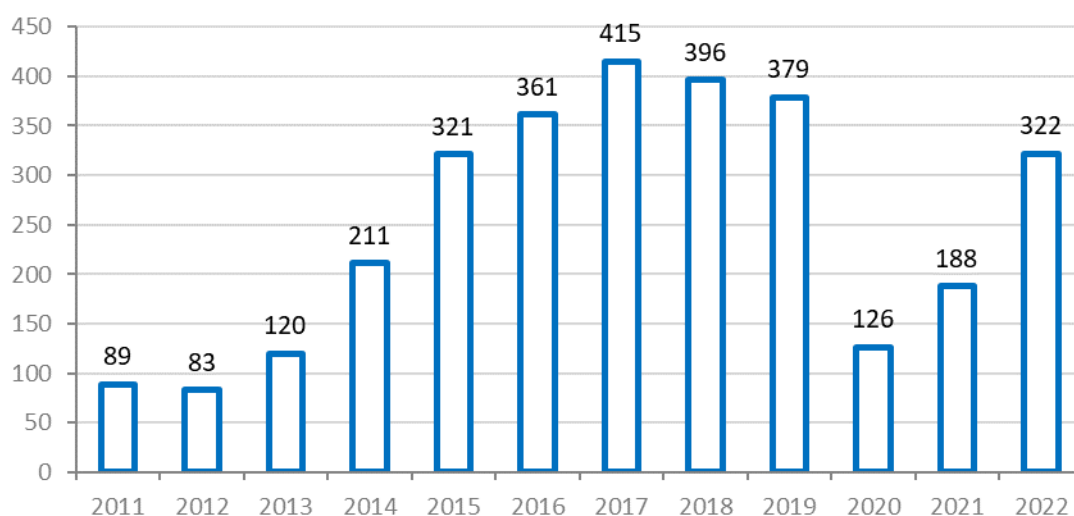
Tabella 2.1.1 - Dati di flusso e di stock delle accoglienze SAI relative all'anno 2022

Unità d'analisi	Valore
Presenti al 31/12/2021 (dato di stock)	232
Ingressi durante l'anno (dato di flusso)	322
Presenti al 31/12/2022 (dato di stock)	380
Ospiti durante l'anno (dato di flusso)	554

Fonte: file excel condiviso Comune di Milano.

Passando ad osservare il trend storico, in seguito al processo di chiusura dei centri polifunzionali del progetto Morcone, dal 2011 al 2017 è aumentato progressivamente il numero di ingressi (Fig.2.1.1), passando da 89 a 415 persone (+366%). Dal 2018 il numero di ingressi è progressivamente iniziato a calare, sino ai 126 del 2020 in piena la pandemia. Dal 2021 gli ingressi sono tornati a crescere ma non ancora sui massimi del 2017, anno in cui i posti in accoglienza erano 422.

Figura 2.1.1 - Numero di nuovi ingressi nei Centri di Accoglienza SPRAR/SAI. Anni: 2011-2022



Fonte: file excel condiviso, gestionale CUI

I beneficiari inseriti nei percorsi di accoglienza nel 2022 provengono da oltre 40 nazioni: nel 2022 per la prima volta gli ospiti originari dei Paesi africani sono meno di quelli che arrivano dall'Asia (41% vs. 54%). Perdono quota le provenienze dagli altri continenti (dal 7 al 5% degli ingressi provengono da America Latina ed Europa) (Tab.2.1.2.a).

Tabella 2.1.2.a - Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per area geografica. Anni: 2017-2022

Continente	2017	2018	2019	2020	2021	2022
AFRICA	80	81	59	53	77	41
ASIA	20	18	34	35	16	54
ALTRO	0,0	1	7	12	7	5
Totale	100	100	100	100	100	100

Fonte: file excel condiviso, gestionale CUI

La comunità che ha fatto registrare più ingressi diventa nettamente quella afghana alla quale è rivolta l'ultimo ampliamento di posti (42,5% degli ingressi del 2022), seguita da Nigeria, Bangladesh ed Egitto (rispettivamente 18,3%, 5% e 4,7%; Tab.2.1.2.b). Queste ultime due cittadinanze non comparivano neppure tra le prime 10 nel 2021.

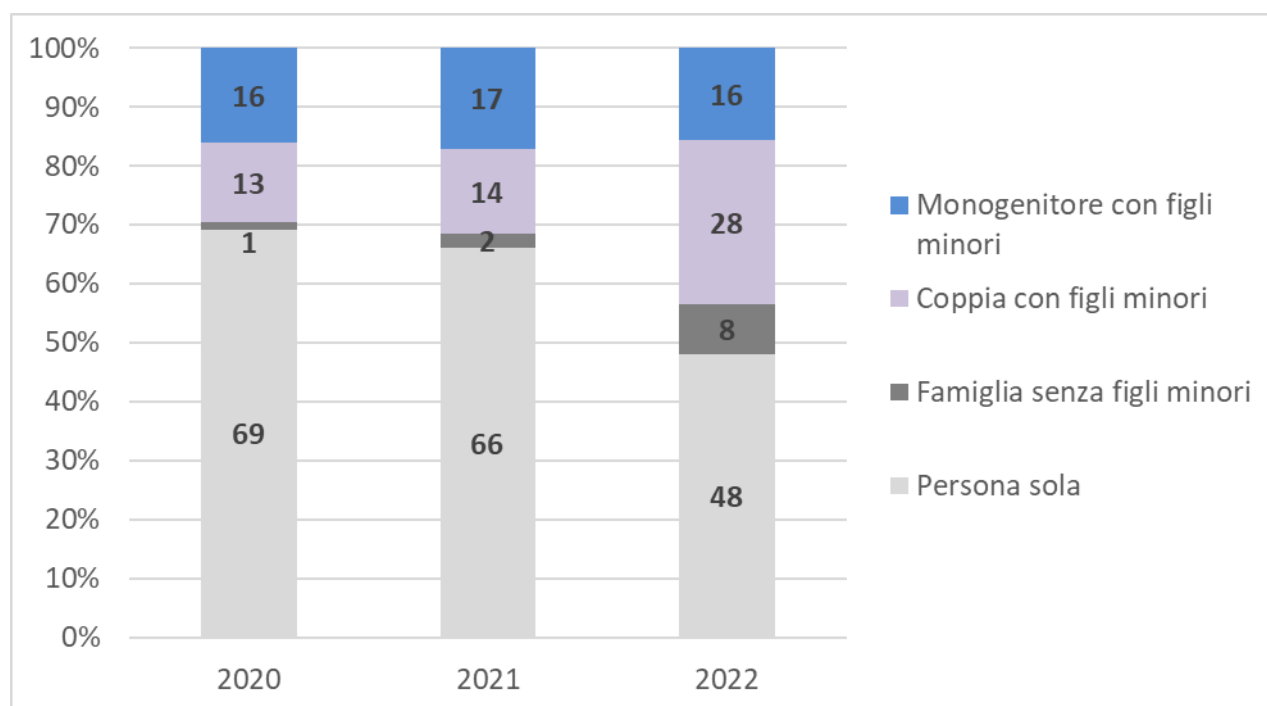
Le prime cinque nazioni di provenienza rappresentano $\frac{3}{4}$ delle provenienze. Rispetto al 60% del 2021 e alle percentuali ancora inferiori degli anni precedenti, si assiste ad una ulteriore riduzione nella frammentazione delle provenienze. Nel 2019 si erano diversificate le modalità di accesso al territorio italiano con una crescita degli arrivi attraverso la frontiera terrestre da est e per via aerea, mentre nel 2020 i canali dei movimenti migratori si erano ristretti a causa della pandemia. Nel 2021 la concentrazione nelle provenienze è causata dai flussi dal Mali, Paese che attraversa una situazione di forte instabilità con un deterioramento della situazione umanitaria e di sicurezza. Nel 2022 le provenienze dall'Afghanistan rappresentano una quota mai raggiunta in precedenza da nessuna cittadinanza.

Tabella 2.1.2.b – Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per le principali cittadinanze. Anni: 2018-2022

#	Paese	2018	Paese	2019	Paese	2020	Paese	2021	Paese	2022
1	Somalia	33,8	Pakistan	13,5	Pakistan	14,5	Mali	23,9	Afghanistan	42,5
2	Eritrea	6	Nigeria	9,8	Mali	11,3	Nigeria	16,5	Nigeria	18,3
3	Gambia	5,5	Afghanistan	8,7	Nigeria	11,3	Gambia	6,9	Bangladesh	5,0
4	Etiopia	4,8	Somalia	7,1	El Salvador	10,5	Somalia	6,4	Egitto	4,7
5	Nigeria	4,8	Libia	6,1	Afghanistan	8,1	Pakistan	5,9	Pakistan	4,7
6	Iraq	4,5	Camerun	5	Siria	6,5	El Salvador	4,3	El Salvador	3,4
7	Guinea	4	Etiopia	4,5	Somalia	5,6	Afghanistan	3,2	Camerun	3,1
8	Afghanistan	3,5	Gambia	4,5	Libia	4,8	Camerun	2,7	Somalia	2,8
9	Pakistan	3,3	Sudan	4,5	Eritrea	2,4	Guinea	2,1	Tunisia	1,9
10	Camerun	3	Mali	4,2	Senegal	2,4	Libia	2,1	Costa d'Avorio	1,2

Fonte: file excel condiviso

Figura 2.1.2 – Distribuzione percentuale degli accolti per tipologia familiare – Persone accolte nel 2020-2022

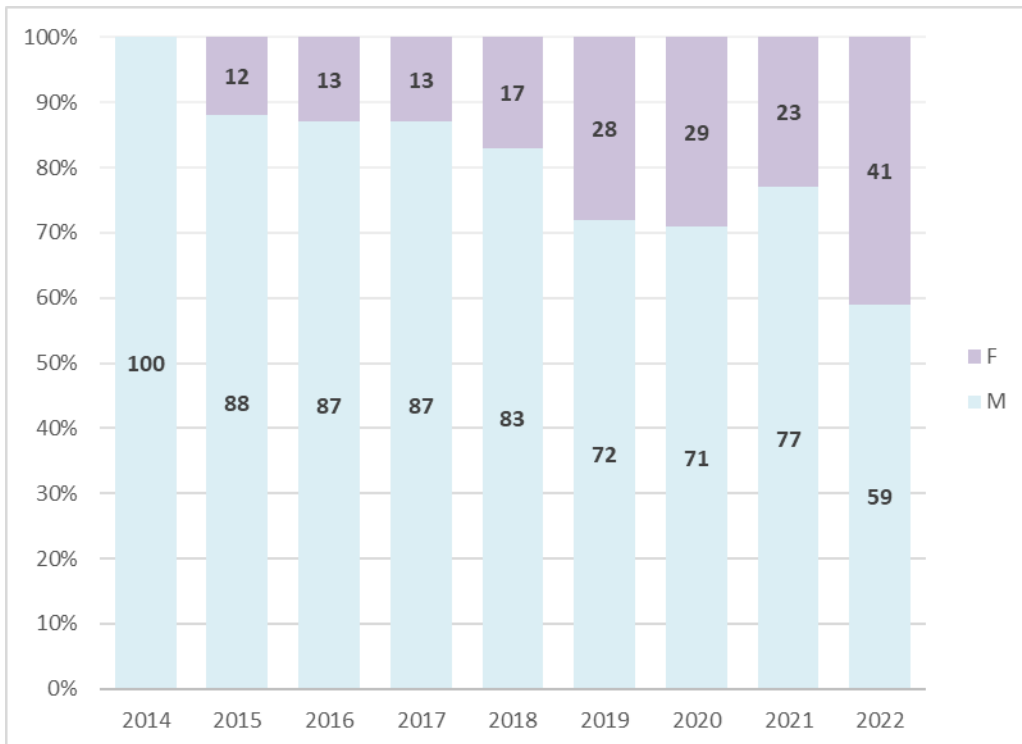


Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI

Nel 2022 le famiglie con almeno due componenti che sono state accolte sono state 86 (+ 25 famiglie rispetto al 2021), e i relativi componenti 285 (3,3 a famiglia vs. 2,7 del 2021). Nel 2022 le persone sole incidono per 18 punti percentuali in meno rispetto al 2021 (figura 2.1.2).

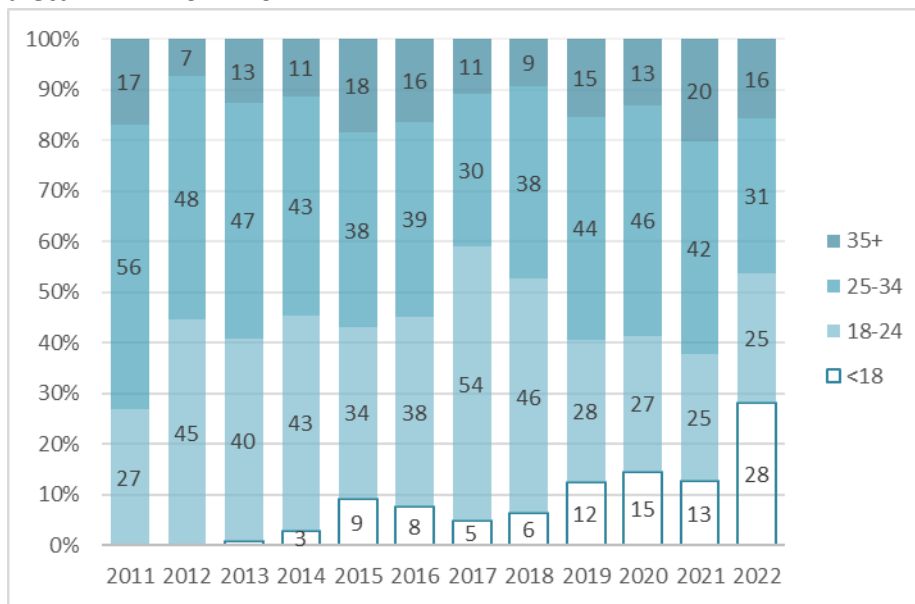
Nel 2022 torna a crescere sensibilmente la quota femminile tra gli ingressi (41%, il massimo osservato in precedenza era stato pari a 29% nel 2020; Fig.2.1.3) e dei minori (28%, sempre nel 2020 si era registrato il precedente massimo pari al 15%; Fig.2.1.4). Resta stabile la fascia d'età degli ospiti tra i 18 e i 24 anni (25%, nel 2017 era pari al 54%), mentre si riducono le quote dei 25-34enni (31% dal 42% dell'anno precedente) e dei più adulti over 35 anni (16% vs. 20% degli ingressi del 2021).

Figura 2.1.3 - Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per genere. Anni: 2014-2022



Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

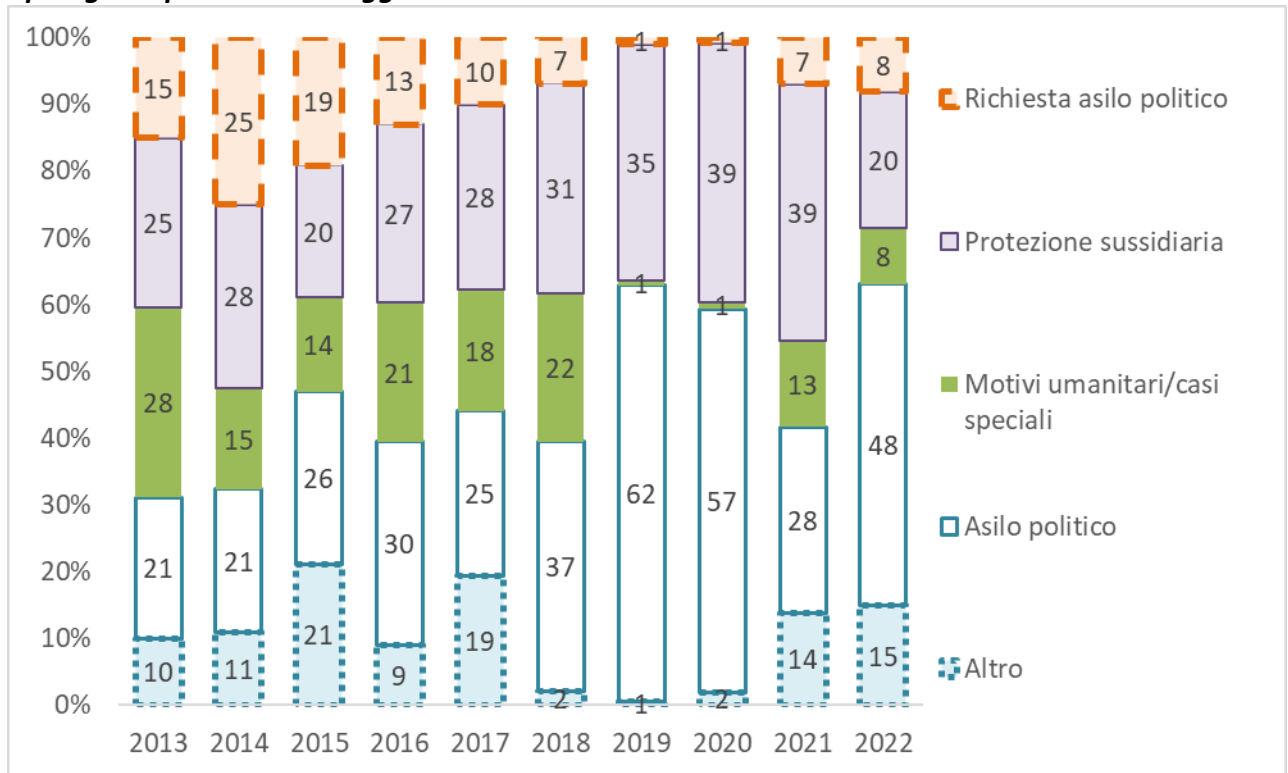
Figura 2.1.4 - Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per classe d'età. Anni: 2011-2022



Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

La composizione della popolazione dei nuovi utenti per quanto riguarda lo status giuridico è variata notevolmente a causa delle modifiche normative che hanno cancellato la tipologia di permesso di soggiorno per motivi umanitari e, salvo casi particolari, precluso l'accesso ai Centri di Accoglienza SAI ai richiedenti asilo (Fig.2.1.5). Nel 2022 si riduce la quota di permessi per protezione sussidiaria (20% rispetto al 39% del 2021), a favore di quella per asilo politico (48% rispetto al 28% del 2021). La maggiore presenza di cittadini afghani ha portato ad una maggior incidenza di rifugiati politici, vista la maggiore facilità con la quale tale tipologia di permesso di soggiorno viene concessa agli ospiti provenienti da tale Paese.

Figura 2.1.5 - Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per tipologia di permesso di soggiorno. Anni: 2013-2022



Fonte: file excel condiviso, gestionale CUI

Il 23,5% degli ospiti SAI ha vulnerabilità fisica o psichica da valutare o accertata. Si tratta di una percentuale largamente maggiore rispetto alla quota di ospiti destinata ai posti DM (disagio mentale) o DS (disagio sanitario) che è pari al 3,4% degli accolti nel 2022. La vulnerabilità psichica incide maggiormente rispetto a quella fisica: rispettivamente sono il 9,3% e il 7,2% i casi con vulnerabilità accertata, e 9,7% vs. 2,3% i casi con vulnerabilità da approfondire.

Tabella 2.1.3 – Distribuzione percentuale degli ospiti SAI nel 2022 per vulnerabilità fisica e psichica

		Vulnerabilità psichica			Totale
		Accertata	Da valutare	Assente	
Vulnerabilità fisica	Accertata	2,3	1,5	3,4	7,2
	Da valutare	0,2	0,9	1,1	2,3
	Assente	6,8	7,2	76,5	90,5
	Totale	9,3	9,7	81,0	100,0

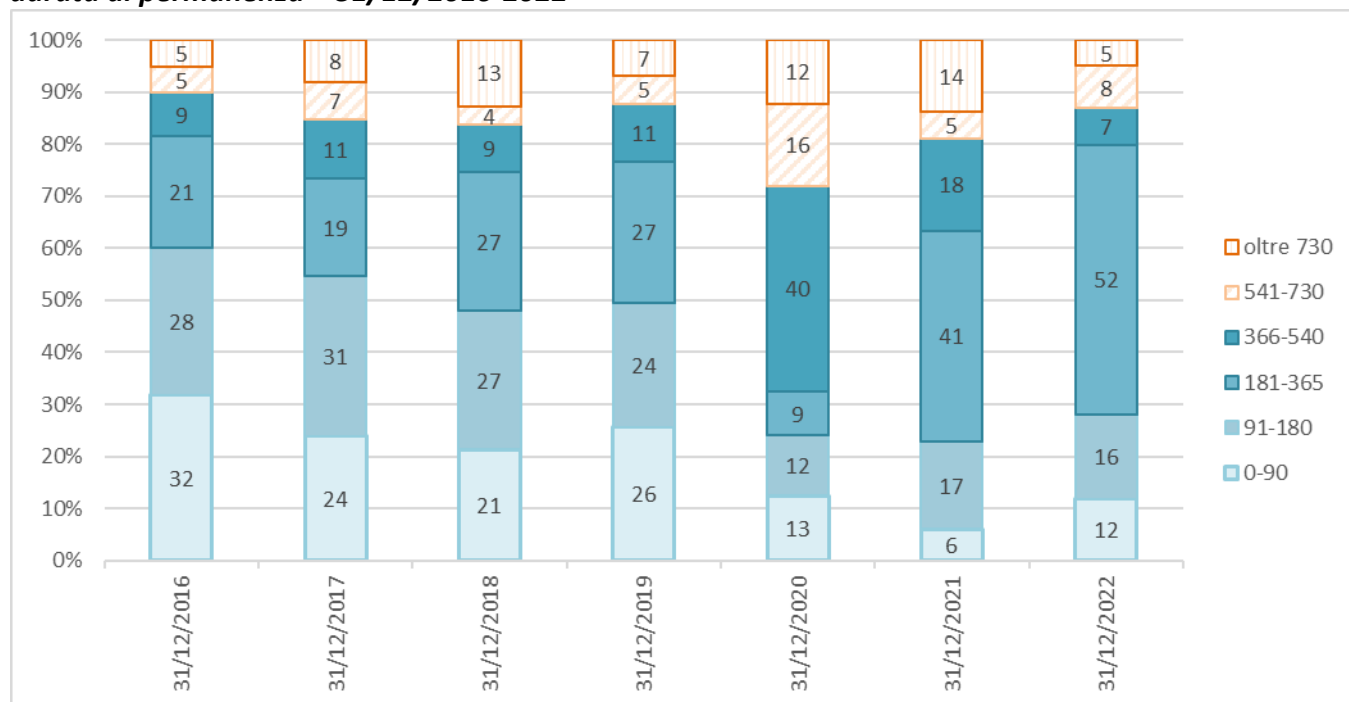
Fonte: file excel condiviso

2.2 Caratteristiche della permanenza degli ospiti e gestione del servizio: quali interdipendenze

In questo paragrafo si intende mettere in evidenza le principali caratteristiche della permanenza degli ospiti all'interno delle strutture d'accoglienza SAI, iniziando così a delinearne i percorsi e i principali punti di forza e elementi di criticità. Di conseguenza, si vogliono individuare gli effetti che tali caratteristiche determinano sulla gestione del servizio e quali margini di miglioramento questi elementi consentono di ricercare.

Tra le persone presenti a fine anno, nel 2022 torna a crescere la quota di persone entrate da meno di 3 mesi (il 12%, il doppio rispetto a un anno prima, ma meno della metà rispetto al 2019). Cresce inoltre, raggiungendo una percentuale massima negli anni in esame, la quota di presenti da 6-12 mesi (il 52% vs. 41% del 2021 e percentuali ancora inferiore negli anni precedenti). Si riduce, infine, la quota di ospiti che sono presenti dal oltre 2 anni, il 5%, la percentuale più bassa osservata da fine 2016 (figura 2.2.1). I dati dimostrano pertanto come la permanenza sia mediamente anche di molto superiore ai sei mesi previsti dal SAI.

Figura 2.2.1 - Distribuzione percentuale delle persone accolte nel progetto SPRAR/SAI per durata di permanenza – 31/12/2016-2022



Fonte: file Excel condiviso, gestionale CUI

I dati relativi alle dimissioni dai centri SAI dovrebbero fornire tre tipologie di informazioni:

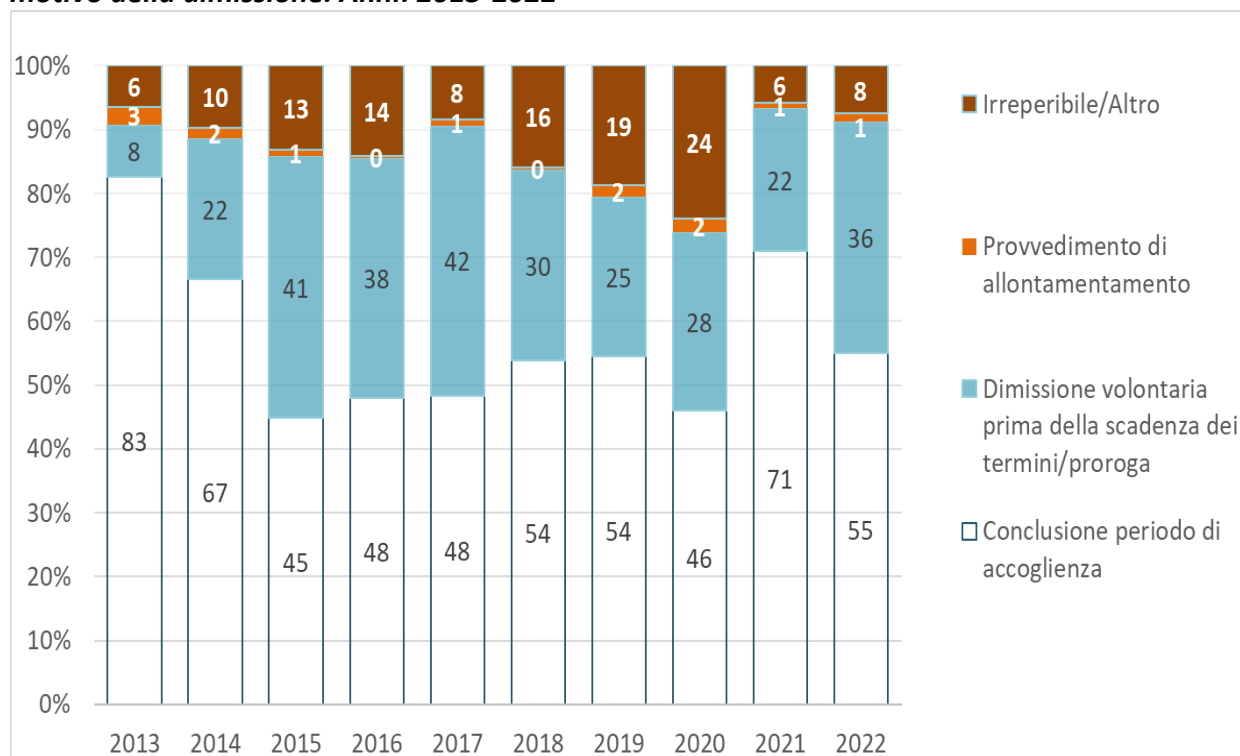
- ✓ il motivo della dimissione;
- ✓ la destinazione geografica dell'utente dimesso;
- ✓ la destinazione abitativa dell'utente dimesso.

Mentre la prima tipologia è perfettamente rilevabile, la seconda e la terza non sempre sono note agli operatori, e pertanto risultano in molti casi assenti. Il suggerimento che è stato dato negli anni a chi si occupa di rilevare tali informazioni è stato quello di compilare i suddetti campi non immediatamente dopo la dimissione ma anche a distanza di settimane o mesi, poiché spesso capita che gli ex ospiti diano notizie agli operatori dopo qualche tempo dalla dimissione. Negli ultimi anni le mancate risposte si sono ridotte, ma restano sempre troppo elevate per poter considerare le elaborazioni proposte pienamente attendibili, motivo per cui si invita alla cautela nella lettura del dato e si riportano, per destinazione geografica e abitativa, i valori assoluti anziché percentuali.

Per quanto attiene alla causa di dimissione, per il 55% dei beneficiari risulta la naturale conclusione del periodo di accoglienza, eventualmente prorogato (percentuale in diminuzione di 16 punti rispetto al 2021, ma più elevata rispetto agli anni precedenti), mentre per il 36% dei casi si tratta di dimissioni volontarie (Fig.2.2.2). Occorre infatti tener presente che l'abbandono volontario è una dimissione che avviene prima della scadenza naturale del progetto, che però può essere stato oggetto di una o più proroghe. Non ha quindi necessariamente una connotazione negativa in quanto non è da escludere che l'ospite che si è volontariamente allontanato dalle strutture di accoglienza, abbia quindi avuto il tempo per trovare una sistemazione abitativa autonoma prima della scadenza dell'accoglienza.

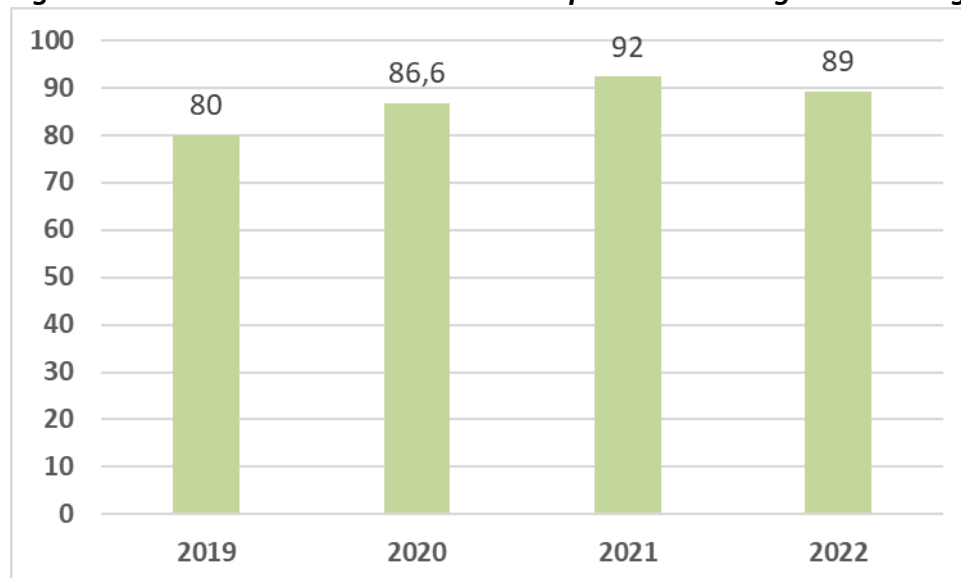
Rimane contenuta la quota di persone che vengono dimesse per irreperibilità, avendo lasciato la struttura d'accoglienza senza darne comunicazione agli operatori (8% vs. 6% del 2021) e restano molto rari gli allontanamenti (1%). Si arresta la crescita dell'incidenza dei dimessi dopo almeno 180 giorni (89% vs. 92% nel 2021; figura 2.2.3), verosimilmente perché non si registra più il protrarsi di molte accoglienze dovuto alla pandemia, ma resta elevata per la crescente presenza di famiglie, i cui tempi di permanenza sono mediamente più lunghi.

Figura 2.2.2 - Distribuzione percentuale delle persone dimesse dal progetto SPRAR/SAI per motivo della dimissione. Anni: 2013-2022



Fonte: file Excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

Figura 2.2.3 – Percentuale di dimissioni dopo almeno 180 giorni di accoglienza



Fonte: file Excel condiviso con gli enti del progetto SAI

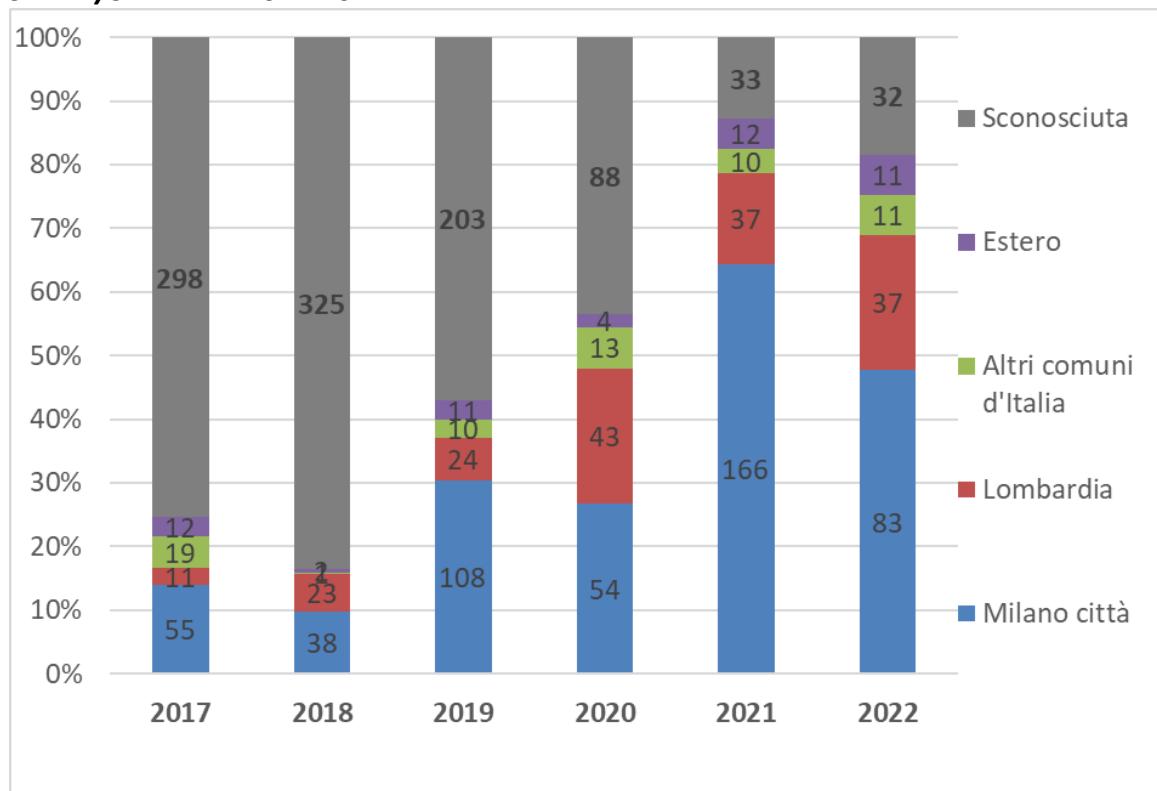
La destinazione geografica dei dimessi dal progetto SAI nel 2022 risulta essere per 83 casi Milano città, esattamente la metà rispetto a quanto si osservava nel 2021. Rimane pari esattamente a 37, così come nel 2021, il numero di casi che è noto si siano trasferiti in altri comuni della Lombardia (Fig.2.2.4). Del tutto residuali sono invece le altre destinazioni note. Scende a 32 (il 18,4% delle dimissioni) il numero di casi per i quali non è nota la destinazione, un valore ancora elevato (percentualmente in crescita rispetto al 13% dell'anno precedente).

Il confronto con il 2021 risente delle informazioni mancanti, tuttavia appare verosimile che siano diminuiti i dimessi che rimangono nella città di Milano.

La destinazione alloggiativa più ricorrente rilevata per il 2022 non è più quella di uno spazio in condivisione con amici (44 casi in netta diminuzione rispetto ai 93 registrati nel 2021; Fig.2.2.5) bensì le accoglienze con altro progetto (in particolare per housing sociale, che sono state 51; un valore pur sempre inferiore rispetto a quello registrato nel 2021). Si riducono rispetto al 2021 anche le altre tipologie di sistemazione in parte perché crescono percentualmente i casi per i quali l'informazione non è nota (il 24% a fronte del 16% del totale dimessi) in parte perché sono diminuite le dimissioni in valore assoluto. In particolare, diventano molto rari i casi rilevati che sono stati ricondotti ai dormitori (solo 2 nel 2022 vs. 9 nel 2021).

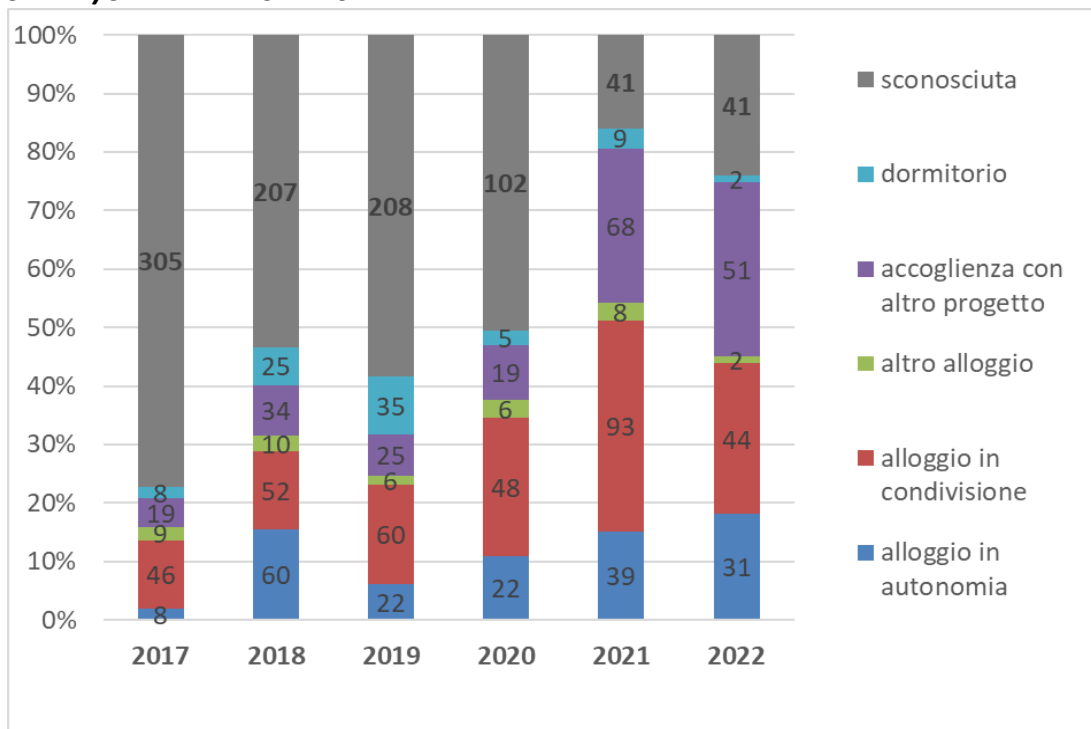
Oltre ¾ dei dimessi per i quali l'informazione è nota sono stati dimessi con un inserimento socioeconomico, ossia con un lavoro e una sistemazione abitativa (figura 2.2.6). Tale percentuale si contrae tra le donne (68,9%), mentre cresce tra i 25-34enni (87,5%) che sembrano avere più strumenti per il raggiungimento dell'autonomia abitativa e lavorativa.

Figura 2.2.4 - Persone dimesse per destinazione geografica successiva all'uscita dallo SPRAR/SAI. Anni: 2017-2022



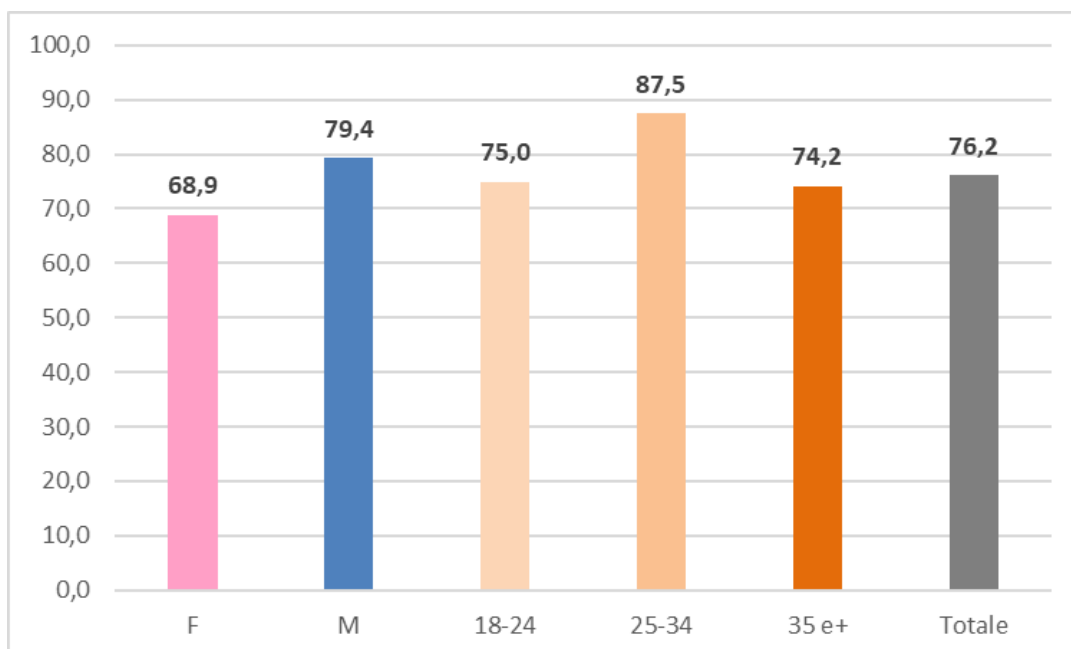
Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

Figura 2.2.5 - Persone dimesse per destinazione alloggiativa successiva all'uscita dallo SPRAR/SAI. Anni: 2017-2022



Fonte: file excel condiviso, gestionale CUI

Figura 2.2.6 - Persone dimesse con inserimento socioeconomico² dallo SPRAR/SAI per genere e classe d'età. Anno 2022



Fonte: file excel condiviso

² Per inserimento socioeconomico si intende un'occupazione e una sistemazione abitativa. Nel caso dei minori si è fatto riferimento alla situazione lavorativa dei genitori.

3. I CORSI DI ITALIANO E DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

L'obiettivo di questa sezione è di dare rilevanza al tema che, assieme alla formazione e le competenze professionali, è ritenuto cruciale nel valutare l'efficacia del servizio di accoglienza: l'apprendimento della lingua. I dati raccolti suggeriscono alcune riflessioni sull'andamento della formazione linguistica, oltre ad aprire spazi per la messa a punto di nuovi strumenti di monitoraggio che permettano di avere una visione più completa sugli ospiti.

3.1 Le esperienze dei corsi di italiano

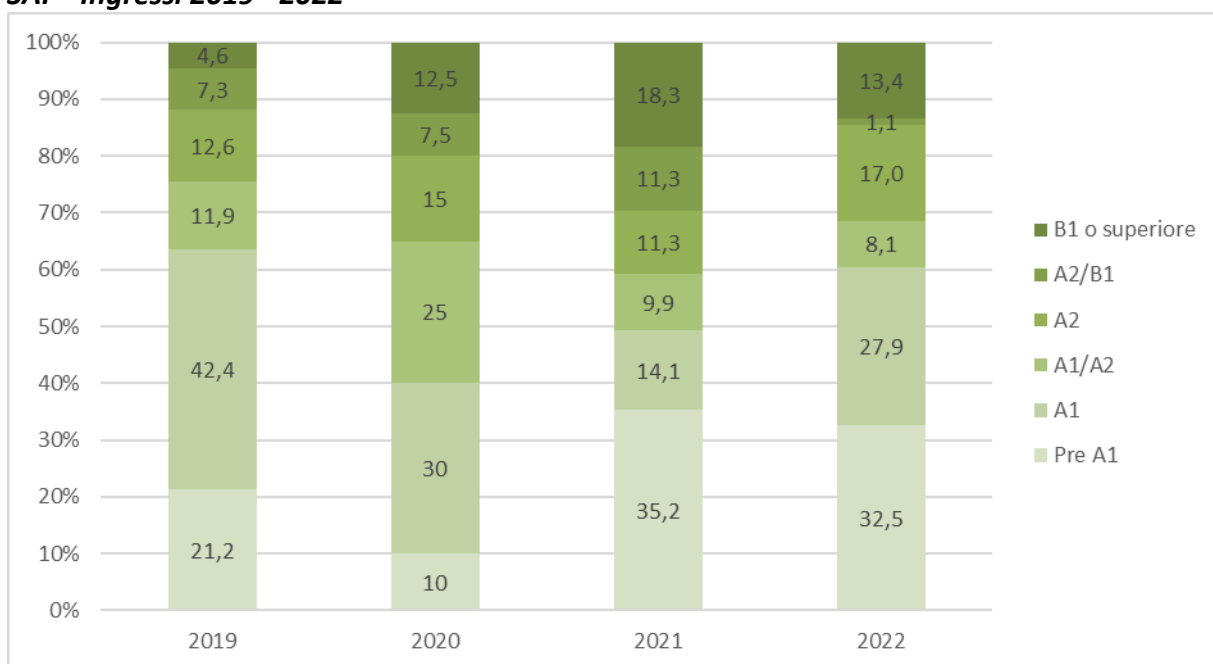
La conoscenza della lingua italiana è uno dei requisiti fondamentali per il raggiungimento dell'inserimento socio-lavorativo degli ospiti SAI. Non disponendo ancora della possibilità di estrarre le informazioni dalla piattaforma SISA occorre fare riferimento a fonti alternative che risultano meno dettagliate ed esaustive.

La figura 3.1.1 riporta la distribuzione percentuale del livello di italiano all'ingresso anno per anno dal 2019 al 2022. Nel 2022 il livello di conoscenza dell'italiano all'ingresso risulta diminuire negli estremi rispetto all'anno precedente: diminuisce la quota di ospiti classificati con un preA1 (32,5% vs. 35,2% del 2021), ma anche quella con un B1 o superiore (13,4% vs. 18,3% del 2021). A contribuire ai cambiamenti sono ancora una volta le cittadinanze di origine degli ospiti: pesano meno i cittadini provenienti dall'America Latina o anche dal Mali dove si parla francese, che hanno più familiarità con la nostra lingua, mentre cresce la quota di cittadini afghani per i quali vale il contrario.

Per gli ospiti che sono stati dimessi nel corso del 2022 è inoltre possibile un confronto tra il livello di italiano all'uscita e il livello di italiano all'ingresso (tabella 3.1.1). Il 63,6% risulta aver migliorato il proprio livello di italiano durante l'accoglienza, percentuale che sale al 75% tra chi all'ingresso aveva un livello preA1. Da sottolineare che frequentemente i progressi sono stati consistenti, tanto che il 44,8% dei dimessi risulta aver fatto un progresso di almeno due livelli e la percentuale di ospiti con un livello B1 pieno passa dal 16,8% dell'ingresso al 37,7% delle dimissioni.

Secondo i dati rilevati nella relazione annuale per il Servizio Centrale il 65% degli utenti ordinari ha frequentato con continuità un corso di italiano nel 2022 (nel 2021 era il 60%). Si registrano differenze minime tra i due generi (64,3% le femmine vs. 66% i maschi) e per età (con una lieve minor partecipazione degli utenti con almeno 35 anni; 62,4%; figura 3.1.2). Esaminando il livello del corso frequentato si ravvisa che la maggioranza degli ospiti abbia frequentato nel 2022 un corso di pre-alfabetizzazione o base (il 61%, nel 2021 la percentuale era il 54,7%; figura 3.1.3). A differenza di quanto accadeva nel 2021, tra le donne frequentanti è maggiore la quota che ha frequentato un corso di pre-alfabetizzazione o base rispetto agli uomini (68,2% vs. 54,8%), mentre resta, sia pur di poco maggiore anche la percentuale di frequentanti corsi avanzati (11,1% vs. 9,6%).

Figura 3.1.1 – Livello di italiano all’ingresso tra gli ospiti con almeno 6 anni del progetto SAI – Ingressi 2019 - 2022



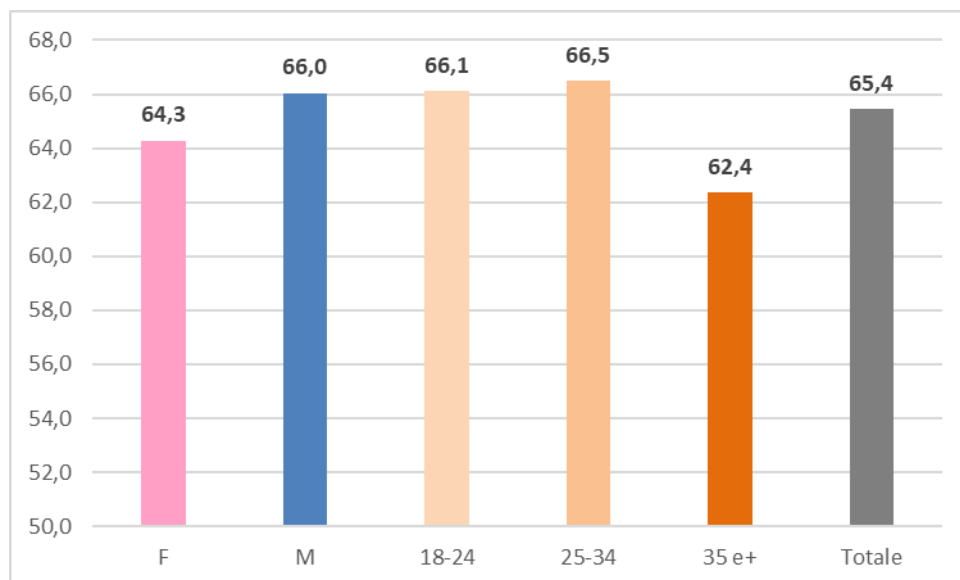
Fonte: file excel condiviso

Tabella 3.1.1 – Livello di italiano all’ingresso e all’uscita tra gli ospiti con almeno 6 anni del progetto SAI – 2022

Ingresso \ Dimissioni	pre A1	A1	A1/A2	A2	A2/B1	B1	B1/B2	B2	B2/C1	C1	Totale	Numero ospiti migliorati di livello	%
pre A1	9	9	5	7	1	4	1				36	27	75,0
A1	1	13		13	4	4	2				37	23	62,2
A1/A2		1	3	8	5	4	1				22	18	81,8
A2				12	3	8	1	1			25	10	40,0
A2/B1					2	5	1				8	6	75,0
B1						6	4	5			15	9	60,0
B1/B2							1	3	1		5	4	80,0
B2								3		1	4	1	25,0
B2/C1								1	1		2	0	0,0
C1											0	0	
Totale	10	23	8	40	15	31	11	13	2	1	154	98	63,6

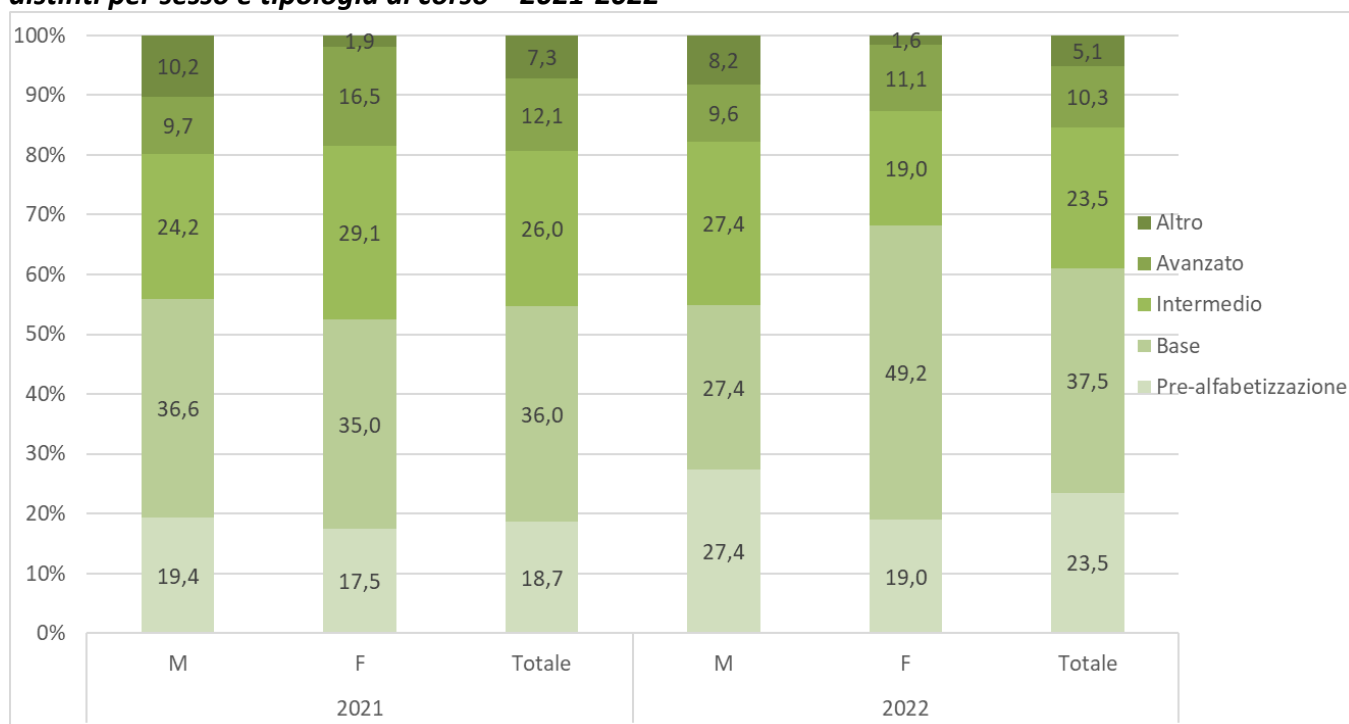
Fonte: file excel condiviso

Figura 3.1.2 – Percentuale utenti SAI ordinari con almeno 6 anni frequentanti corso di italiano –2022



Fonte: Relazione servizio centrale progetto SAI

Figura 3.1.3 - Beneficiari che hanno frequentato con continuità i corsi di lingua italiana distinti per sesso e tipologia di corso – 2021-2022



Fonte: Relazione servizio centrale progetto SAI

3.2 Le esperienze dei corsi di formazione e gli inserimenti lavorativi

Analogamente a quanto avviene per i corsi di italiano, anche la rilevazione sui corsi di formazione non può ancora contare sulla piattaforma informatica SISA e quindi occorre fare riferimento alla rilevazione sul file Excel condiviso, limitatamente al 2022.

Oltre i corsi di italiano agli ospiti del progetto SAI (adulti e famiglie) è offerta la possibilità di frequentare i corsi di formazione. Il rapporto percentuale tra il numero di frequentanti corsi di formazione professionalizzanti e il numero di ospiti maggiorenni nel 2022 è pari a 14,7% (figura 3.2.1). La percentuale è maggiore tra gli uomini rispetto alle donne (16,3% vs. 11,6%) e decresce con l'età (19,3% tra i 18-24enni vs. 6,5 tra gli ultra trentacinquenni).

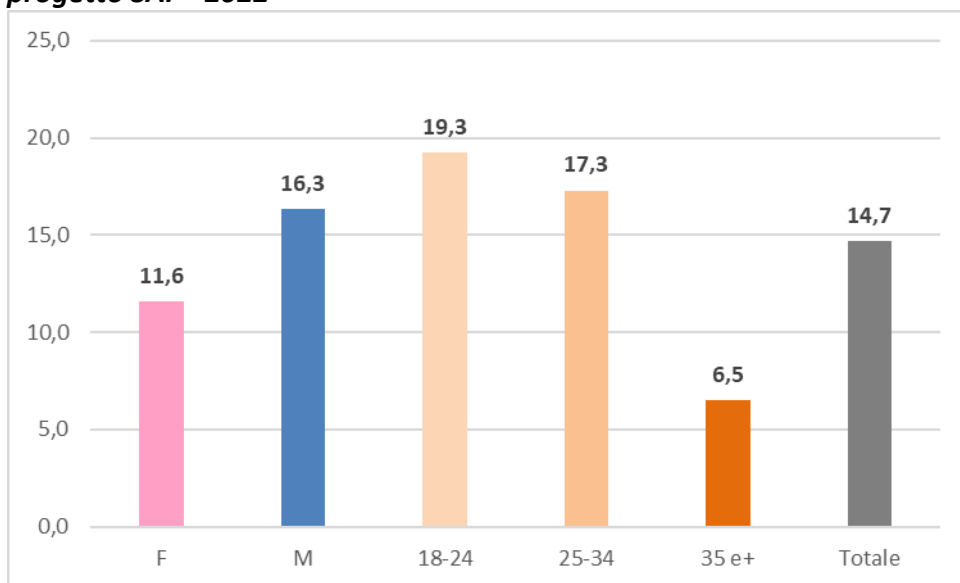
La partecipazione ai corsi di formazione è in drastico calo rispetto al 2021 (dal 28,6% al 14,7%; figura 3.2.2) e torna sui livelli del 2020, anno che però scontava gli effetti della pandemia. La contrazione riguarda in particolar modo le donne: 11,6% nel 2022 con un calo di circa 30 punti percentuali rispetto all'anno precedente (figura 3.2.2) che porta la percentuale al di sotto di quella maschile (16,3%).

Anche per la partecipazione ai tirocini/borse lavoro si riscontra un netto calo nel 2022 (figura 3.2.3): la percentuale scende al 22,2% (-15 punti rispetto al 2021) ed è leggermente più elevata tra le donne rispetto agli uomini (25,4% vs. 20,7%) pur con una riduzione molto più intensa per le donne rispetto al 2021 (circa -30 punti percentuali tra le donne e -10 tra gli uomini).

Analogamente ai corsi di formazione e ai tirocini, anche per gli inserimenti lavorativi si registra un deciso calo nel 2022 (figura 3.2.4): la percentuale di maggiorenni per i quali è stato registrato un inserimento lavorativo è pari al 26,9%, in calo di circa 10 punti rispetto al 2021. Tra gli uomini la percentuale di inserimenti è leggermente più elevata di quanto non sia tra le donne (rispettivamente 29,7% vs. 21,1%). Anche per gli inserimenti lavorativi il calo tra le donne è più marcato (-16,3 punti percentuali vs. -6,9 punti percentuali tra gli uomini).

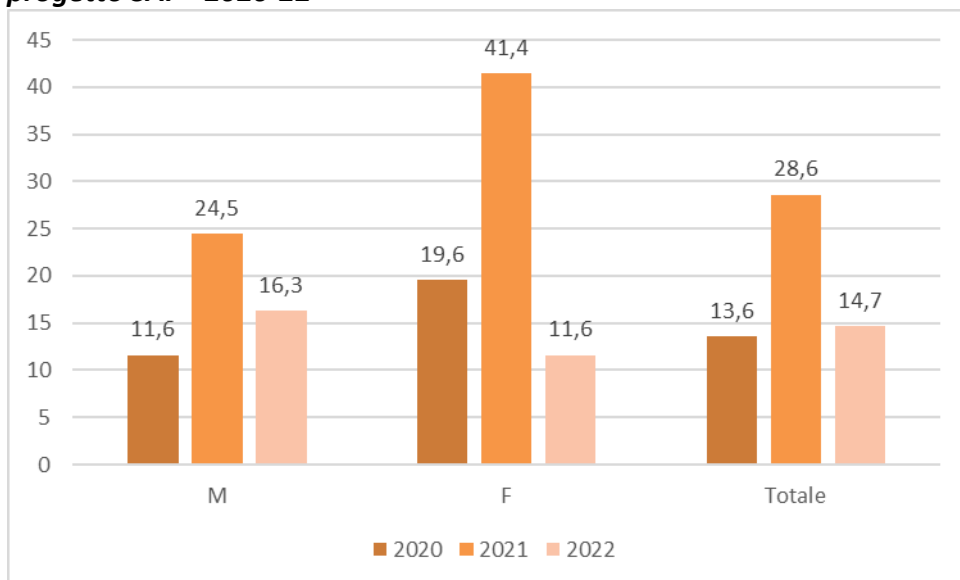
Si consideri che i dati presentati risentono dell'incidenza degli occupati tra gli ospiti, in quanto gli occupati hanno minore propensione a frequentare corsi di formazione e intraprendere nuovi tirocini lavorativi. Al fine di rilevare gli occupati è possibile tenere conto di un'informazione rilevata per l'assegnazione del pocket money: gli ospiti che guadagnano almeno 200 euro al mese sono infatti tracciati ed esclusi dall'erogazione del pocket money. Al 31 dicembre 2022 la quota di ospiti ultra quindicenni che risultava guadagnare almeno 200 euro al mese era pari al 37,2%. Solamente il 20,9% degli aventi diritto al pocket money erano donne, le quali fanno quindi registrare un tasso di occupazione inferiore a quello maschile.

Figura 3.2.1- Percentuale frequentanti corsi di formazione tra gli ospiti maggiorenni del progetto SAI – 2022



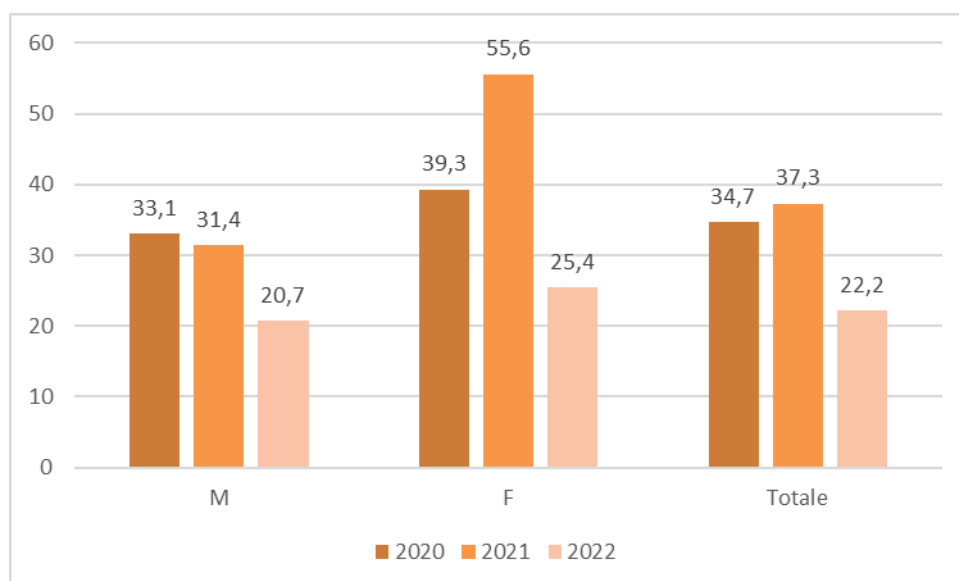
Fonte: Relazione annuale per il Servizio Centrale+ file excel condiviso

Figura 3.2.2- Percentuale frequentanti corsi di formazione tra gli ospiti maggiorenni del progetto SAI – 2020-22



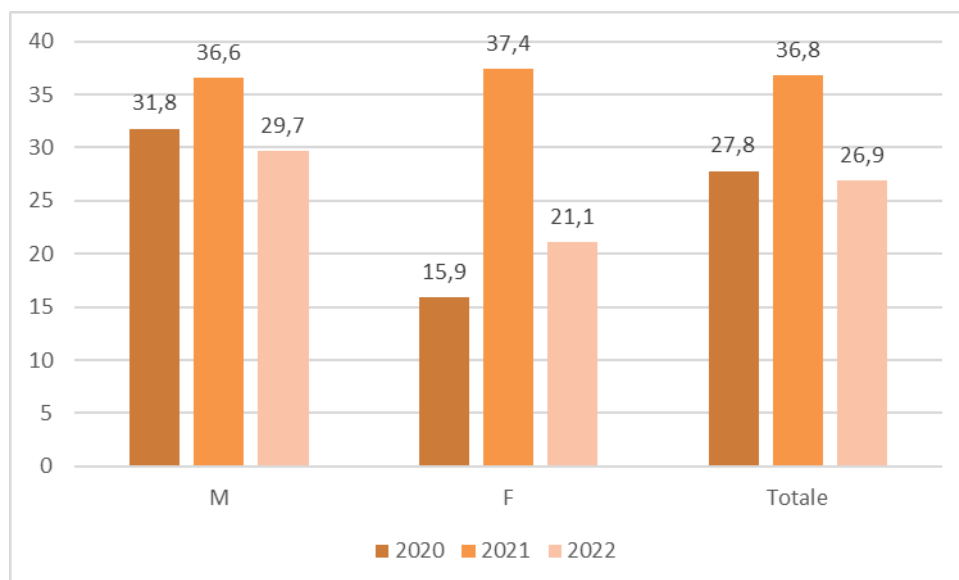
Fonte: Relazione annuale per il Servizio Centrale+ file excel condiviso

Figura 3.2.3- Percentuale partecipanti a tirocini/borse lavoro tra gli ospiti maggiorenni – 2020-2022



Fonte: Relazione annuale per il Servizio Centrale

Figura 3.2.4- Percentuale inserimenti lavorativi tra gli ospiti maggiorenni – 2020-2022



Fonte: Relazione annuale per il Servizio Centrale

4. Le prese in carico del Centro di Mediazione al lavoro (CeLav)

Il presente paragrafo porta un approfondimento relativo all'inserimento lavorativo operato tramite le prese in carico del CeLav. Sono esplorati i dati relativi a caratteristiche ed esiti dei percorsi conclusi, i tirocini attivati e gli assessment eseguiti dal CeLav.

4.1 I tirocini attivati e i percorsi conclusi dal CeLav

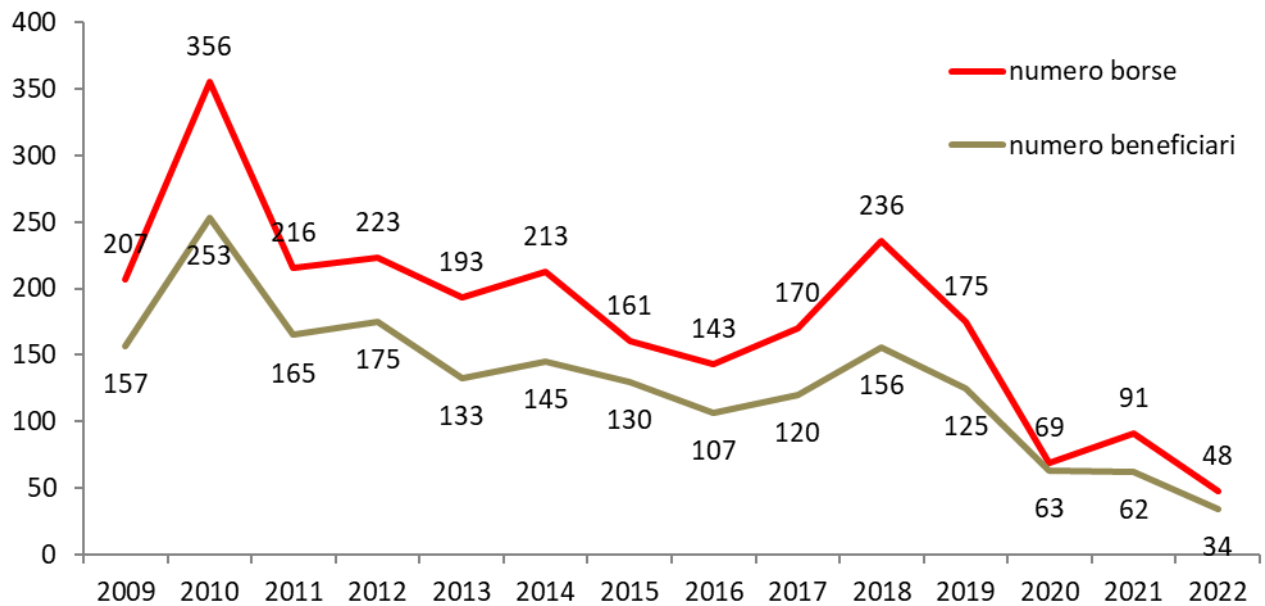
Il Centro di Mediazione al Lavoro rappresenta il punto di incontro tra imprese e persone e ha lo scopo di facilitare l'inserimento lavorativo di adulti in difficoltà, tra cui i titolari di protezione internazionale. L'obiettivo del Centro è quello di predisporre percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro utilizzando lo strumento della borsa lavoro, ossia un'esperienza formativa "on the job" finalizzata all'inserimento in azienda e che ha la caratteristica di non configurarsi come un vero e proprio rapporto di lavoro dipendente, in quanto il lavoratore viene retribuito dal Comune di Milano che riconosce all'azienda un contributo per l'impegno formativo e la supporta nell'accompagnamento al lavoro tramite operatori specializzati. Per la realizzazione delle suddette attività il Comune di Milano è coadiuvato dall'ATI composta da Mestieri Lombardia, A&I Soc.Coop.Sociale, Consorzio SIR, Consorzio Farsi Prossimo e Cooperjob.

I beneficiari di borse lavoro nel 2022 sono stati 34 (-45% rispetto al 2021), per un totale di 48 borse avviate (-43 borse rispetto al 2021). Sono i numeri più bassi registrati da quando è stato attivato il monitoraggio statistico, compreso il 2020 che era stato condizionato dalla pandemia di Covid-19.

Tra i beneficiari, la quota di donne è minoritaria ma resta marcatamente più elevata rispetto a prima del 2021 (32,4%; Fig. 4.1.2).

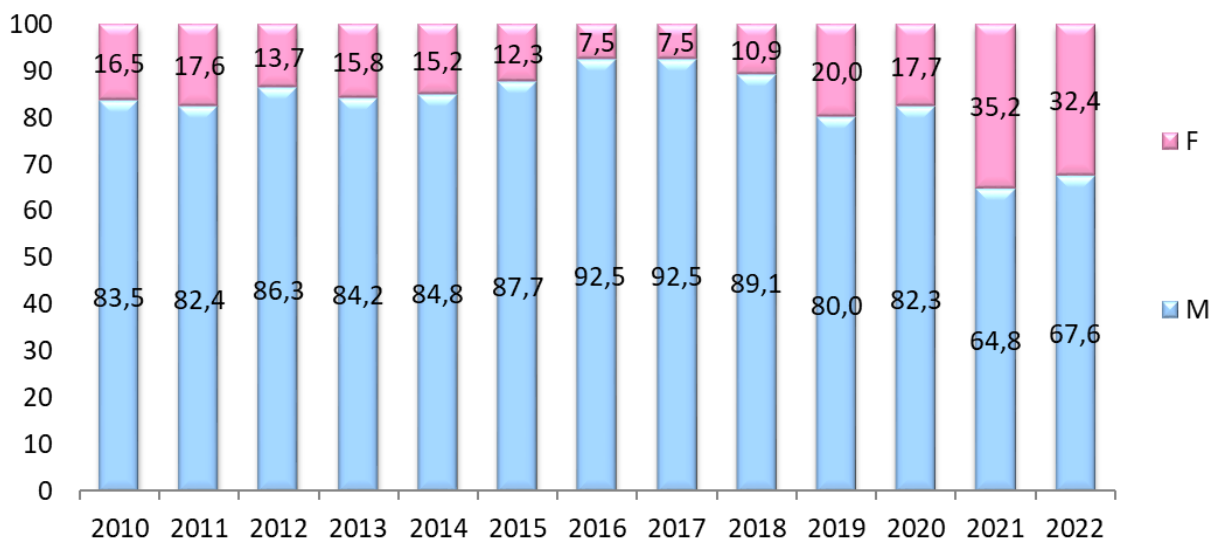
In confronto al 2021 i beneficiari presentano nel 2022 una distribuzione per età più giovane: cresce la classe dei 18-24enni (dal 19,4% al 26,5%) e decresce il peso degli ultra trentacinquenni (dal 19,4% al 14,7%; Fig. 4.1.3).

Figura 4.1.1 - Numero di borse-lavoro e di beneficiari di borse-lavoro in carico al CELAV (Anni 2009-2022)



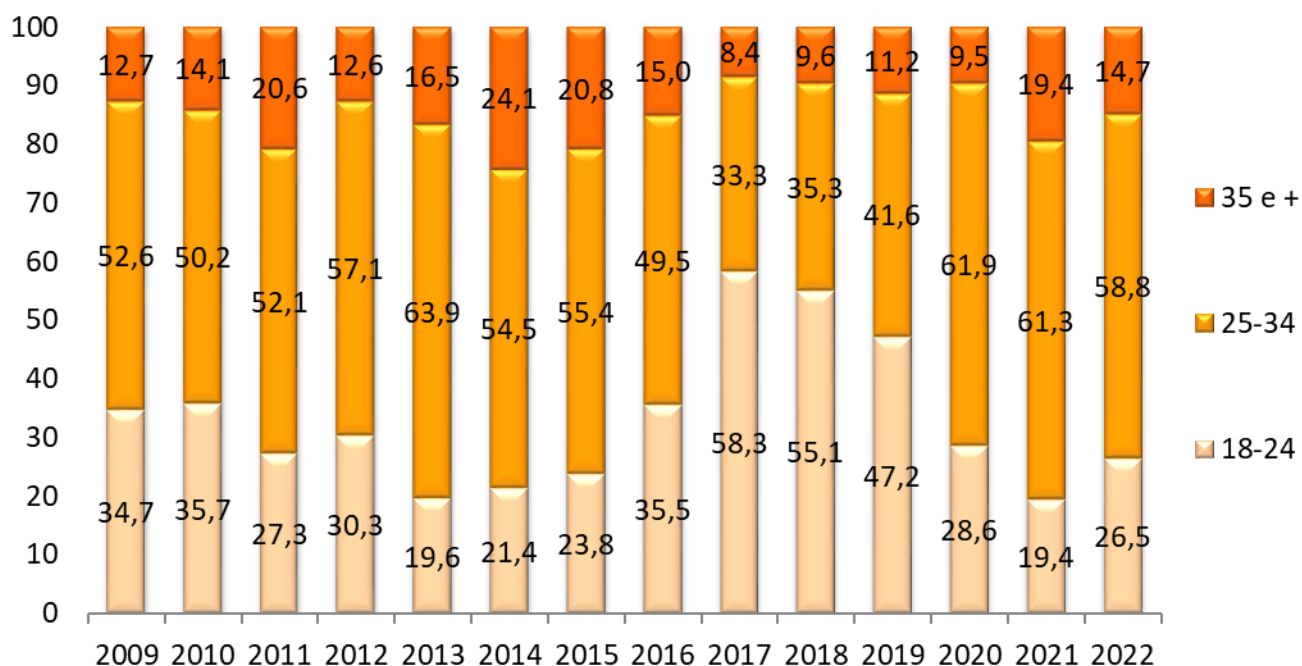
Fonte: CeLav

Figura 4.1.2 – Distribuzione percentuale per genere dei beneficiari di borse lavoro in carico al CELAV (Anni 2009-2022)



Fonte: CeLav

Figura 4.1.3 - Distribuzione percentuale per classe di età dei beneficiari di borse lavoro in carico al CELAV (Anni 2009-2022)



Fonte: CeLav

La comunità prevalente rimane la Nigeria (14,7%), seguita da Gambia (11,8%) e Afghanistan e Somalia (8,8%; Tab 4.1.1). Nel complesso le prime 5 comunità assommano il 50% dei beneficiari: resta stabile la concentrazione attorno alle prime 5 nazionalità rispetto a quanto osservato nel 2021.

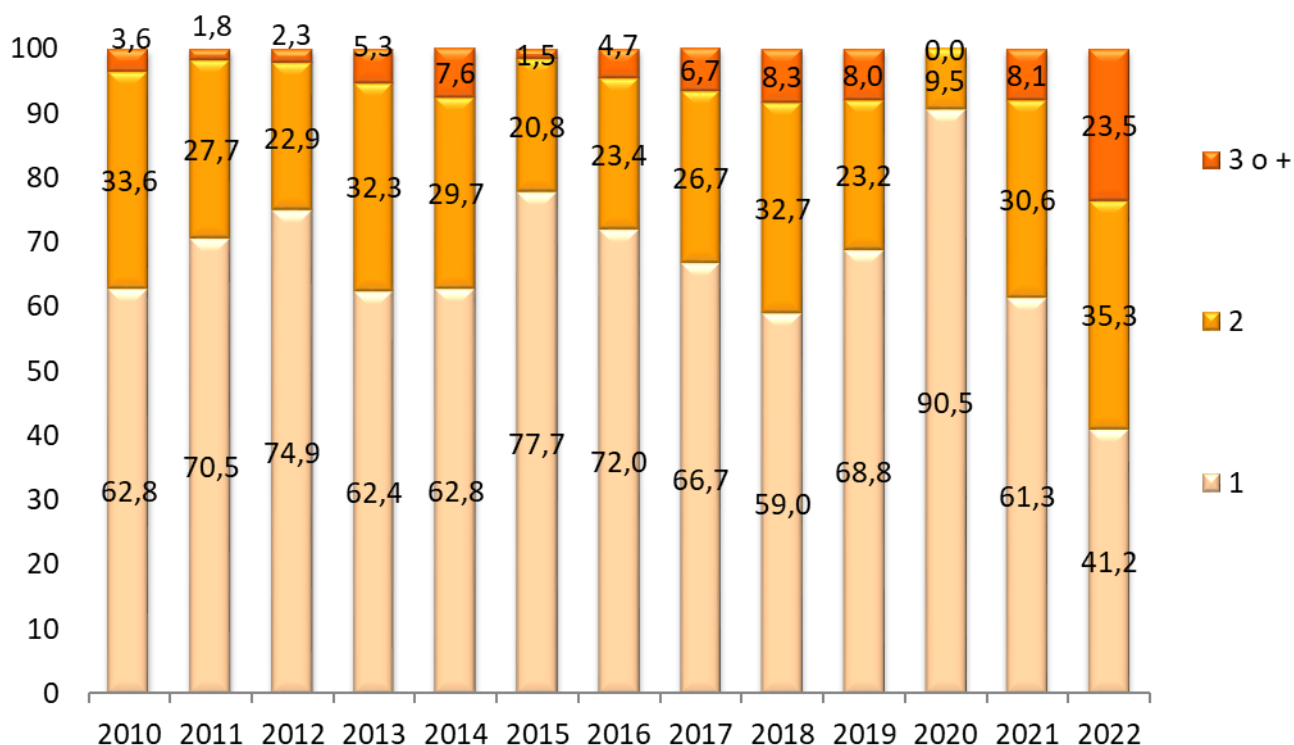
Tabella 4.1.1 – Distribuzione percentuale delle prime 5 cittadinanze dei beneficiari di borse lavoro in carico al CeLav (Anni 2019-2022)

Pos.	2019		2020		2021		2022	
	Cittadinanza	%	Cittadinanza	%	Cittadinanza	%	Cittadinanza	%
1	Somalia	22,4	Nigeria	14,3	Nigeria	11,3	Nigeria	14,7
2	Gambia	10,4	Gambia	11,1	Mali	11,3	Gambia	11,8
3	Sudan	8	Etiopia	9,5	Libia	11,3	Afghanistan	8,8
4	Guinea	7,2	Mali	7,9	Gambia	8,1	Somalia	8,8
5	Mali	6,4	Somalia	7,9	Camerun	8,1	Mali	5,9
Prime cinque		54,4		50,8		50,0		50,0

Fonte: CeLav

Ai beneficiari possono essere assegnate più borse-lavoro (Fig. 4.1.4): nel corso del 2022 cresce ulteriormente la quota di beneficiari ai quali è stata assegnata più di una borsa lavoro (il 58,8%), la più alta mai registrata. Tale andamento è riconducibile alla contrazione di nuovi beneficiari: nel computo pesano maggiormente i beneficiari per i quali erano già state attivate delle borse lavoro.

Figura 4.1.4 - Distribuzione percentuale per numero di borse lavoro dei beneficiari di borse lavoro in carico al CELAV (Anni 2010-2022)



Fonte: CeLav

La distribuzione delle borse per tipo di mansione (Tab.4.1.2) indica come mansione più frequente quella degli “addetti “magazzinieri, ricevimento merci” (20,8% nel 2022) un tipo di lavoro la cui domanda è molto cresciuta in seguito alla pandemia. La seconda mansione più richiesta è quella di “addetti alla cucina/ aiuto cuoco” che nel 2022 si attesta al 18,8% (vs. 11,8% del 2021) in ripresa dopo la crisi che ha attraversato la ristorazione in seguito alla pandemia. Al terzo posto scende la mansione degli “addetti alle pulizie/ lavapiatti” (16,7% vs. 21,5% del 2021).

Sono 14 i contratti scaturiti dai percorsi di avviamento al lavoro: meno della metà di quelli osservati nel 2021. Di questi 14 contratti, 10 sono a tempo determinato (-11 rispetto al 2020) mentre solo 4 a tempo indeterminato (2 in meno del 2021); nel 2022 non si registrano contratti di altro tipo. Diversamente dagli ultimi anni, i contratti (di qualunque tipologia) con orario full-time sono più numerosi di quelli part-time (sommando i valori rappresentati nella Tabella 4.1.3 si ottiene rispettivamente 8 vs 6; si ritorna pertanto alla situazione osservata fino al 2018 quando erano più numerosi i contratti full-time).

Tabella 4.1.2 – Distribuzione percentuale delle borse lavoro per tipo di mansione³; Anni 2011-2022

Mansione	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
magazzinieri, ricevimento merci	4,6	4,5	8,3	6,1	5,6	21,0	10,0	13,6	18,9	23,2	23,7	20,8
addetti alla cucina, aiuto cuoco	21,3	9,9	27,5	21,1	14,3	10,5	24,7	27,7	24,0	21,7	11,8	18,8
addetti alle pulizie, lavapiatti	23,1	26,0	13,5	14,1	17,4	16,8	20,6	14,5	6,3	20,3	21,5	16,7
operai	2,3	0,9	3,6	9,4	9,9	11,9	2,9	5,1	6,3	8,7	11,8	14,6
addetti reception, segreteria	1,9	2,2	2,6	0,5	1,2	2,1	1,2	0,9	1,7	2,9	0,0	10,4
altro	5,6	9,4	6,2	1,4	1,9	2,1	2,9	1,3	2,3	1,4	5,4	6,3
sarti	1,4	1,3	3,1	1,9	1,9	2,1	0,0	0,0	2,9	0,0	2,2	6,3
addetti al verde, giardinieri	1,4	9,0	6,2	3,8	10,6	9,1	12,4	10,6	8,6	2,9	5,4	2,1
addetti alla vendita	5,1	9,0	6,7	4,2	0,6	2,1	2,4	2,6	0,6	0,0	12,9	2,1
manovali, facchini, carico scarico	10,6	7,2	9,3	16,0	19,9	9,8	7,6	6,4	5,1	7,2	0,0	2,1
benzinai	2,8	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	1,4	0,0	0,0
camerieri	10,6	10,8	7,3	14,1	12,4	2,1	6,5	4,3	8,0	1,4	2,2	0,0
meccanici, elettricisti, manutentori	7,4	9,4	5,2	7,5	3,7	10,5	7,1	13,2	14,3	8,7	3,2	0,0
portieri	1,9	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	1,8	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Totale complessivo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fonte: CeLav

Tabella 4.1.3 – Caratteristiche dei contratti scaturiti dai percorsi chiusi nel 2016-2021

Tipo di contratto	Part/full time	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Contratto a tempo determinato	Full time	10	17	15	9	2	8	5
	Part time	15	9	12	15	6	13	5
Contratto a tempo indeterminato	Full time	2	2	3	5	2	2	3
	Part time	3	3	2	4	1	4	1
Altro tipo di contratto	Full time	-	1	0	7	0	0	0
	Part time	1	1	1	6	3	2	0
Totale contratti		31	33	33	46	14	29	14

Fonte: CeLav

Sui percorsi conclusi è stato inoltre analizzato l'esito dell'intervento (Tab. 4.1.4). Gli esiti negativi nel 2022 si riducono ulteriormente al 25,7% (un calo di 3,4 punti percentuali rispetto al 2021). Diminuiscono in particolare i casi di "assenza presupposti prosecuzione del percorso" (11,4%, nel 2022 vs. 17,7% del 2021) mentre sono cresciuti i rifiuti (8,6%, la percentuale più alta mai osservata). All'interno del 74,3% di esiti positivi, crescono le soluzioni lavorative presso altre aziende (diverse da quella nella quale si è svolto il tirocinio; 20% nel 2022 a fronte del 12,7% nel 2021), mentre prosegue la contrazione della quota di esiti per "attivazione autonoma sulla base delle nuove risorse acquisite" (31,4% vs. 35,4% del 2021). Quest'ultima voce, pur non corrispondendo ad un inserimento lavorativo, consiste in un giudizio positivo

³ La definizione della mansione è di tipo qualitativo ed è stata ricondotta alle categorie presenti in tabella definite nel 2009. Per i casi di borse lavoro per le quali sono descritte due o più mansioni differenti tra quelle identificate nella tabella, si attribuisce la prima tra quelle descritte, ritenuta essere la principale.

degli operatori, basato sull'acquisizione di competenze autonome nella ricerca del lavoro, al termine del percorso CeLav.

Tabella 4.1.4 – Distribuzione percentuale dei percorsi chiusi per esito distintamente per anno; Percorsi partiti dal 2009, anni di conclusione 2011-2022

Esito	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Rifiuto	4,4	4,8	4,7	3,9	0,0	4,5	3,7	1,3	0,7	2,8	2,5	8,6
Abbandono Del Percorso	17,9	32,8	38,1	29,2	3,8	6,3	23,1	12,5	25,4	18,1	8,9	5,7
Assenza Presupposti Prosecuzione Del Percorso	9,5	19,3	20,3	18,5	8,9	7,2	19,3	19,4	13,4	16,7	17,7	11,4
Parziale Esiti negativi	31,7	56,9	63,1	51,7	12,7	18,0	40,7	33,1	39,6	37,5	29,1	25,7
Attivazione Autonoma Sulla Base Nuove Risorse Acquisite	29,8	24,5	17,4	27,5	45,6	50,5	18,5	27,5	26,9	40,3	35,4	31,4
Soluzione Lavorativa In Altra Azienda	9,5	7,6	8,5	5,6	17,1	8,1	13,9	8,1	7,5	5,6	12,7	20,0
Soluzione Lavorativa Nell'Azienda Ospitante	29,0	11,0	11,0	15,2	24,7	23,4	26,9	31,3	26,1	16,7	22,8	22,9
Parziale Esiti positivi	68,3	43,1	36,9	48,3	87,3	82,0	59,3	66,9	60,4	62,5	70,9	74,3
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: CeLav

Infine, sono stati elaborati alcuni indicatori riassuntivi a partire dai percorsi conclusi⁴ (Tab. 4.1.5). Tra i percorsi chiusi nel 2022, mediamente la durata è stata di 6,8 mesi e il 52,6% hanno previsto la partenza di almeno una borsa lavoro (percentuale in netto calo rispetto al 65,5% dell'anno precedente). Ai beneficiari di borse che hanno chiuso l'intervento nel 2022⁵ sono state avviate una media di 2,2 borse e l'8,8% di queste si è conclusa con un'assunzione nella stessa azienda ospitante (percentuale in netto calo rispetto al 15,8% del 2021). Considerato che ogni persona può beneficiare di più borse, la percentuale di chi ha trovato lavoro nell'azienda ospitante lungo tutto il percorso agevolato dal CELAV cresce al 40% (rispetto al 32,1% registrato tra i percorsi chiusi nel 2021).

⁴Sono inclusi solamente i percorsi relativi a RAR dei quali era noto il codice fiscale che ha permesso di rilevare a ritroso nel tempo le borse-lavoro che hanno caratterizzato un dato percorso, al fine di analizzarne la storia (analisi longitudinale). Si consideri che limitare l'analisi ai percorsi per i quali il codice fiscale è noto significa escludere i casi relativi ad abbandoni precoci per cui non si è potuto rilevare il codice fiscale. Sono inoltre esclusi i percorsi che sono stati interrotti per trasferimento ad altri servizi o che sono stati rinnovati.

⁵Si consideri che nel 2022 ci sono state delle borse lavoro iniziate nell'anno precedente e chiuse nell'anno preso in considerazione.

Tabella 4.1.5– Indicatori riassuntivi degli interventi chiusi*; Anni 2011-2022

Indicatore	201											
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	8	2019	2020	2021	2022
Numero di interventi chiusi	252	290	288	182	156	140	113	161	134	78	87	38
Percentuale di interventi con esito positivo	68,3	43,1	36,9	48,3	86,6	83,0	61,1	67,1	60,4	62,5	70,9	74,3
Percentuali di interventi chiusi relativi a beneficiari di borse	65,3	54,5	52,2	67,6	64,7	64,7	51,6	59,0	70,9	65,4	65,5	52,6
Percentuale di interventi con esito positivo tra i beneficiari di borse	85,3	66,4	56,5	70,4	93,4	96,6	79,6	86,2	63,2	68,1	75,5	89,5
Percentuale di interventi con soluz. lavorativa nell'azienda ospitante tra i beneficiari di borse	40,4	22,7	23,1	27,6	34,1	35,6	42,9	49,5	35,8	21,6	32,1	40,0
Mesi di durata media presa in carico	8,3	6,0	4,7	9,5	7,7	6,2	5,0	4,5	7,6	8,2	6,2	6,8
Numero medio di borse tra i beneficiari di borse	1,6	1,6	1,7	1,7	1,8	1,7	1,7	1,7	1,6	1,7	1,6	2,2
Percentuale di borse concluse nell'anno con assunzione nell'azienda	24,5	14,4	13,8	15,9	16,8	23,1	14,4	28,3	21,7	13,6	15,8	8,8

* sono stati considerati solamente i casi per i quali era noto il codice fiscale

Fonte: CeLav

4.2 Assessment professionale

Da giugno 2020 l'équipe SAI del CeLav⁶ ha iniziato incontri con gli ospiti finalizzati alla profilazione degli ospiti sia per fornire elementi utili agli assistenti sociali per la costruzione del progetto individualizzato, che per fare una fotografia statistica. Nei mesi seguenti del 2020 si è iniziato a strutturare una procedura di gestione del processo di assessment. Nel 2021 è proseguita l'attività di assessment: alla fine di ogni mese è stato inviato l'elenco dei nuovi ospiti accolti ai servizi incaricati di svolgere i colloqui di assessment specialistici: per tutti i nuovi ospiti sono stati fissati gli appuntamenti (o da remoto o presso spazi messi a disposizione dagli enti dell'accoglienza). I mesi di sperimentazione hanno permesso di migliorare la procedura e adattarla alle caratteristiche degli attori della rete (ad esempio per centri con maggiore capienza, e quindi con un maggior numero di nuovi ingressi, è stato necessario strutturare maggiormente l'iter, mentre per soluzioni di accoglienza ridotte è stato possibile adottare procedure più agili).

Anche gli strumenti interni di registrazione dei dati sono stati implementati e sono in continua evoluzione; oltre alle restituzioni che vengono fatte al Case Manager di riferimento per ogni colloquio individuale, viene compilato un file Excel, ad uso dell'équipe Celav, che permette di avere uno sguardo generale (quali e quanti ospiti sono stati valutati pronti per una segnalazione, quali e quanti hanno manifestato interesse per un certo tipo di formazione, quali e quanti sono idonei a partecipare ad un gruppo di orientamento, ecc.).

Nell'ambito dell'assessment sono state attivate le seguenti azioni nei confronti degli ospiti:

- colloquio individuale con eventuale supporto di mediazione linguistica (anche LIS) volto a profilare la persona: registrazione delle esperienze formative e professionali, delle aspettative e degli obiettivi formativi e/o professionali, valutazione dei requisiti per l'accesso al mondo del lavoro in quello specifico momento (competenze, consapevolezza, conoscenza della lingua, capacità comunicative, motivazione, ecc...). Organizzazione logistica per lo svolgimento del colloquio da remoto o in presenza presso i centri di accoglienza o presso la sede dell'Unità Politiche per l'Inclusione e l'Immigrazione;
- restituzione del colloquio in forma scritta al Case Manager di riferimento e all'équipe della struttura di accoglienza
- proposte eventuali interventi personalizzati basati sull'osservazione e la condivisione con gli attori della rete coinvolti: corsi di formazione, attività di volontariato, laboratori, visite Medicina del Lavoro, segnalazione ai servizi per l'accompagnamento al lavoro, attività di orientamento, ecc.
- raccordo e confronto con gli operatori che si occupano di assessment sociale, legale e linguistico;
- raccordo con eventuali attori esterni alla rete Sai (servizi per la salute mentale, Medicina del lavoro, enti di formazione, enti del terzo settore, ecc.);
- eventuali colloqui di rivalutazione;
- partecipazione a incontri di rete di discussione sui singoli casi;
- osservazione dei dati raccolti per organizzare interventi di gruppo mirati, sulla base degli interessi e delle potenzialità rilevati.

⁶ I commenti del paragrafo sono ripresi dal Report interno redatto dal CeLav.

A giugno 2022 si è stabilito, a differenza dello scorso anno, di svolgere colloqui di assessment dedicati anche a neomaggiorenni ex MSNA e anche a qualche minore tra i 16 e i 17 anni: molti di questi ragazzi, già impiegati nel settore dell'edilizia (spesso ancora non autonomi nella comunicazione in italiano), hanno manifestato la necessità di orientamento rispetto alla normativa relativa a contratti, assunzioni, buste paga, ecc. Uno dei gruppi di orientamento ad hoc è stato organizzato per questa tipologia di beneficiari.

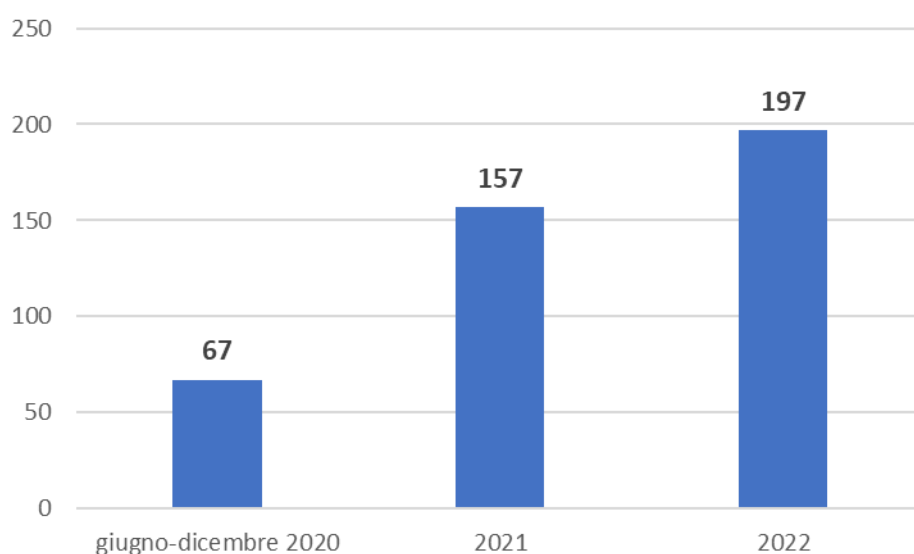
Tra le nuove opportunità offerte dal Celav (non esclusivamente per ospiti SAI) sono stati organizzati dei corsi di formazione (informatica di base, pasticceria, corso di italiano preparatorio all'esame di teoria per la patente di guida) e dei laboratori risocializzanti (orticoltura biologica, cucina in cascina, riciclo e riuso delle apparecchiature elettroniche, igiene e pulizie, star bene in orto – dedicato nello specifico a mamme con bimbi in età prescolare) che hanno anche permesso di raccogliere informazioni aggiuntive su competenze di base e trasversali (frequenza, partecipazione effettiva, comunicazione adeguata, ecc.): alcuni di questi percorsi sono stati propedeutici alla segnalazione e alla presa in carico da parte del Celav.

L'ingresso di molti ospiti di origine afghana ha fatto registrare un forte aumento delle richieste di riconoscimento di titoli di studio e di tipologie di formazione spesso orientata all'IT.

La collaborazione e il confronto con gli operatori della rete hanno permesso di immaginare creativamente delle soluzioni alternative, quando non fossero immediatamente disponibili corsi, laboratori: sono state cercate realtà dove permettere di svolgere attività di volontariato, realtà da cui avere rimandi e la possibilità di costruire un lavoro di rete; inoltre è stato possibile corrispondere, per alcuni di questi inserimenti, un piccolo gettone di presenza come incentivo.

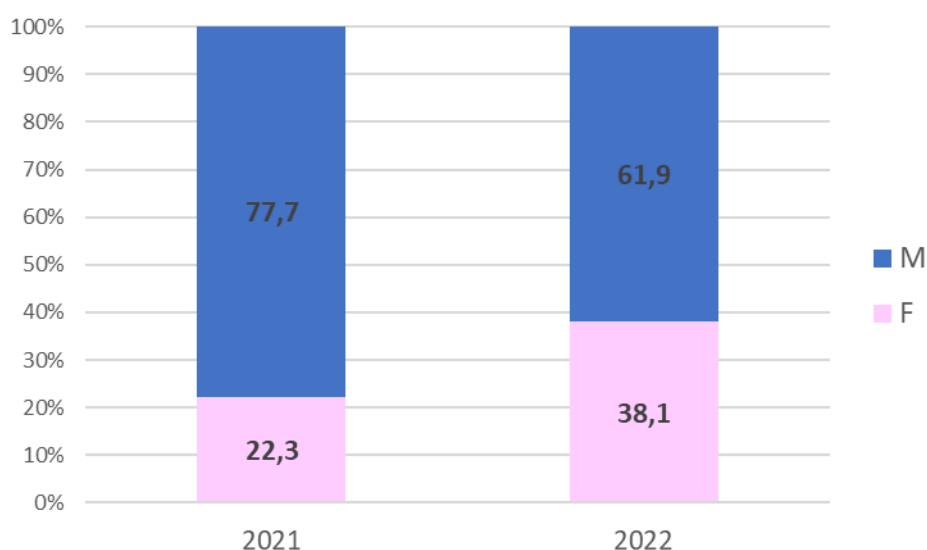
I colloqui complessivi svolti nel 2022 sono stati 197 (+40 colloqui, +25% in termini percentuali, rispetto al 2021; figura 4.2.1). Le caratteristiche di genere e la provenienza dell'utenza rispecchia quella dei Centri di Accoglienza: cresce l'utenza femminile (38,1% vs. 22,3% del 2021; figura 4.2.2) e la cittadinanza prevalente è afghana (48,2%; tabella 4.2.1) seguita da quella nigeriana (9,6%).

Figura 4.2.1 – Numero di colloqui di assessment; 2020-2022



Fonte: Celav

Figura 4.2.2 – Distribuzione degli assessment per genere; 2021-2022



Fonte: CeLav

Tabella 4.2.1 – Distribuzione degli assessment per le prime 5 cittadinanze; 2021-2022

Pos	2021		2022	
	Paese	%	Paese	%
1	Mali	30,6	Afghanistan	48,2
2	Nigeria	13,4	Nigeria	9,6
3	El Salvador	5,7	Pakistan	8,1
4	Pakistan	5,7	Egitto	4,6
5	Afghanistan	4,5	Mali	3,6
	Totale prime 5	59,9	Totale prime 5	74,1

Fonte: CeLav

La tabella 4.2.2 riporta tutte le informazioni raccolte in fase di assessment, stratificate per genere.

La mediazione linguistica è stata necessaria nel 62,9% degli assessment, più frequentemente tra le donne e in netta crescita rispetto al 35,9% del 2021.

La capacità linguistica per un dialogo proficuo è stata riscontrata nel 42,9%; percentuale coerentemente in diminuzione rispetto al 2021 (56,6%), e leggermente più alta tra gli uomini (45% vs. 39,4% delle donne).

Il 39,2% degli utenti sono iscritti a un corso di italiano, percentuale che cresce al 42,5% tra le donne ma che nel complesso è in calo rispetto al 2021 (49%). In generale, si rileverà anche nelle informazioni proposte a seguire, tra le donne si registra un maggior impegno e una maggiore determinazione a mettere in campo tutte quelle misure utili per attivarsi nella ricerca di un'occupazione.

Il 68,9% ha frequentato una scuola di formazione all'estero (nel 2021 era il 58,7%) e il 30,9% in Italia (39,9% nel 2021). Il confronto di genere offre risultati contrastanti tra uomini e donne: le donne hanno frequentato più spesso una scuola di formazione all'estero (76,7% vs. 64,2% degli uomini) mentre non si osservano differenze di rilievo in merito alla frequenza di una scuola di formazione in Italia.

Circa la metà dell'utenza ha già lavorato in Italia (percentuale più alta tra gli uomini, 64,2%, rispetto a quella osservata tra le donne, 29,2% e in netta diminuzione rispetto al 2021, 74,8%) e il 33,3% sta ancora lavorando in fase di assessment (quasi la metà degli uomini: 46,7). Tra chi sta lavorando l'88,9% possiede un contratto di lavoro in regola (a fronte del 48,8% del 2021).

Al termine degli assessment al 73,7% degli utenti è stato proposto un percorso formativo (vs. 50,7% del 2021), al 18,1% un percorso di accompagnamento (vs. 31,1% del 2021) e al 30,5% un percorso di orientamento al lavoro (vs. 34,7% del 2021). Tra le donne è più frequente venga proposto un percorso formativo (80,3% vs. 69,7% degli uomini) a scapito degli altri percorsi che invece sono più frequentemente proposti agli uomini.

I percorsi proposti non sono esclusivi e ad alcuni ospiti sono stati proposti più percorsi. Il 17,8% degli assessment non ha invece dato esito ad alcuna proposta dei suddetti percorsi, una percentuale in calo rispetto al 27% registrato nel 2021.

Tabella 4.2.2 – Caratteristiche degli assessment ed esiti per genere; % sì; 2021 e 2022

	2021			2022		
	F	M	Totale	F	M	Totale
Mediazione linguistica	41,2	34,5	35,9	73,6	56,6	62,9
Capacità linguistica per dialogo proficuo	57,6	56,3	56,6	39,4	45,0	42,9
Attualmente iscritta/o a corso di italiano	58,1	46,6	49,0	42,5	37,2	39,2
Ha frequentato scuola di formazione in altro paese	78,1	53,4	58,7	76,7	64,2	68,9
Ha frequentato scuola di formazione in Italia	28,1	43,1	39,9	31,0	30,8	30,9
Attualmente iscritto a corso di formazione percorso scolastico	9,1	11,2	10,7	12,5	9,3	10,5
Ha lavorato in Italia	63,6	78,0	74,8	29,2	64,2	51,0
Sta lavorando	12,1	45,8	38,4	11,1	46,7	33,3
<i>se sta lavorando</i> Contratto di lavoro in regola	17,6	56,5	48,8	100,0	87,3	88,9
Proposta percorso formativo	54,5	49,6	50,7	80,3	69,7	73,7
Proposta percorso accompagnamento	37,5	29,3	31,1	15,5	19,7	18,1
Proposta percorso orientamento al lavoro	41,9	32,7	34,7	26,9	32,7	30,5

Fonte: CeLav

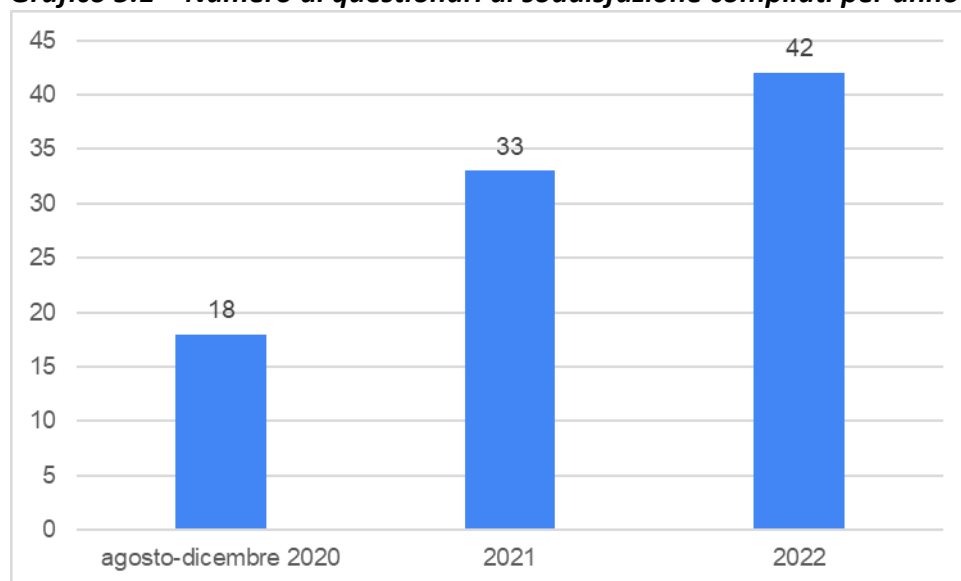
5. La soddisfazione degli ospiti SAI

L'indagine di soddisfazione è stata avviata dall'agosto 2020 e prevede l'autosomministrazione di un questionario on line implementato su Google moduli agli ospiti del progetto SAI accolti da almeno un mese.

Per facilitare la compilazione parte dei questionari nel 2020 e nel 2021 sono stati compilati con l'aiuto di un operatore del Comune di Milano. Nel 2022 si è preferito tornare in via esclusiva all'autosomministrazione, predisponendo una traduzione in inglese di tutte le domande e risposte, al fine di aiutare gli ospiti che non avessero ancora un livello adeguato di italiano.

Il grafico 5.1 riporta il numero di questionari compilati per anno solare. Le numerosità rimangono molto contenute, il 2022 fa segnare una leggera ripresa rispetto al 2021. In ogni caso, numerosità così esigue non consentiranno stratificazioni rispetto a variabili socio anagrafiche, ma soltanto un confronto temporale. Considerando la numerosità degli ospiti accolti nell'anno si può affermare che il campione esaminato non raggiunga il 10% dell'universo e pertanto non potrà essere considerato rappresentativo della popolazione accolta.

Grafico 5.1 – Numero di questionari di soddisfazione compilati per anno



Fonte: Risultati questionario on line auto compilato

5.1 Caratteristiche del campione

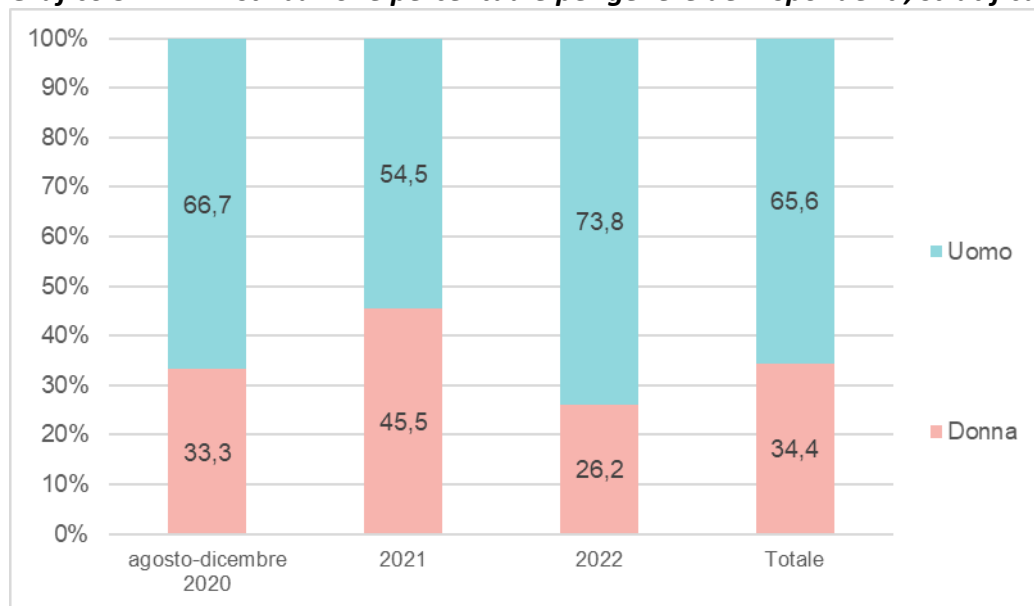
Valutare l'andamento temporale delle caratteristiche del campione è utile per interpretare i risultati del confronto temporale. Infatti, se nel tempo variano le caratteristiche della popolazione, un cambiamento del livello di soddisfazione potrebbe essere imputabile, non tanto ad un effettivo miglioramento o peggioramento del servizio offerto, bensì al modificarsi delle caratteristiche dei rispondenti.

Il 2022 fa segnare una netta riduzione delle donne rispondenti (il 26,2% vs. il 45,5% del 2021), mentre per quanto riguarda l'età perde peso percentuale la classe tra i 25 e i 34 anni (45,2% vs. 51,5% del 2021) restando però più elevata rispetto al 2020 (33,3%).

Gli intervistati nel 2022 sono accolti da almeno 6 mesi nel 47,7% dei casi (a fronte del 33,3% del 2021 e del 22,3% del 2020), cresce al contempo, ma solo rispetto al 2021, la quota di presenti da meno di 2 mesi (7,1% vs. 3%).

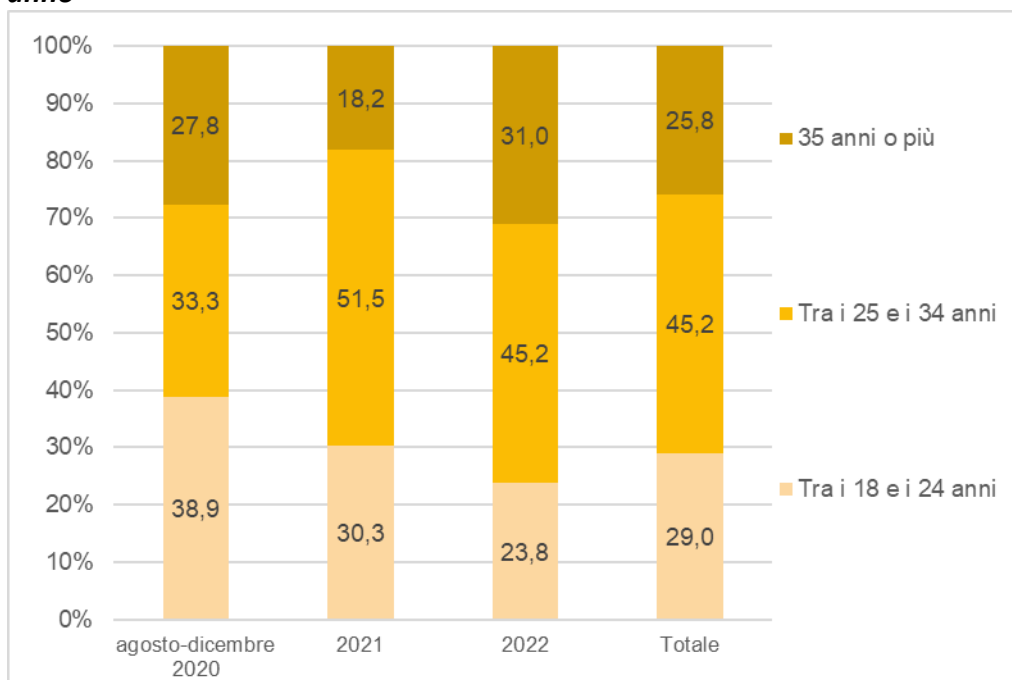
Il nuovo modello di accoglienza, che privilegia maggiormente gli appartamenti anziché i Centri collettivi, si riflette sulla sistemazione abitativa degli ospiti intervistati: nel 2022 la maggioranza dei rispondenti vive in appartamento (68,4%; vs. 15,2% del 2021 e 0% del 2020).

Grafico 5.1.1 – Distribuzione percentuale per genere dei rispondenti, stratificata per anno



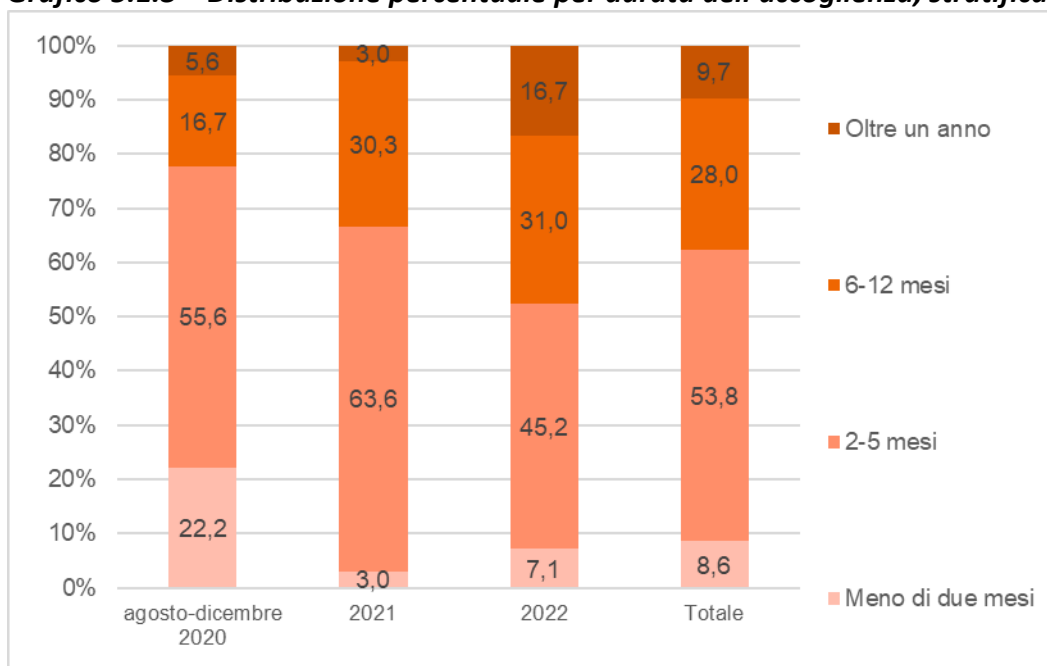
Fonte: Risultati questionario on line auto compilato

Grafico 5.1.2 – Distribuzione percentuale per classe d'età dei rispondenti, stratificata per anno



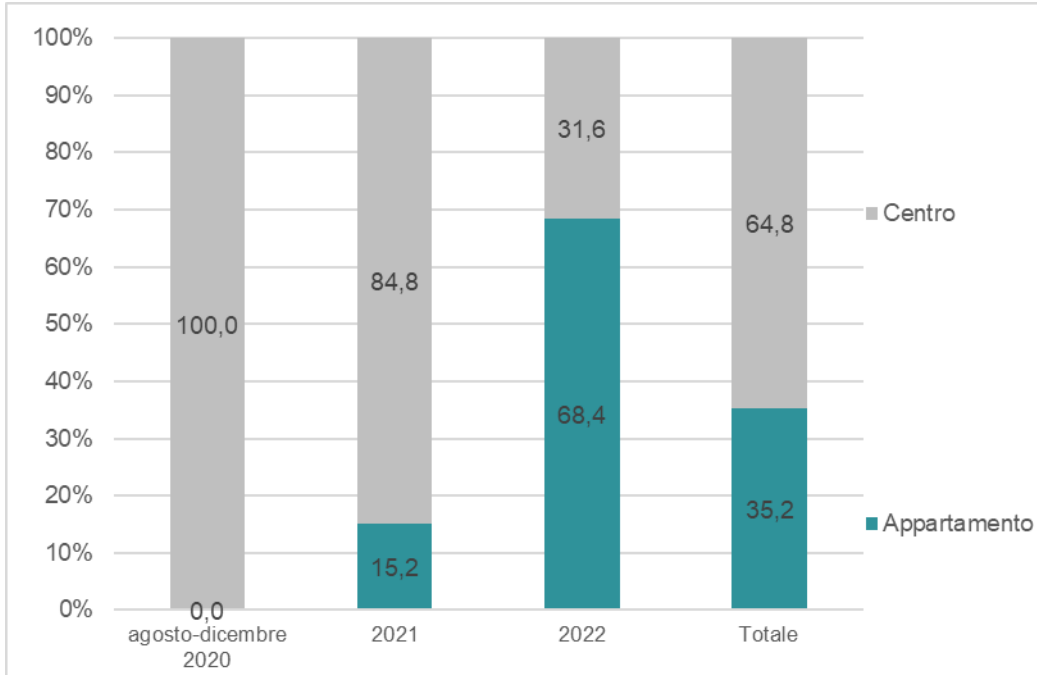
Fonte: Risultati questionario on line auto compilato

Grafico 5.1.3 – Distribuzione percentuale per durata dell'accoglienza, stratificata per anno



Fonte: Risultati questionario on line auto compilato

Grafico 5.1.4 – Distribuzione percentuale per tipologia di sistemazione, stratificata per anno



Fonte: Risultati questionario on line auto compilato

5.2 Gli spazi di vita a disposizione

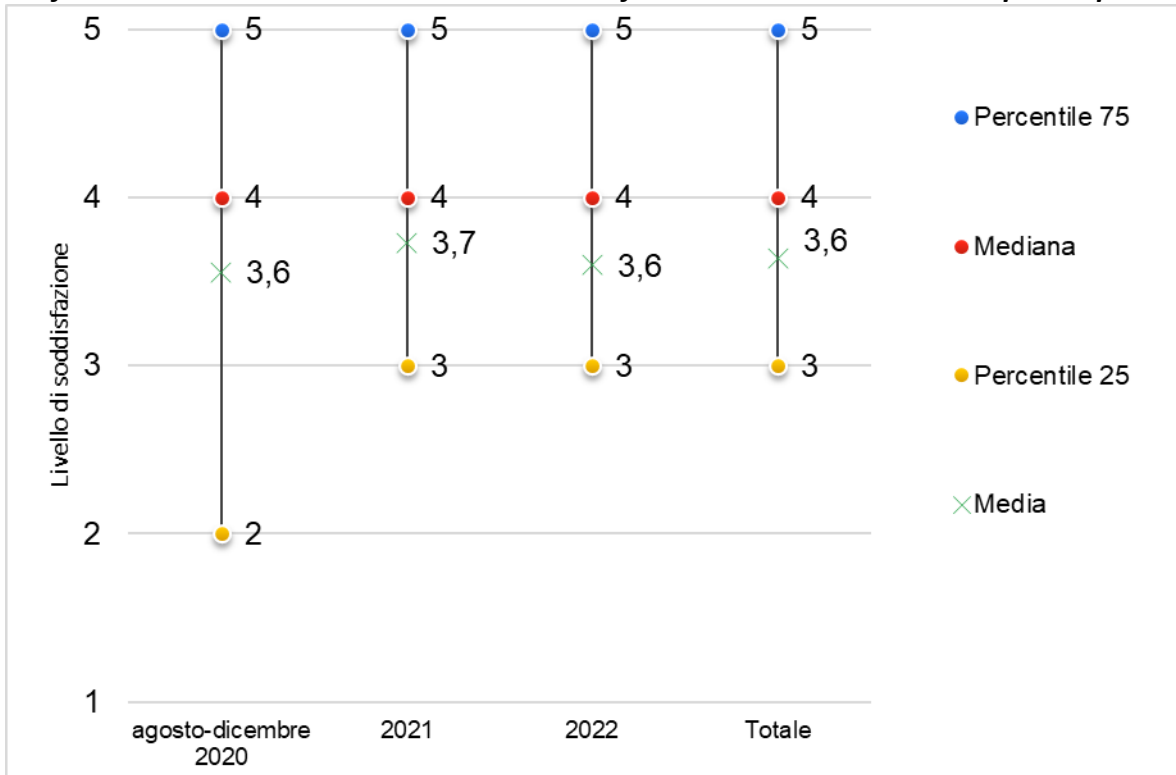
La soddisfazione della sistemazione abitativa è stata sondata mediante tre domande:

- ✓ Il livello di confortevolezza di letto e camera;
- ✓ La pulizia del Centro/appartamento
- ✓ L'ordine e la grandezza degli spazi comuni

alle quali rispondere con un giudizio da 1 (pessima) a 5 (ottima).

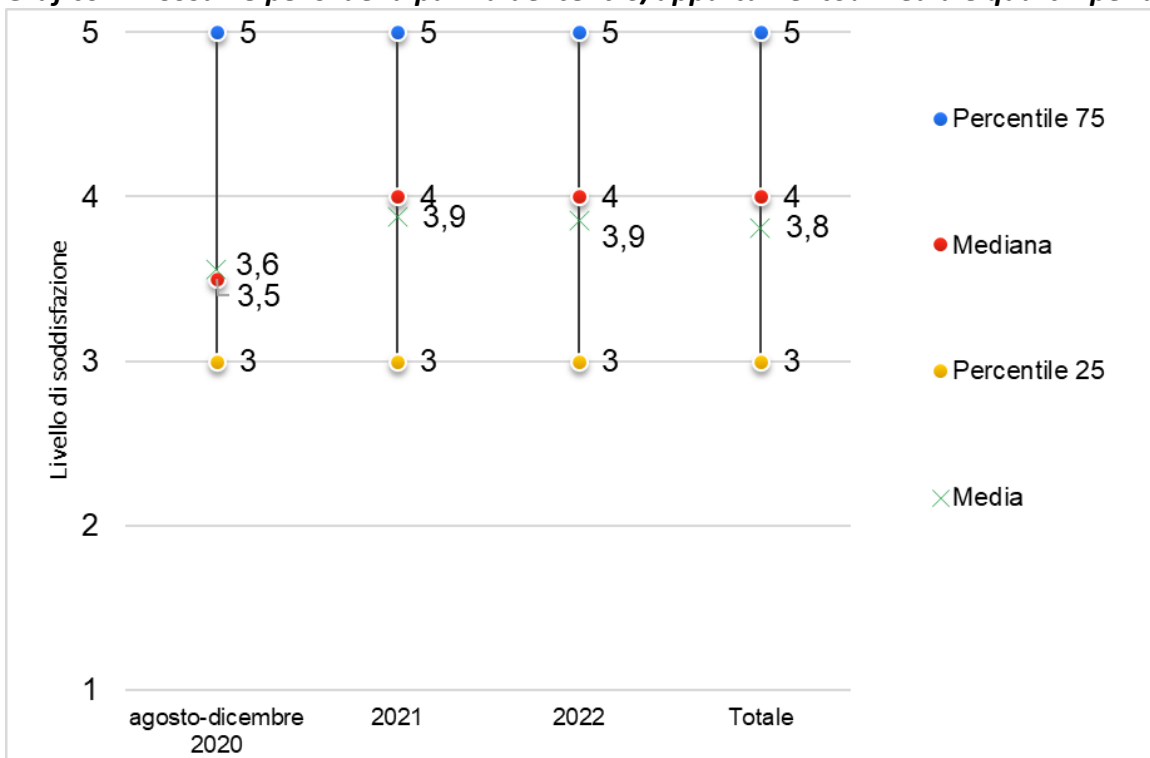
La mediana dei giudizi si colloca per tutte e tre le domande pari a 4 su 5. Il terzo quartile è pari a 5 su 5 (almeno il 25% degli intervistati è pienamente soddisfatto) e il primo quartile pari a 3 (almeno il 25% degli intervistati ha una soddisfazione che non va oltre 3 su 5). Per cogliere una limitata variazione tra le domande si può utilizzare come indicatore statistico la media aritmetica: nel 2022 la media dei giudizi rilasciati è leggermente più alta per quanto concerne l'ordine e la grandezza degli spazi comuni (4 su 5), segue la soddisfazione per la pulizia del Centro/appartamento (3,9 su 5) e infine il gradimento della confortevolezza di letto e camera (3,6 su 5, indicatore in calo rispetto al 2021). Lo stesso ordine di preferenza resta valido anche se si considera l'intero triennio 2020-22.

Grafico 6 – La tua camera e il tuo letto sono confortevoli e comodi? Media e quartili per anno



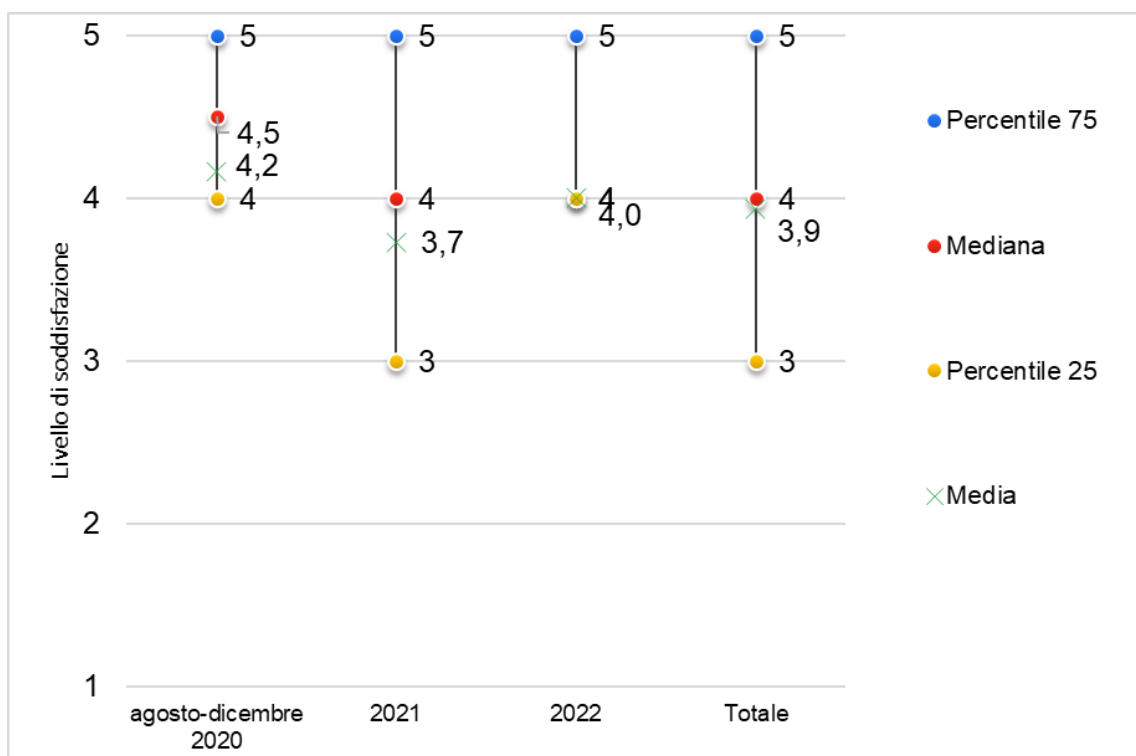
Fonte: Risultati questionario on line auto compilato

Grafico 7 – Cosa ne pensi della pulizia del centro/appartamento? Media e quartili per anno



Fonte: Risultati questionario on line auto compilato

Grafico 8 – Sei soddisfatto dell'ordine e della grandezza degli spazi comuni? Media e quartili per anno



Fonte: Risultati questionario on line auto compilato

5.3 Il servizio mensa e la cucina

Per i soli ospiti che sono accolti nei Centri collettivi sono state formulate tre domande sul gradimento del servizio mensa:

- ✓ Soddisfazione riguardo al cibo;
- ✓ Soddisfazione riguardo alla varietà del cibo;
- ✓ Piacevolezza e funzionalità del posto in cui si mangia.

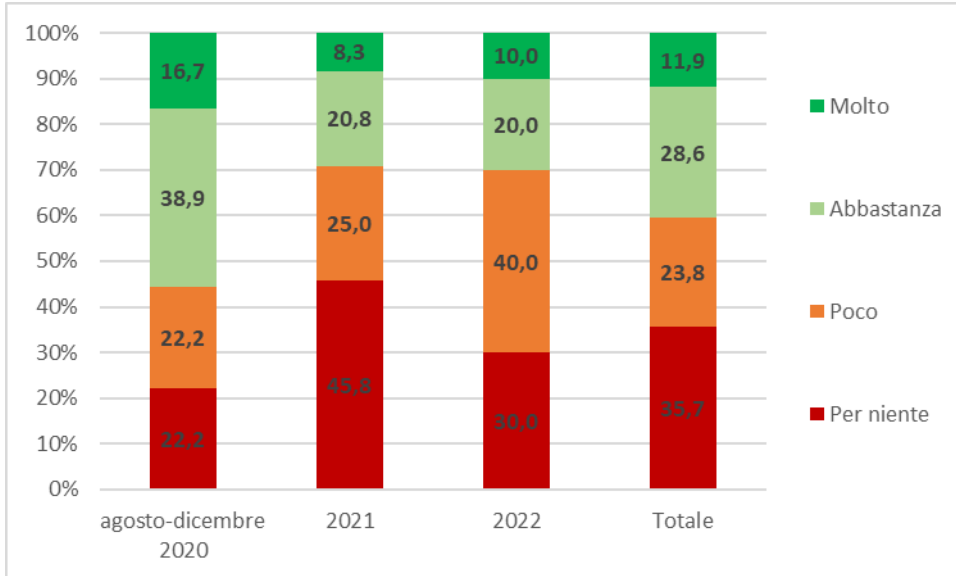
alle quali rispondere con un giudizio graduato in: per niente/ poco/ abbastanza e molto.

Nel 2022 il 70% degli ospiti è poco o per niente soddisfatto del cibo (la percentuale di insoddisfatti è stabile rispetto al 2021 e in aumento rispetto al 2020, 44,4%).

La varietà del cibo raccoglie il 45,5% di insoddisfatti (percentuale non molto differente rispetto al 2021,50%, e al 2020, 43,8%).

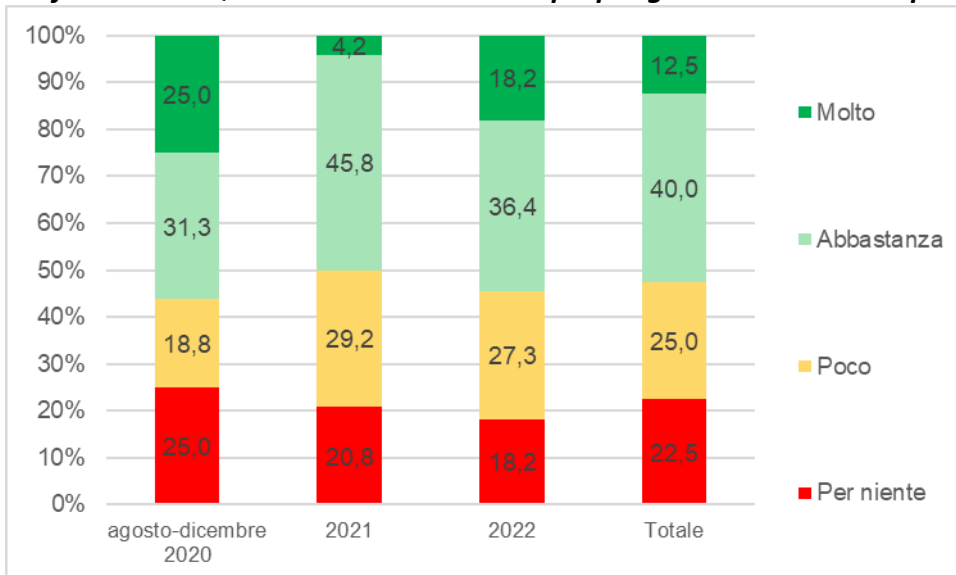
Un maggiore gradimento lo ottiene il luogo in cui si mangia: nel 2022 il 63,7% è molto o abbastanza soddisfatto, quota in calo rispetto agli anni precedenti. Risulta massima nel 2022 la percentuale dei per niente soddisfatti (27,3%).

Grafico 5.3.1 – Quanto ti piace il cibo che mangi al centro? Distribuzioni percentuali per anno



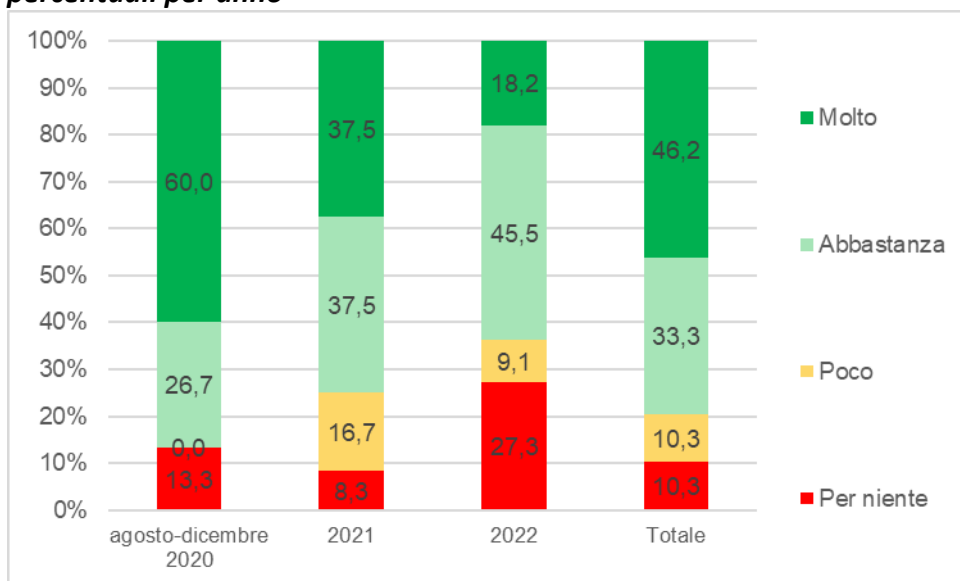
Fonte: Risultati questionario on line autocompilato

Grafico 5.3.2 – Quanto varia il cibo che ti propongono? Distribuzioni percentuali per anno



Fonte: Risultati questionario on line autocompilato

Grafico 5.3.3 – Il posto dove mangi nel Centro è piacevole e funzionale? Distribuzioni percentuali per anno



Fonte: Risultati questionario on line autocompilato

5.4 Gli operatori e le attività organizzate

La sezione riferita agli operatori indaga la soddisfazione degli ospiti SAI in merito al supporto ricevuto nei seguenti ambiti:

- ✓ Iscrizione a un corso di italiano;
- ✓ Inserimento lavorativo;
- ✓ Sistemazione abitativa post-dimissioni.

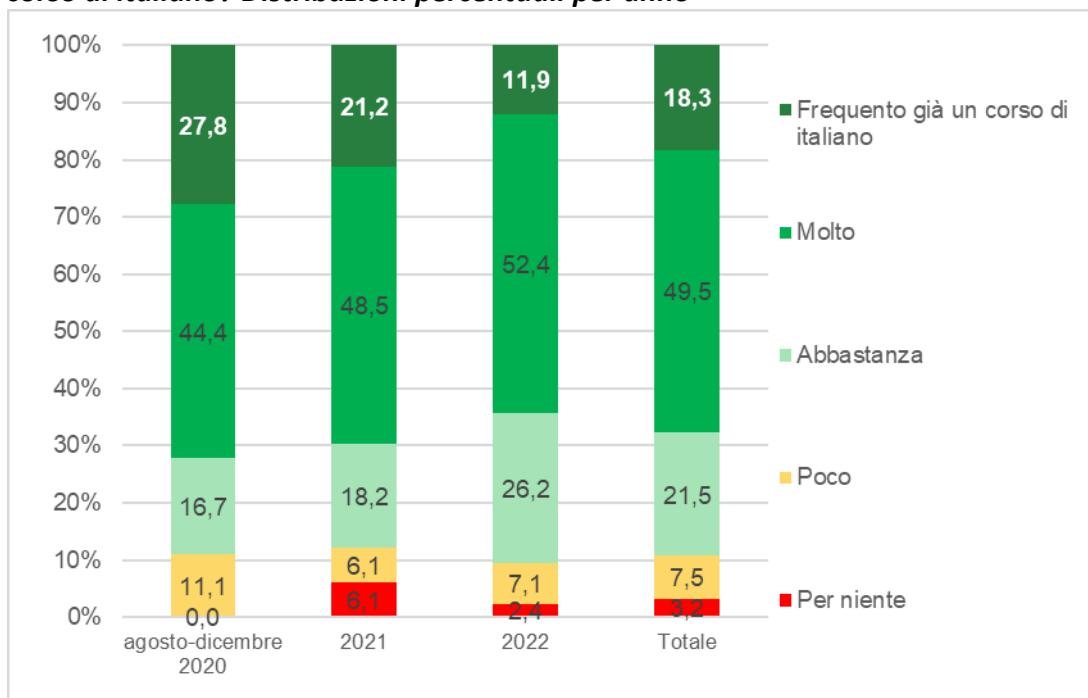
La risposta alle domande prevede un giudizio graduato in: per niente/ poco/ abbastanza/ molto.

La quota di rispondenti che sta già frequentando un corso di italiano scende nel 2022 all'11,9%. Gli ospiti insoddisfatti del supporto ricevuto sono il 9,5%, percentuale lievemente inferiore a quella degli anni precedenti.

Diminuisce leggermente la percentuale di intervistati che dichiara di stare già lavorando (9,5% vs. 12,1% del 2021). Il supporto ricevuto nel trovare lavoro raccoglie una quota di ospiti insoddisfatti molto superiore rispetto alla ricerca dei corsi di italiano (33,3% di insoddisfatti nel 2022). La quota di insoddisfatti è in netta diminuzione rispetto al 2021 quando era pari al 48,5%.

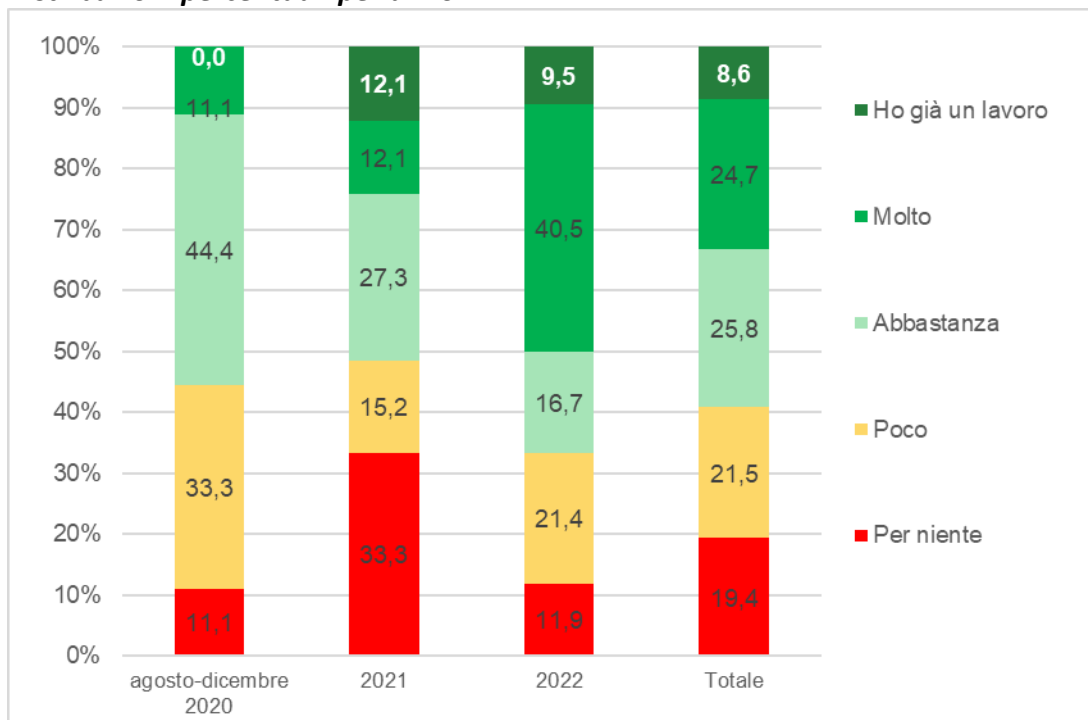
Ancora più critici sono gli intervistati in riferimento al supporto ricevuto per la ricerca di una sistemazione abitativa. Nel 2022 sono quasi la metà degli ospiti rispondenti (47,7%), percentuale che tuttavia è in netto calo rispetto agli anni passati (69,7% nel 2021 e 72,2% nel 2020). Ad incidere è verosimilmente la quota di ospiti rispondenti che si dichiarano insoddisfatti anche se il termine dell'accoglienza è ancora lontano e per i quali è quindi prematura la ricerca di una soluzione abitativa post dimissioni.

Grafico 5.4.1 – Quanto supporto stai ricevendo dagli operatori del Centro per trovare un corso di italiano? Distribuzioni percentuali per anno



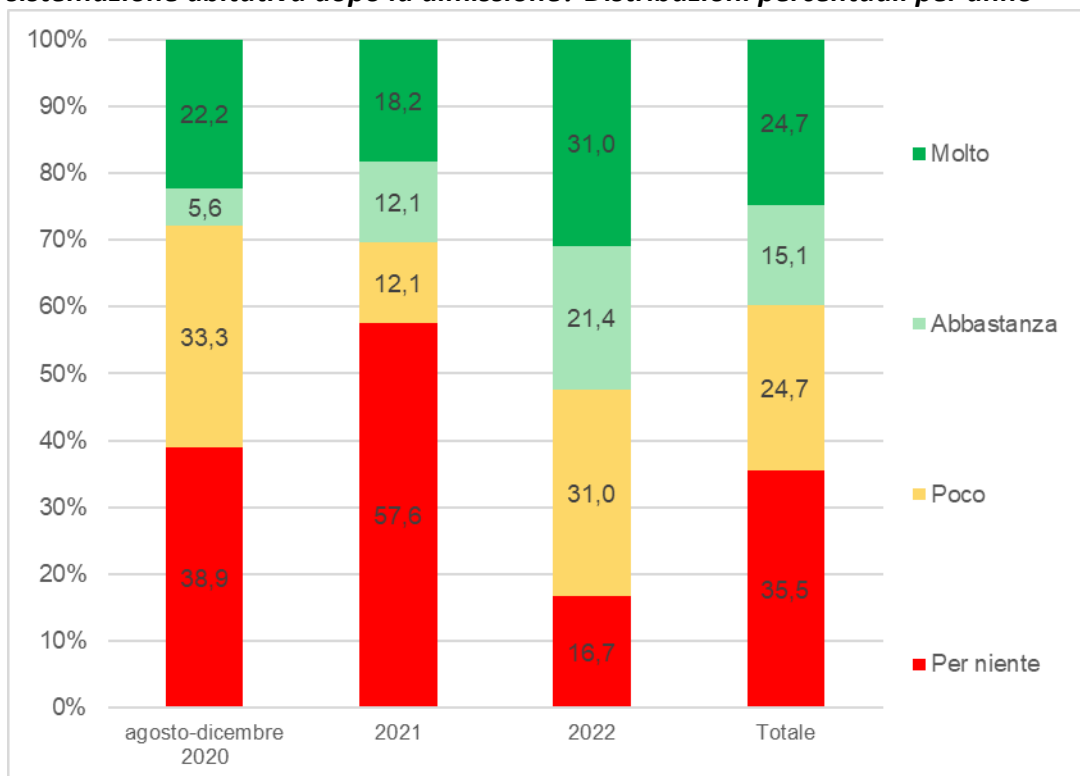
Fonte: Risultati questionario on line auto compilato

Grafico 5.4.2 – Quanto supporto stai ricevendo dagli operatori del Centro per trovare lavoro? Distribuzioni percentuali per anno



Fonte: Risultati questionario on line autocompilato

Grafico 5.4.3 – Quanto supporto stai ricevendo dagli operatori del Centro per trovare una sistemazione abitativa dopo la dimissione? Distribuzioni percentuali per anno



Fonte: Risultati questionario on line auto compilato

5.5 Note degli ospiti e soddisfazione generale

Agli intervistati il questionario dà modo di esprimere un'opinione in formato aperto, indicando suggerimenti per il miglioramento del servizio o le criticità riscontrate.

Di seguito alcuni dei commenti più interessanti rilasciati:

- lamentela in riferimento ai tempi per ottenere la residenza;
- richiesta per un maggiore supporto documentale;
- insoddisfazione riguardo all'alimentazione proposta (quantità, cottura)
- mancanza di tempo da parte degli operatori per fornire un supporto;
- disagi per la manutenzione dei bagni;
- difficoltà nella condivisione delle stanze con altri ospiti (ci si sveglia l'un l'altro, disaccordo sul momento in cui accendere o spegnere la luce, troppo rumore per poter studiare);
- corsi di italiano con troppe poche ore;

Dal 2022 è stata inserita una domanda generale per misurare il livello di soddisfazione del progetto SAI da 1 (pessimo) a 5 (massimo). Solo il 2,6% degli intervistati ha espresso un giudizio pessimo e il 10,5% si dichiara globalmente insoddisfatto con un giudizio di 2 su 5. La maggioranza relativa dei rispondenti assegna la valutazione massima (il 44,7% dà 5 su 5) cui si aggiunge un altro 28,9% che esprime un giudizio di 4 su 5. Nel complesso il 73,6% degli

intervistati opta per un punteggio pari almeno a 4 su 5 e la media complessiva dei giudizi generali risulta esattamente pari a 4.

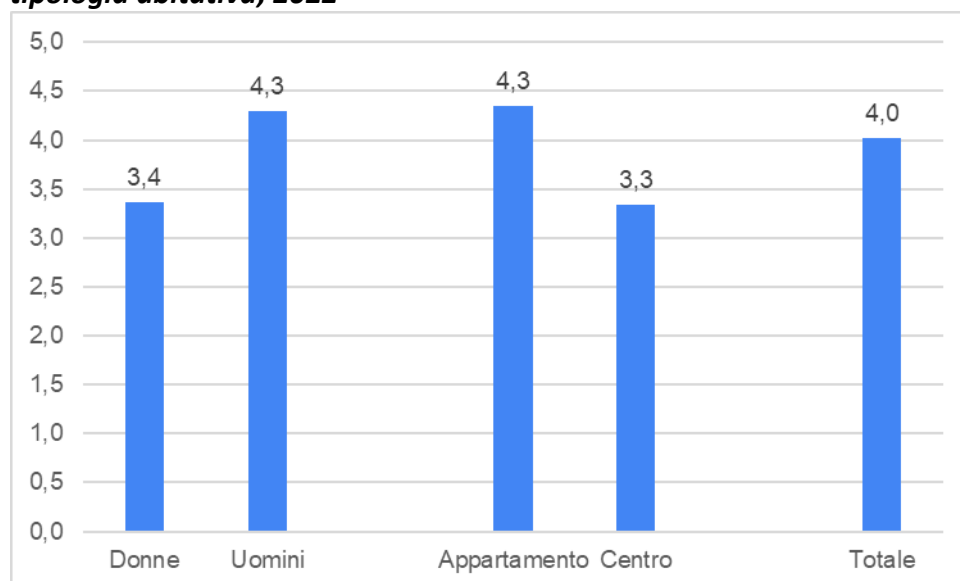
Limitatamente alla soddisfazione generale, pur con la bassa numerosità di riferimento e la necessaria cautela nella lettura dei risultati, è stato operato un raffronto tra uomini e donne, e ospiti dei Centri collettivi e degli appartamenti. Gli uomini e chi abita in appartamento appaiono più soddisfatti (punteggio medio 4,3) rispetto a donne e a chi è collocato nei Centri di accoglienza (3,3).

Tabella 5.5.1 – Livello di soddisfazione generale - Distribuzione percentuale - Anno 2022

Valutazione da 1 (pessimo) a 5 (ottimo)	%
★ ☆ ☆ ☆ ☆	2,6
★ ★ ☆ ☆ ☆	10,5
★ ★ ★ ☆ ☆	13,2
★ ★ ★ ★ ☆	28,9
★ ★ ★ ★ ★	44,7
TOTALE	100

Fonte: Risultati questionario on line auto compilato

Figura 5.5.1 - Livello di soddisfazione generale medio (punteggi da 1 a 5) per genere e tipologia abitativa; 2022



Fonte: Risultati questionario on line autocompilato

6. Minori Stranieri Non Accompagnati

In questa sezione vengono illustrati i dati relativi ai Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA), che dal 1° luglio 2019 sono inclusi nel progetto SAI, approfondendo sia le caratteristiche dei soggetti ospitati che le altre forme di accoglienza in carico al Comune di Milano per l'accoglienza di questo target.

6.1 Le accoglienze SAI

Il passaggio dallo SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati) al SIPROIMI (Sistema di Protezione per Titolari di Protezione Internazionale e per Minori Stranieri Non Accompagnati) comporta, come suggerisce l'acronimo stesso, non solo un restringimento dell'utenza adulta ai titolari di protezione internazionale, ma al contempo il progetto include ora i minori stranieri non accompagnati (MSNA), e così anche il sistema SAI poi subentrato al SIPROIMI.

Il Comune di Milano ha attivato, a partire dal 1° luglio 2019, 125 posti per MSNA in appartamenti e strutture collettive, e nel 2022 sono aumentati fino a 400. Il progetto è suddiviso in più lotti: Ordinari, Neomaggiorenni e Ragazze. I primi MSNA sono stati accolti a partire dal 1° luglio 2019.

Nel corso del 2022 sono stati accolti 702 MSNA (+138% rispetto al 2021) e i posti occupati a fine anno erano 400 (+ 224 rispetto al 31/12/2021 in seguito all'aumento di posti; tabella 6.1.1). La maggior parte di queste accoglienze sono però state semplici trasferimenti da strutture che già ospitavano minori, alcune delle quali sono state riconvertite nel progetto SAI. Sono solo 225, il 32,1% degli accolti, i MSNA che si erano presentati ai servizi comunali nel 2022, gli altri erano stati accolti già negli anni precedenti.

Il rapporto tra accoglienze SAI e accoglienze extra SAI diventa più equilibrato: sono 574 gli accolti a fine anno in strutture al di fuori del progetto SAI, il 58,9% del totale degli accolti (nel 2021 la percentuale era pari al 78,5%. Il dato di stock, comprensivo del SAI, arriva a 974 MSNA (+19,2% rispetto al 2021).

Tabella 6.1.1 - Dati di flusso e di stock delle accoglienze di MSNA nei Centri SAI relative agli anni 2020-2022

Unità d'analisi	2020	2021	2022
Collocamenti nell'anno (dato di flusso)	158	194	526
Dimissioni nell'anno (dato di flusso)	109	185	302
Posti occupati al 31/12 (dato di stock)	167	176	400
MSNA accolti nell'anno (dato di flusso)	276	295	702
Collocati che si erano presentati ai servizi comunali nell'anno (dato di flusso)	82	85	225

Fonte: file Excel condiviso

Tabella 6.1.2 - Dati di flusso e di stock delle accoglienze di MSNA al di fuori dei Centri SAI⁷ – 2020-2022

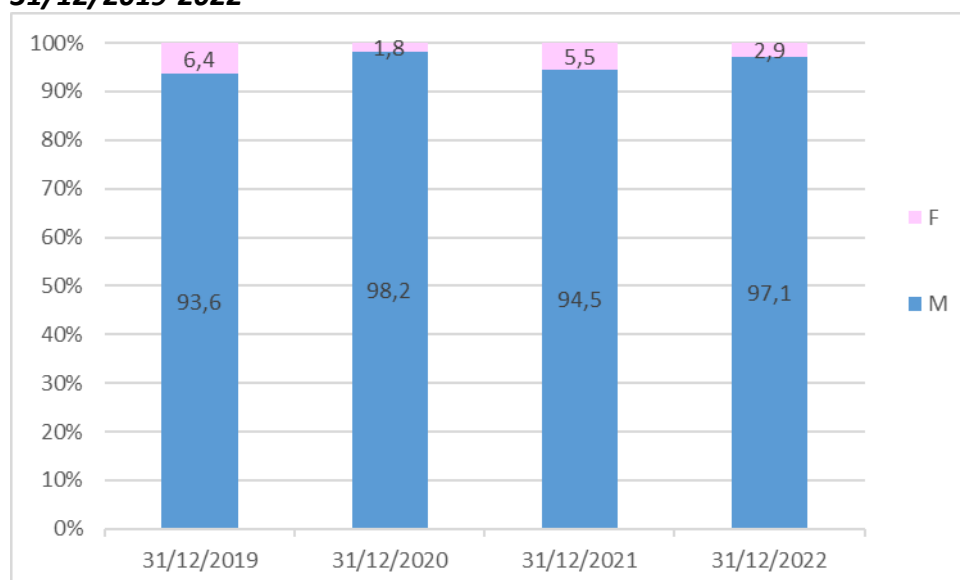
Unità d'analisi	2020	2021	2022
accolti al 31/12	443	641	574
persone ospitate durante l'anno (dato di flusso)	869	1177	1474
nuovi ingressi durante l'anno (dato di flusso)	458	755	833
dimissioni/trasferimenti SAI durante l'anno (dato di flusso)	426	536	886
accolti al 31/12/ (compresi SAI) (dato di stock)	610	817	974

Fonte: file Excel condiviso

La quasi totalità dei presenti a fine anno sono maschi (97,1% al 31/12/2022; figura 6.1.1) e in prevalenza hanno raggiunto la maggiore età (43,9%, percentuale tuttavia in netto calo rispetto al 65,9% del 2021; figura 6.1.2). L'utenza divenuta maggiorenne incide nel sistema SAI molto più rispetto al totale dei MSNA in carico al Comune di Milano (i maggiorenni rappresentano il 28% dell'utenza, superati dai 17enni che ammontano al 39,5%; figura 6.1.3).

I 194 collocamenti sono originari di oltre 20 Paesi differenti, con i primi 10 che comprendono il 92,8% del totale (tabella 6.1.3). A fine 2022 la comunità principale si conferma essere quella egiziana, con il 52,5% degli ospiti (vs. 35,5% di fine 2021). Seguono per importanza quella albanese (il cui peso sale leggermente dall'11,5% del 2021 al 12,9% del 2022) e quella tunisina (7,2% a fine 2022 vs. 11,5% dei presenti al 31/12/2021). Interessante osservare che le suddette nazionalità non compaiono tra le tre più ricorrenti negli adulti titolari di protezione internazionale.

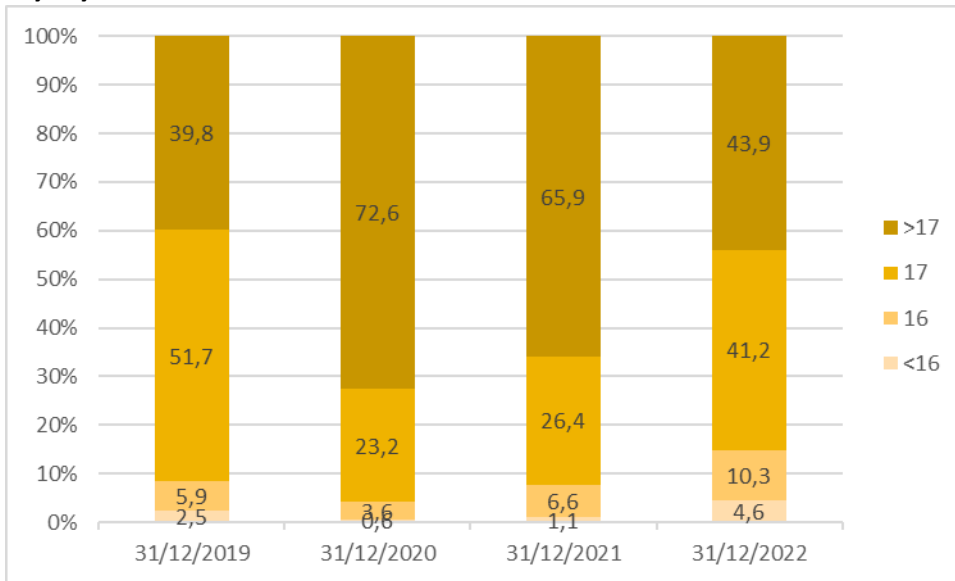
Figura 6.1.1 - Distribuzione percentuale dei presenti nel sistema SAI - MSNA per genere – 31/12/2019-2022



Fonte: file excel condiviso

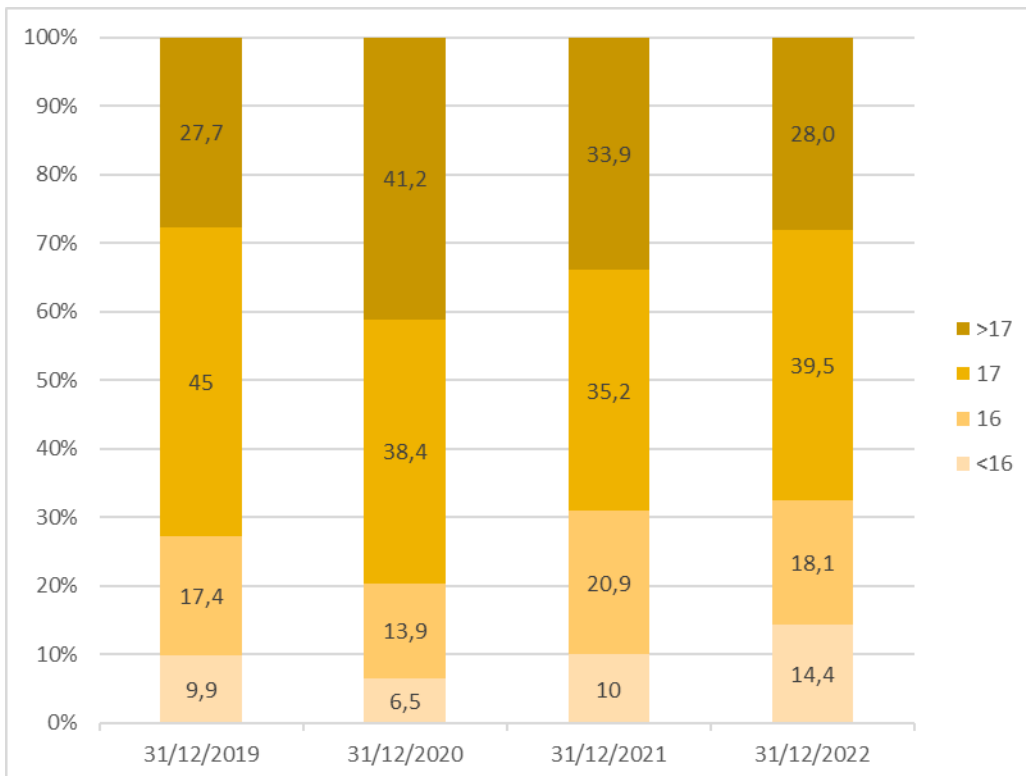
⁷ Non sono conteggiati i MSNA in carico accolti presso privati o familiari

Figura 6.1.2 - Distribuzione percentuale dei presenti nel sistema SAI - MSNA per età – 31/12/2019-2022



Fonte: file excel condiviso

Figura 6.1.3 - Distribuzione percentuale dei MSNA accolti a fine anno per età in carico al Comune di Milano (compresi MSNA che non rientrano nel Sistema SAI) – 31/12/2019-2022



Fonte: file Excel condiviso

Tabella 6.1.3 - Distribuzione percentuale dei presenti nel progetto SAI - MSNA per cittadinanza – 31/12/2019-2022

	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Egitto	18,6	31,5	35,5	52,5
Albania	34,7	21,4	11,5	12,9
Tunisia	0,8	6,0	11,5	7,2
Pakistan	5,1	7,1	9,3	4,1
Bangladesh	4,2	3,0	7,1	6,7
Somalia	3,4	2,4	5,5	2,2
Kosovo	14,4	7,7	4,9	2,2
Marocco	5,1	7,1	4,9	2,4
Gambia	2,5	1,2	1,6	2,2
Costa d'avorio	0,0	0,6	1,1	0,2
Nigeria	3,4	1,2	1,1	0,2
altri paesi	7,6	10,7	6,0	7,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: file Excel condiviso

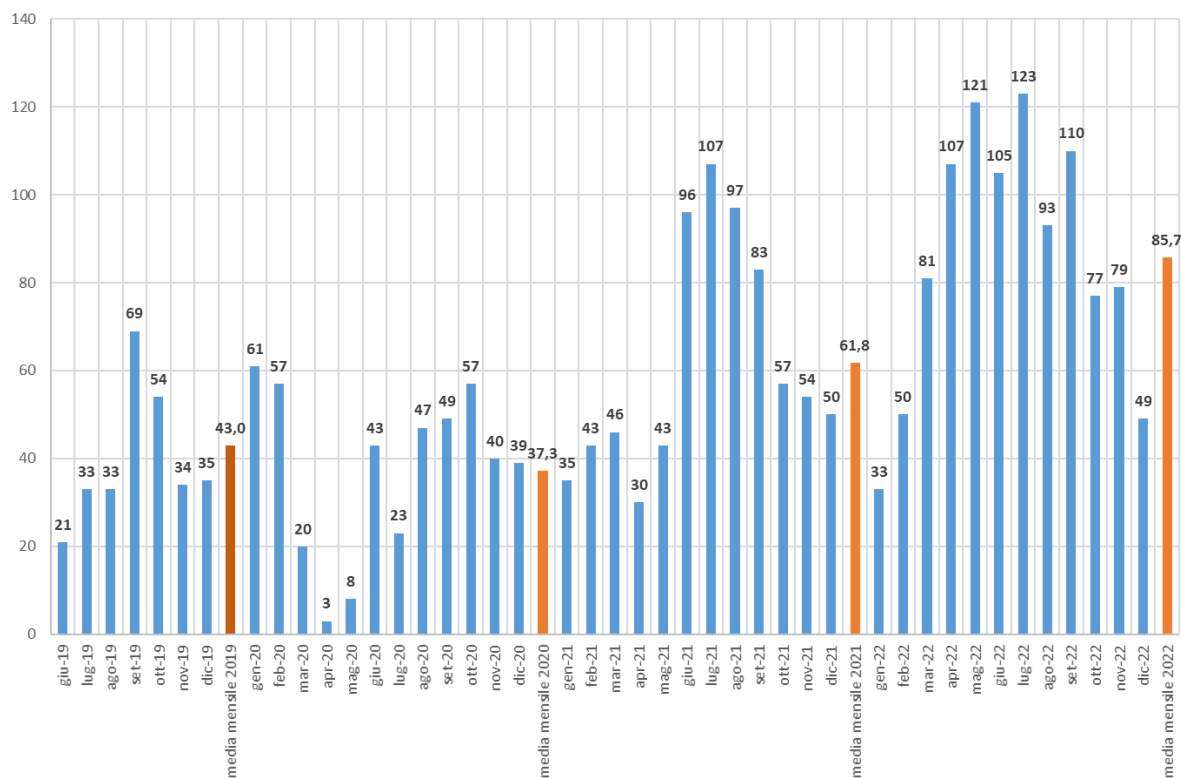
6.2 Il Centro Servizio dei Minori Stranieri Non Accompagnati di via Zandrini

La rilevazione dati delle attività del Centro Servizi ha preso avvio il 13 giugno 2019 e si riferisce alle caratteristiche dei minori che hanno fatto accesso al Centro di via Zandrini e sono stati successivamente accolti, e alle attività degli operatori dell'ATI (costituito da assistenti sociali, educatori, docenti di lingua, mediatori, psicologi, consulenti legali). Le prime accoglienze nel Centro di via Zandrini sono invece partite il 22 novembre 2019. Da giugno 2021 si è registrato uno straordinario afflusso di accessi che non ha più consentito al Centro di garantire un invio immediato in accoglienza presso strutture dedicate ai MSNA. Per tale ragione il numero di accessi, che nel frattempo si è spostato al Filtro di viale Fulvio Testi, non coincide più con gli invii in accoglienza e le relative prese in carico dell'Equipe Zandrini, ed è stata avviata una rilevazione parallela in formato aggregato per conteggiare nuovi accessi e accessi ripetuti, indipendentemente dall'invio in struttura. I risultati di questa nuova rilevazione aggregata, partita ad ottobre 2021, sono riportati in coda al rapporto.

Le elaborazioni della rilevazione delle prese in carico si riferiscono al periodo intercorrente tra giugno 2019 e dicembre 2022, e, nei grafici e nelle tabelle, sono stati posti a confronto i 4 anni solari di attività del Centro Servizi. Oltre ai grafici analitici che si basano su un'elaborazione dettagliata dei microdati, sono presentati anche i risultati della rilevazione aggregata sugli accessi totali.

Il numero complessivo di *primi accessi con presa in carico*, in seguito definiti più semplicemente accessi, registrati fino al 31 dicembre 2022 è stato pari a 2.497, diversamente distribuiti nell'arco dei mesi del periodo osservato. Il numero medio mensile di nuovi accessi è progressivamente cresciuto dal 2020, pari a 37, al 2022, pari a 86 (figura 6.2.1). I picchi più importanti si sono registrati nei mesi estivi del 2021 e del 2022 (oltre 100 prese in carico).

Figura 6.2.1 - Numero di nuove prese in carico del Centro Servizi per MSNA – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

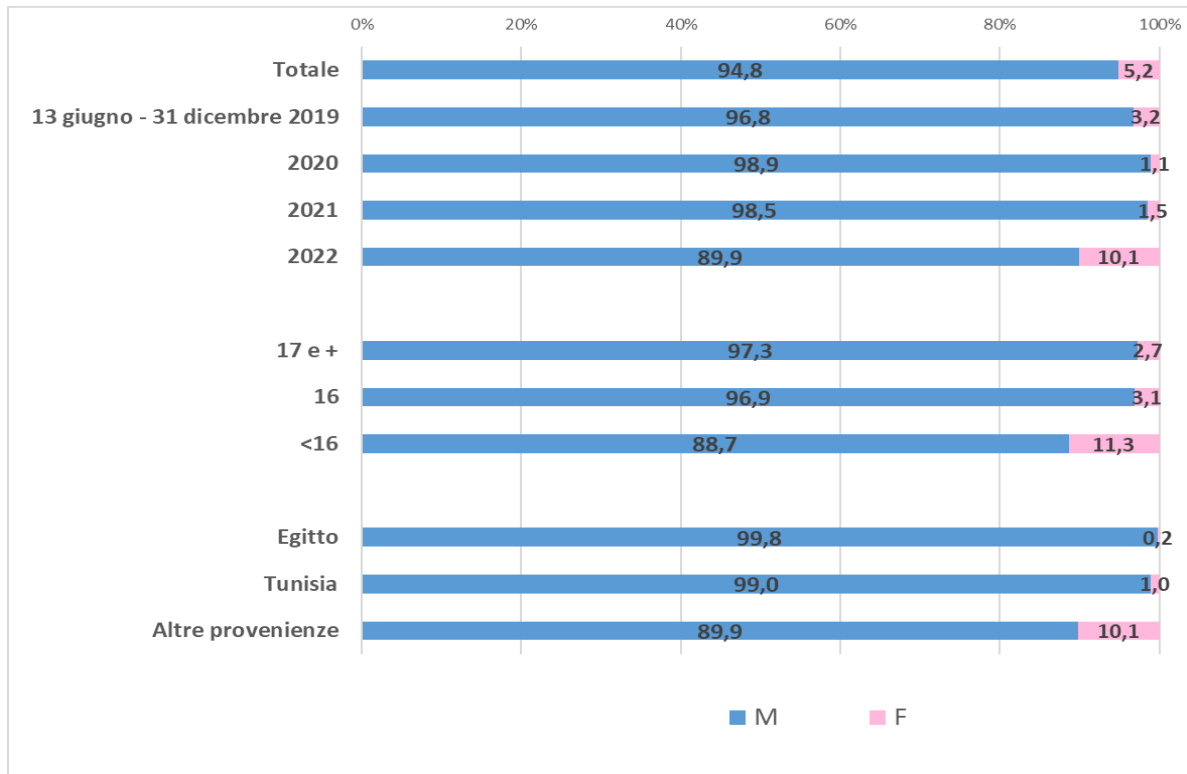
Le figure che seguono stratificano le variabili d’analisi per il periodo di accesso, l’età (<16, 16 e 17 e +⁸) e le cittadinanze (Egitto, Tunisia e altre). La prima barra dei grafici, riporta il totale generale compreso tra giugno 2019 e dicembre 2022.

La Figura 6.2.2 indica la distribuzione percentuale degli accessi per genere: il 94,8% sono maschi. Nel 2022 cresce sensibilmente l’incidenza femminile salendo al 10,1% e si ricollega ai flussi di minori ucraini con meno di 16 anni.

La distribuzione per cittadinanza (Figura 6.2.3) indica l’Egitto come comunità principale (39,3% degli accessi), seguita dalla Tunisia (11,7%), e l’Albania (9,6%). Fino al 2019 la comunità principale era l’Albania, ma dal 2020 il flusso si è progressivamente ridotto. Il peso degli egiziani ancora maggiore tra chi ha 16 anni (42,1%) ed è leggermente cresciuto dal 2021. La seconda comunità che ha fatto registrare più accessi nel 2022 è stata quella ucraina (17,6%).

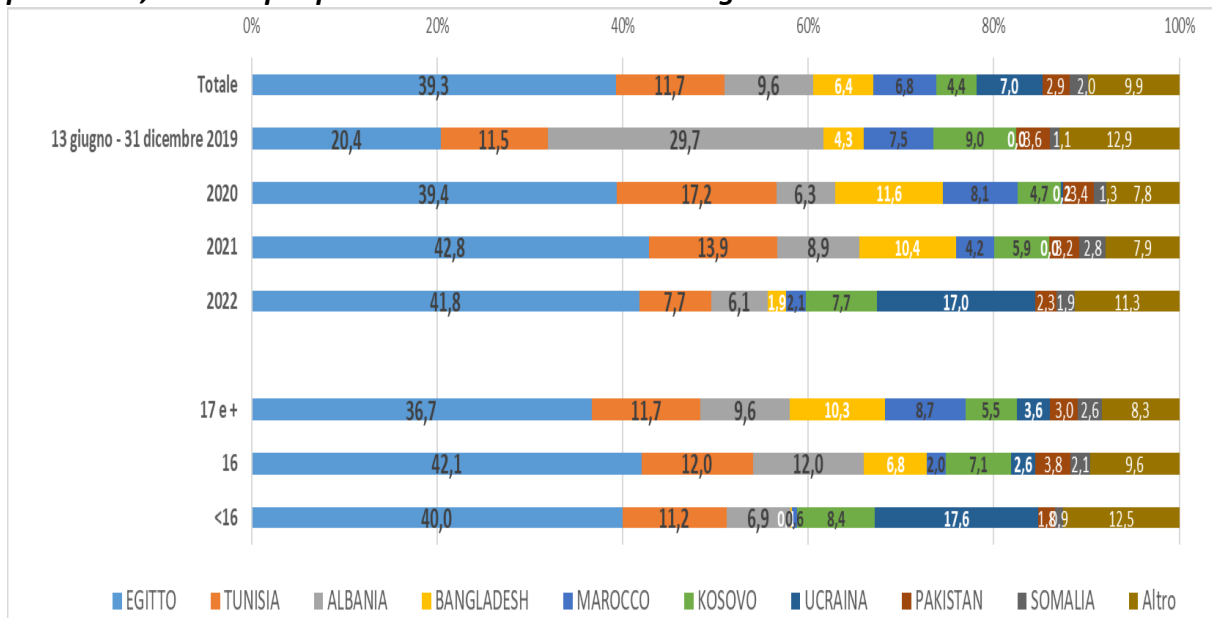
⁸ A differenza di quanto accade nelle accoglienze, dove la quota di neomaggiorenni non è trascurabile in quanto composta da minorenni che hanno raggiunto la maggiore età durante l’accoglienza; tra i primi accessi al Centro Servizi i maggiorenne sono rarissime eccezioni, motivo per cui ci si riferirà a questa categoria indicandola “diciassetenni”).

Figura 6.2.2 Distribuzione percentuale per genere dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



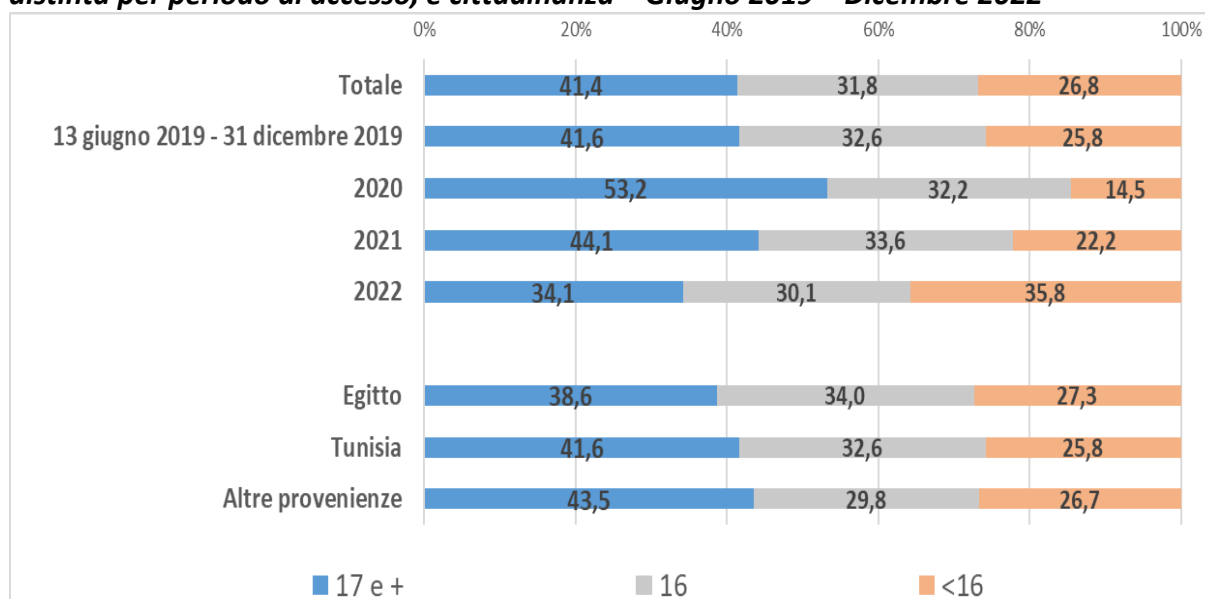
Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.3 Distribuzione percentuale per cittadinanza dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso ed età – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.4 Distribuzione percentuale per età dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

La maggioranza relativa degli accessi è di minori prossimi alla maggiore età (41,4% di 17enni), 1 su 3 ha 16 anni, e il 26,8% 15 anni o meno (Figura 6.2.4). Nel 2022 i MSNA presi in carico sono sensibilmente più giovani: è massima la quota di under 15 (35,8%)

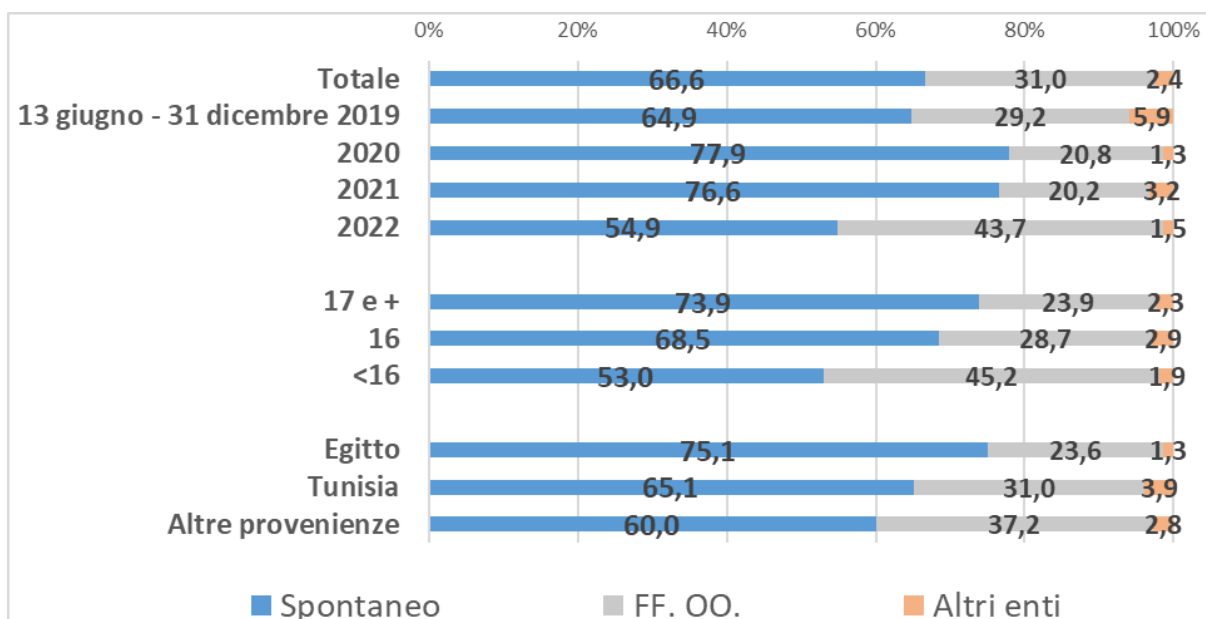
Il 66,6 % dei minori ha fatto accesso al Centro Servizi spontaneamente (Figura 6.2.5). La quota di accessi spontanei si è drasticamente ridotta nel 2022 (54,9%) ed in generale è maggiore tra gli egiziani (75,1%).

L'81,8% dei MSNA si sono presentati sprovvisti di documenti (Figura 6.2.6). Nel 2022 sono diventati quasi la totalità (99,9%).

Il 30,9% dei MSNA ha beneficiato del servizio di prima accoglienza presso il Centro Servizi di Via Zandrini. La percentuale è scesa nel 2022 (17,6%), dopo che nel 2021 aveva sfiorato il 50%. I ragazzi non collocati nel Centro Servizi di via Zandrini per indisponibilità di posti o in misura minore per ragioni di altra natura (es: età inferiore ai 14 anni, minori di sesso femminile etc.) vengono prioritariamente collocati nelle Unità di Offerta Sperimentali dell'Area Residenzialità del Comune di Milano definite come Pronto Intervento.

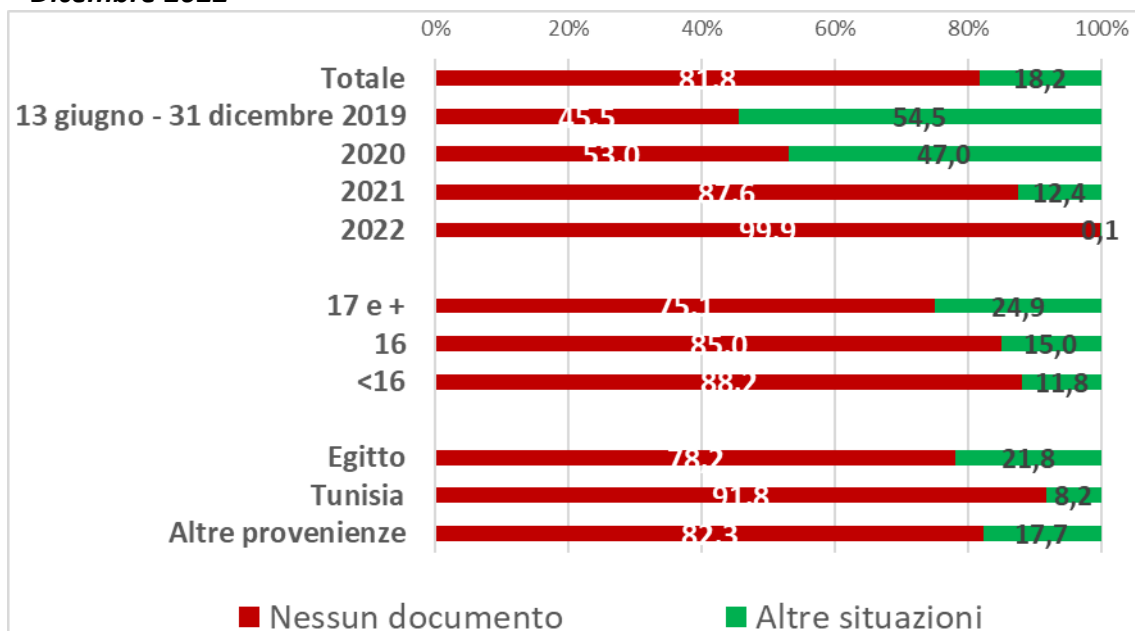
La percentuale di accolti in via Zandrini è crescente con l'età, essendo pari solo al 24,6% tra i minori di 16 anni e pari al 34,3% tra chi ha almeno 17 anni (Figura 6.2.7).

Figura 6.2.5 Distribuzione percentuale per modalità di accesso al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



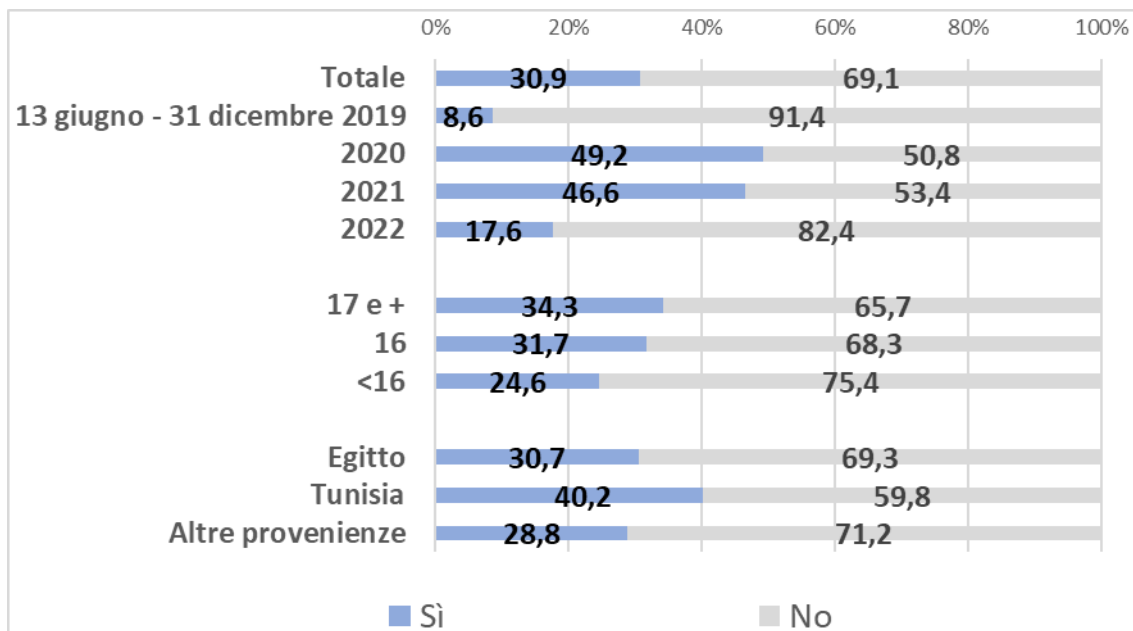
Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.6 - Distribuzione percentuale per possesso di un documento dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.7 Distribuzione percentuale dei nuovi accessi per accoglienza al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

I primi colloqui effettuati dalle assistenti sociali sono stati esattamente 1.238 su 2.497 accessi (il 49,6%; Figura 6.2.8). Non sempre ad un accesso è seguito il colloquio principalmente per via delle fughe oppure, per gli accessi più recenti, perché non si è ancora avuto il tempo di effettuarlo. Mediamente tra il primo accesso e il colloquio sono trascorsi 31 giorni: la media è variata nel tempo in funzione all'intensità dei flussi: i colloqui aumentano ma cresce anche il periodo di attesa. Nel 2022 la media risulta essere aumentata di qualche giorno.

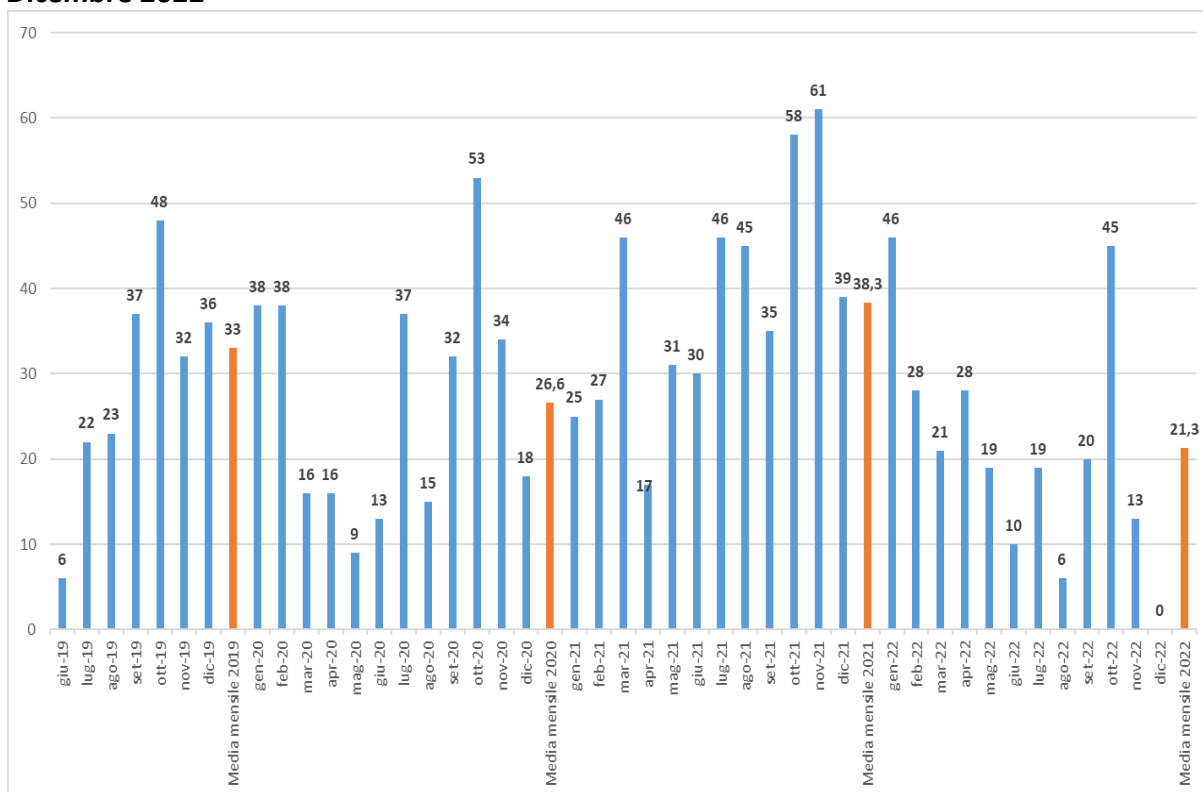
Solamente nell'1,7% dei casi il colloquio è avvenuto senza un mediatore, e nel 2022 la totalità dei colloqui ha previsto la presenza del mediatore (Figura 6.2.9).

I colloqui legali di gruppo sono partiti da agosto 2019 e nel 2019 hanno coinvolto 109 MSNA e sono progressivamente diminuiti fino agli 8 del 2022. I colloqui psicologici sono invece stati 230, di cui solo 3 nel 2022 (Figura 6.2.10).

Tra le altre attività garantite dal Centro Servizi si segnalano le seguenti con numeri più ridotti:

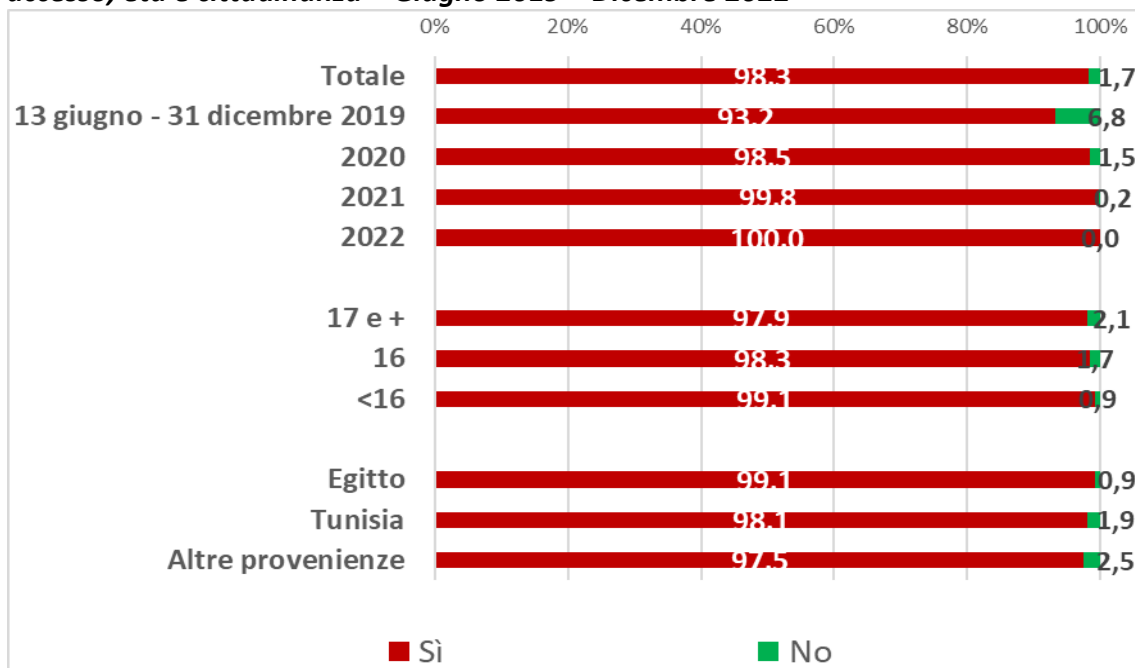
- colloqui legali individuali: 18;
- valutazioni richieste protezione internazionale: 9;
- accertamento età: 41;
- accertamento violenze: 1.

Figura 6.2.8 Numero di primi colloqui con Assistente Sociale (AS) per mese – Giugno 2019 – Dicembre 2022



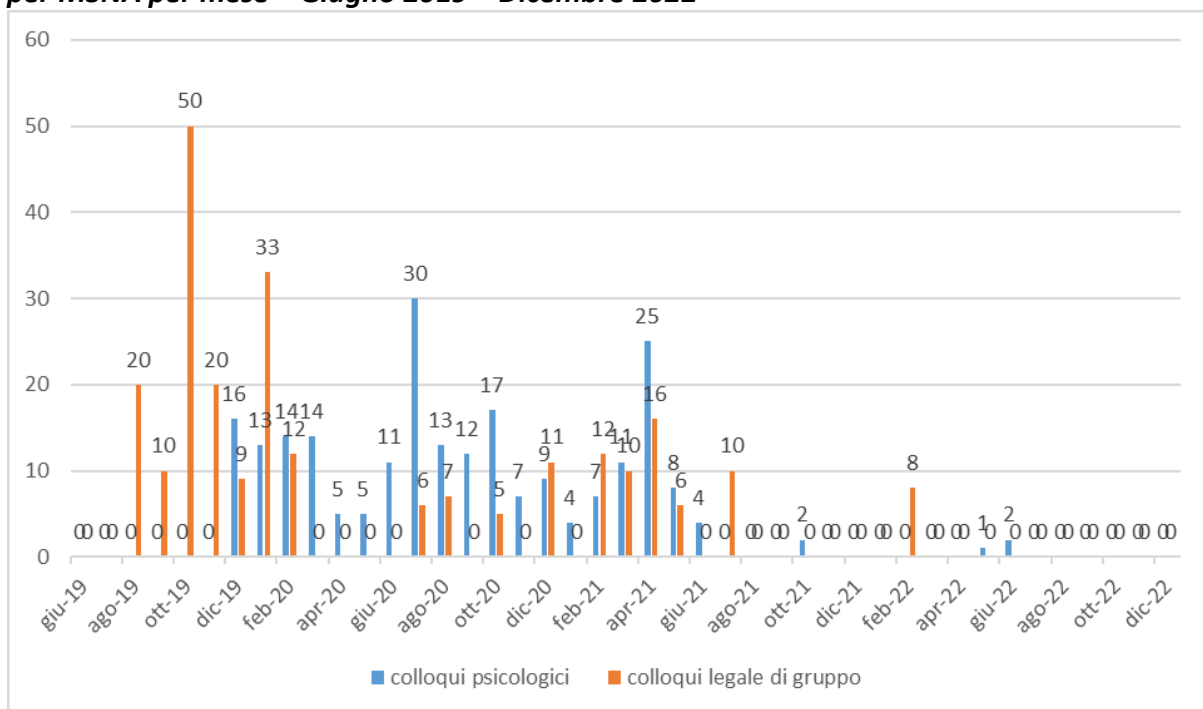
Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.9 Distribuzione percentuale per presenza di un mediatore al primo colloquio con gli Assistenti sociali dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.10 Numero di colloqui psicologici e di colloqui legali di gruppo al Centro Servizi per MSNA per mese – Giugno 2019 – Dicembre 2022



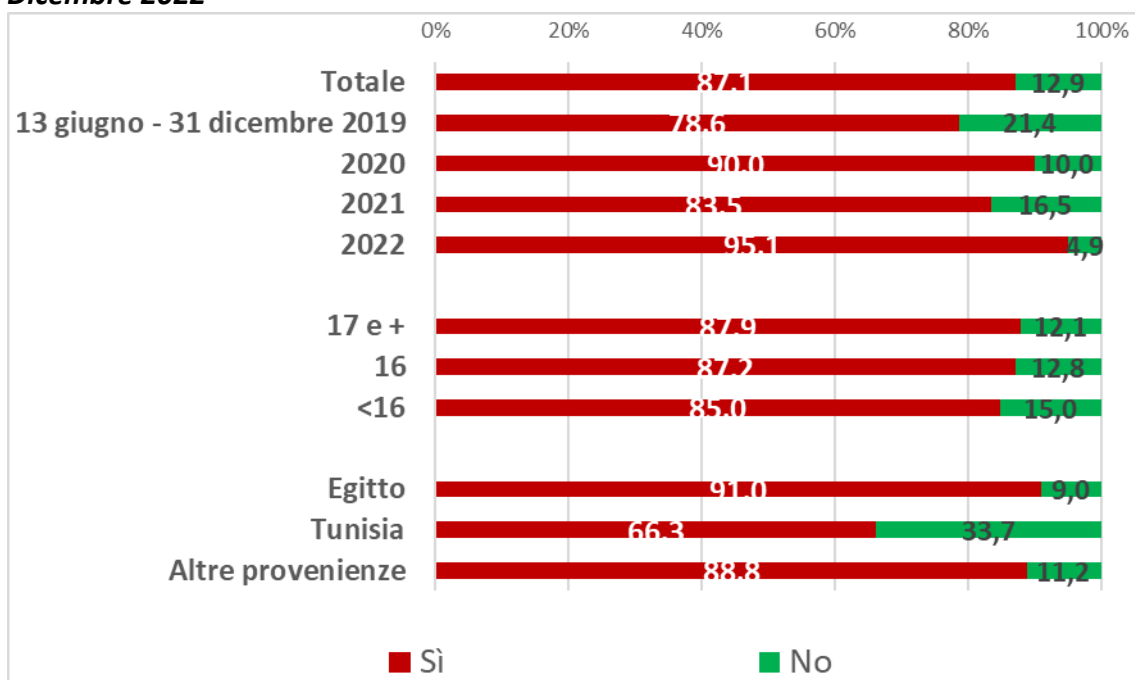
Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

L'87,1% degli accessi al Centro Servizi sono MSNA neoarrivati in Italia (Figura 6.2.11). La percentuale è massima nel 2022 (95,1%) ed è più elevata tra gli egiziani (91%).

L'incidenza percentuale delle richieste di tutela riguarda la quasi totalità degli accessi, pari al 95% (Figura 6.2.12) con differenze limitate tra le categorie considerate (si registra una percentuale leggermente più elevata tra gli egiziani 97,4% rispetto ai tunisini, 92,7%).

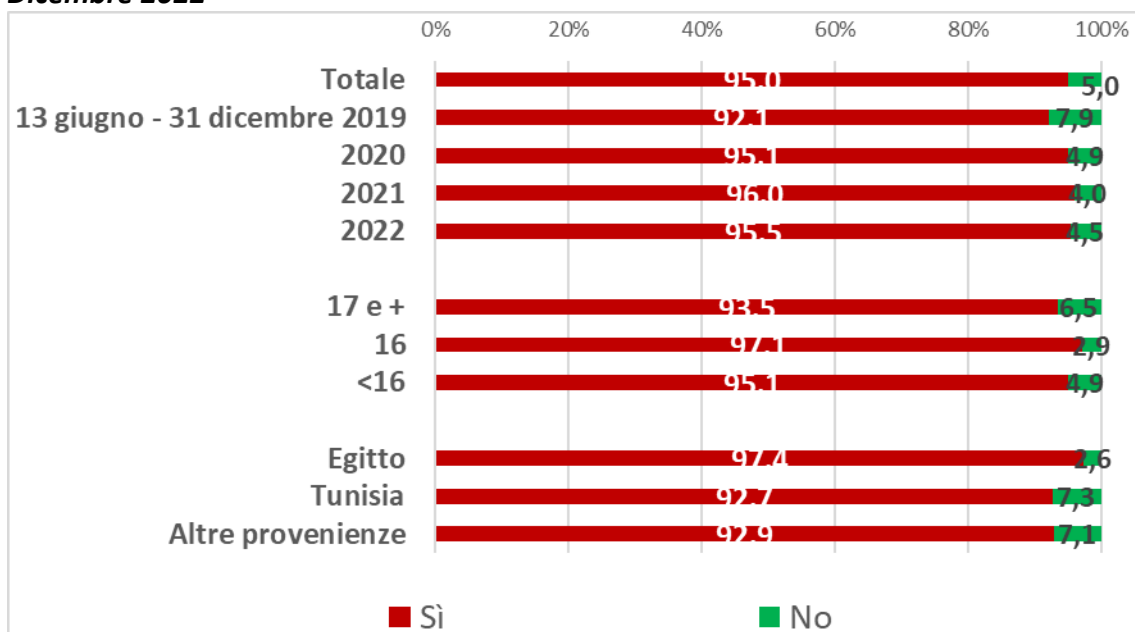
Anche l'incidenza percentuale delle richieste di permesso di soggiorno è molto alta (92,8%; Figura 6.2.13), e si riscontra una differenza consistente tra quanto riguarda i minori egiziani (95,9%) e quelli tunisini (87,9%).

Figura 6.2.11 Incidenza percentuale dei neoarrivati in Italia tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



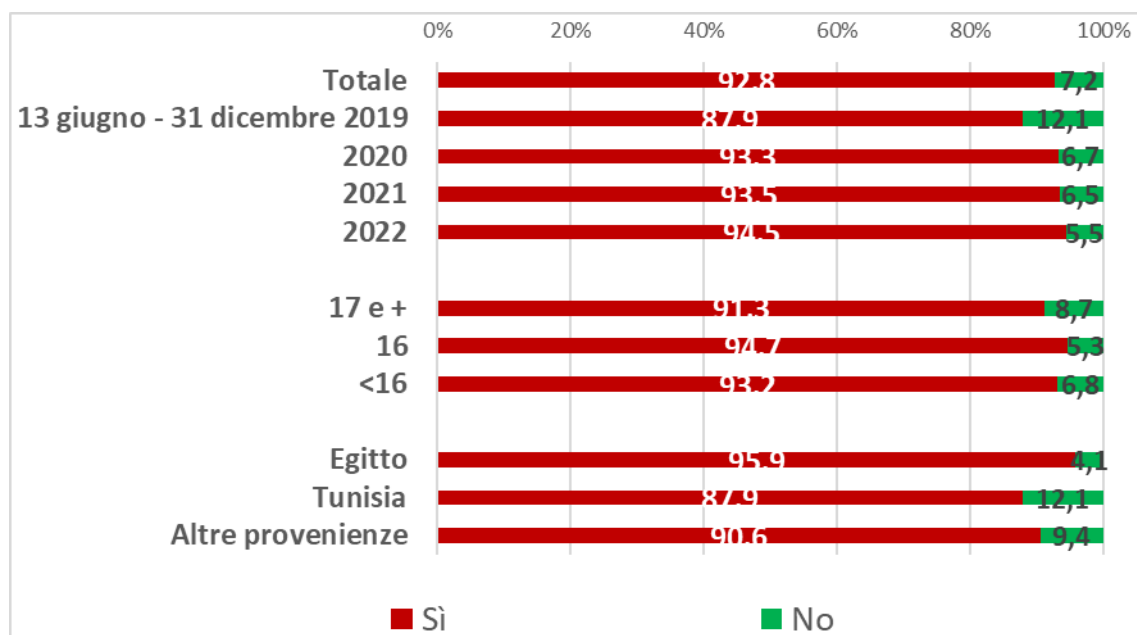
Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.12 Incidenza percentuale delle richieste di tutela tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.13 Incidenza percentuale delle richieste di permesso di soggiorno tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

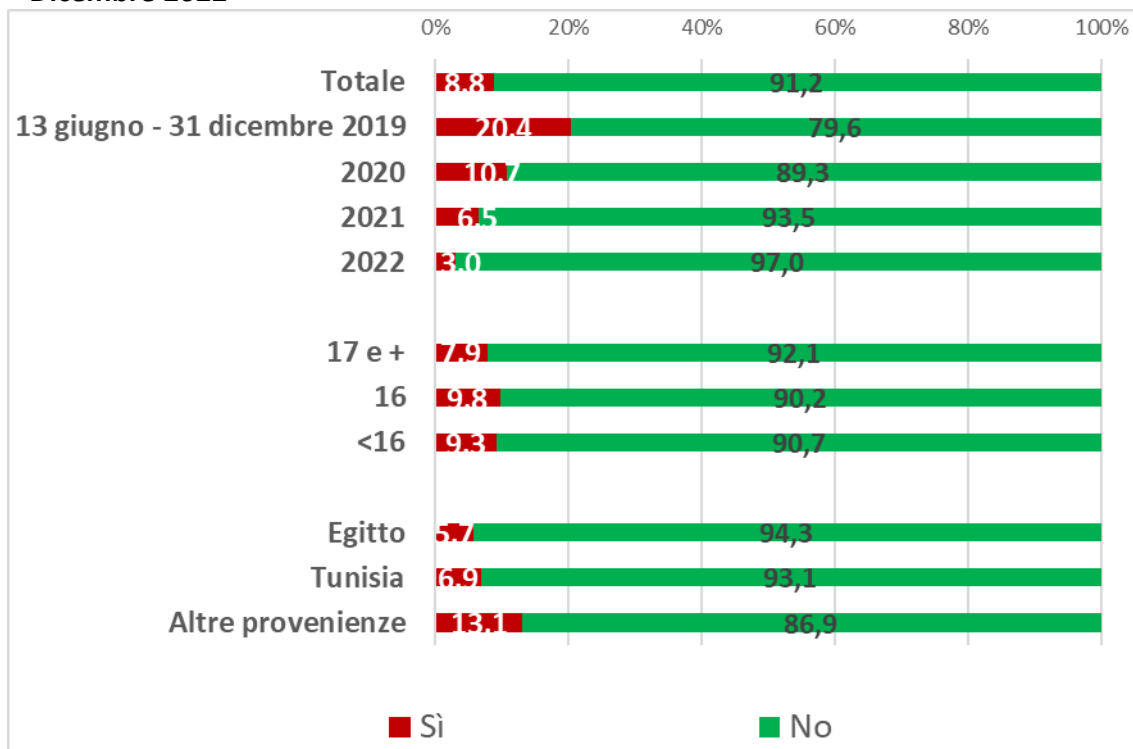
La rilevazione delle fragilità ha individuato l'8,8% dei casi con sofferenze psicologiche (Figura 6.2.14), una percentuale che è andata decrescendo nel tempo (20,4% del 2019 vs. 3% 2022), ed è inferiore tra egiziani e tunisini (rispettivamente 5,7% e 6,9%).

Si segnala un solo caso con disabilità fisiche, mentre le problematiche sanitarie (Figura 6.2.15) riguardano l'1,8% dell'utenza, scendendo nel 2022 allo 0,6%.

Sono inoltre stati rilevati 5 casi di potenziali vittime di tratta e 11 vittime di torture e violenze. Limitati anche i casi rilevati di evidente abuso di sostanze stupefacenti (1,2%; Figura 6.2.16) e alcol (0,7%, Figura 6.2.17).

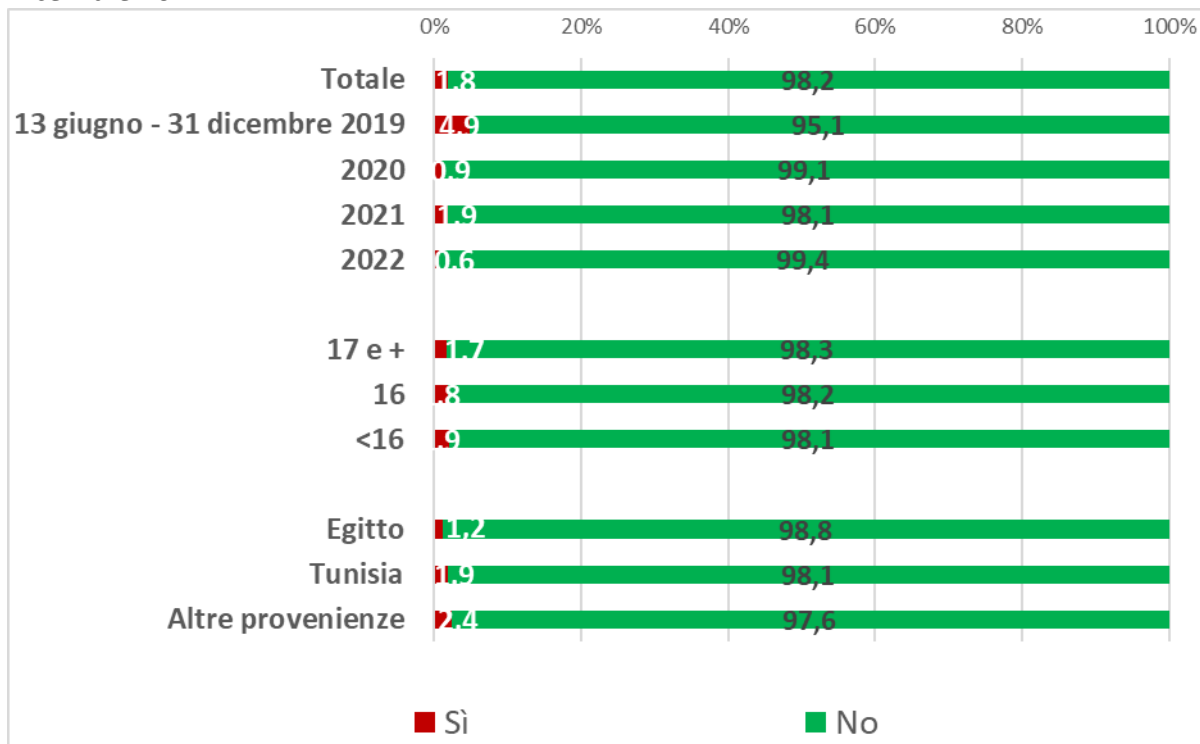
Infine, l'incidenza di casi con procedimenti penali in corso è pari al 1,9% (Figura 6.2.18) e non si registra alcun caso nel 2022. Interessante anche osservare come tale percentuale sia più elevata tra i più giovani (3,1% tra chi ha meno di 16 anni).

Figura 6.2.14 Incidenza percentuale di casi con sofferenza psicologica tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



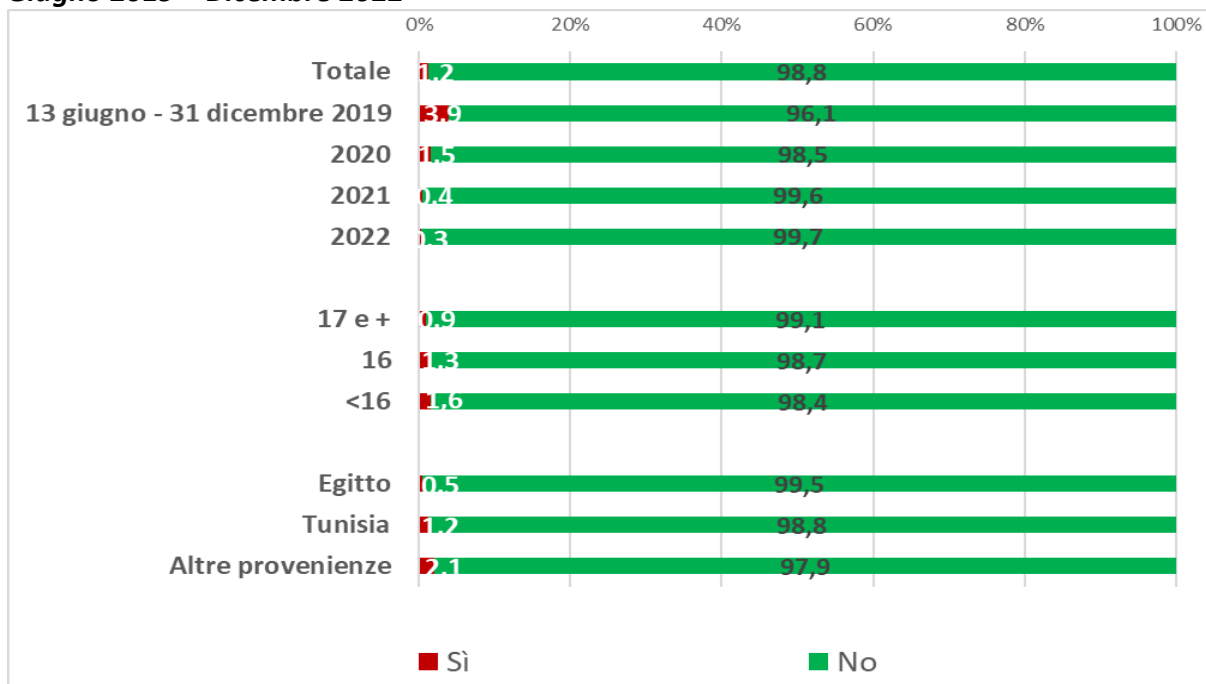
Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.15 Incidenza percentuale di problematiche sanitarie tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



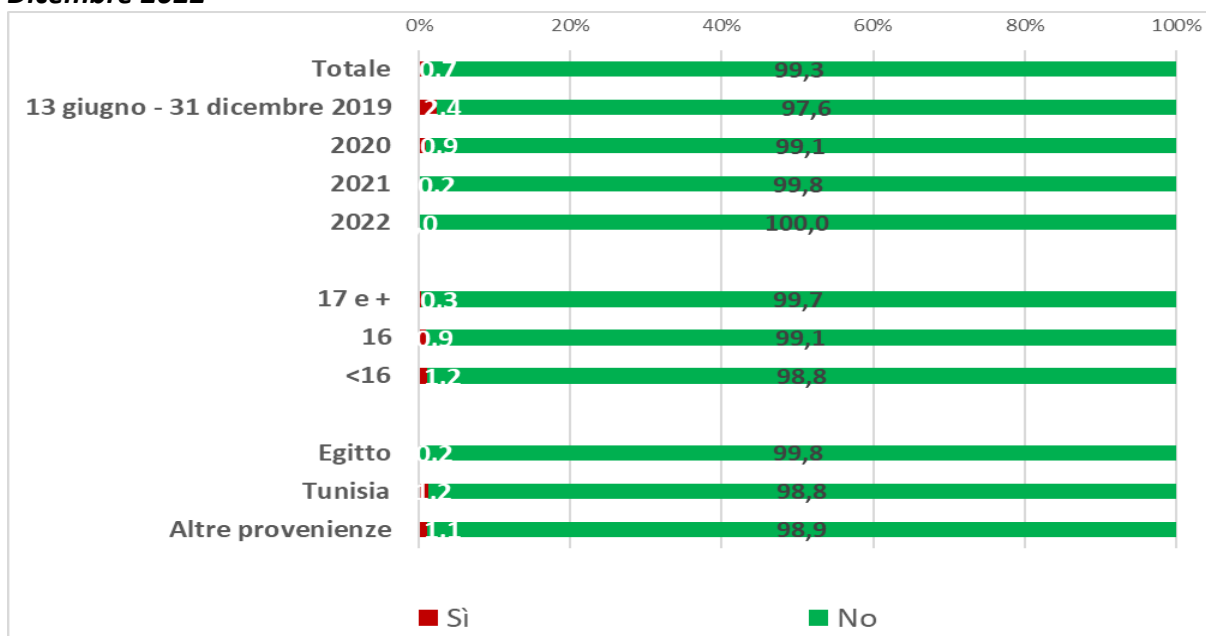
Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.16 Incidenza percentuale di casi che abusano di sostanze stupefacenti tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



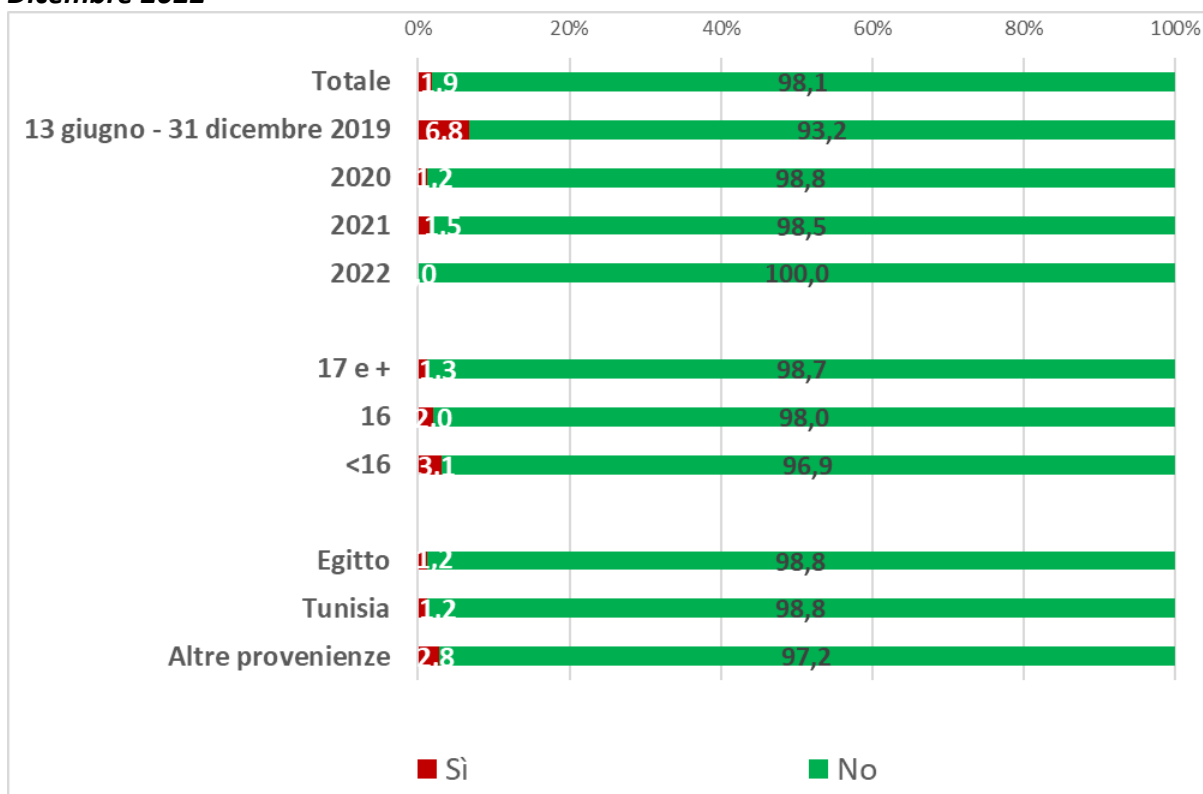
Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.17 Incidenza percentuale di casi che abusano di alcol tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.18 Incidenza percentuale di casi con procedimenti penali tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

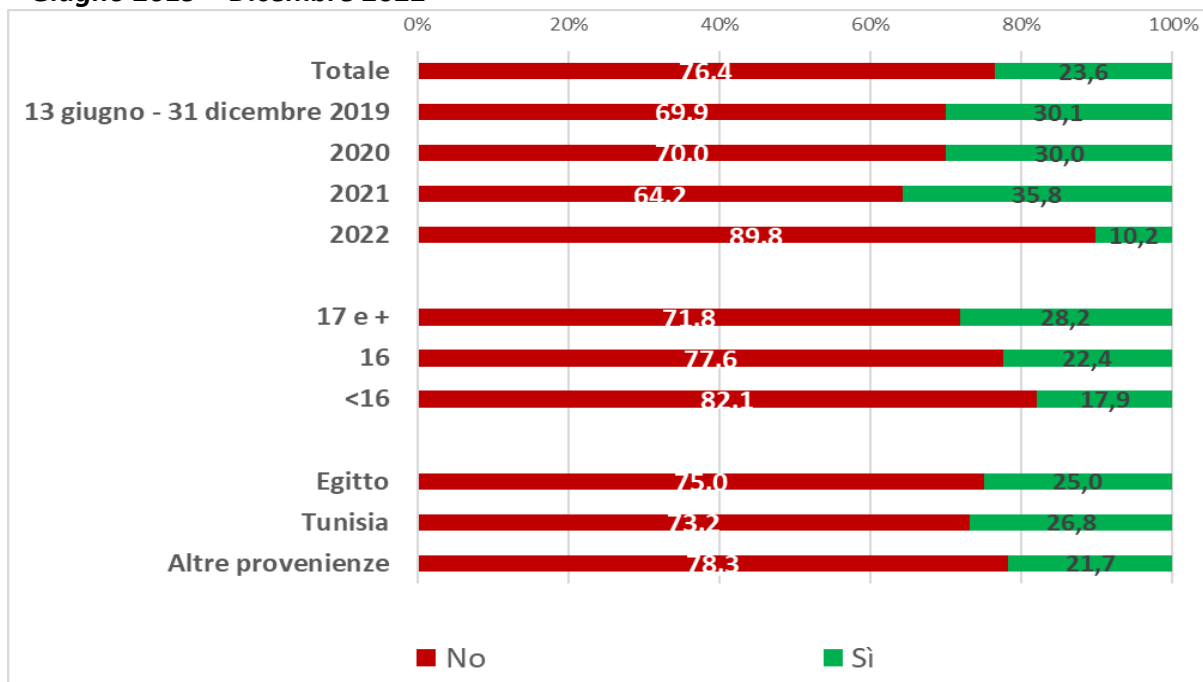
Il 23,6% dei ragazzi transitati dal Centro Servizi ha frequentato almeno un corso di italiano interno (Figura 6.2.19), i restanti ragazzi seguono corsi esterni reperiti e/o attivati dalle comunità nelle quali sono stati inseriti dopo il primo passaggio in Zandrini. La percentuale cresce al crescere dell'età (17,9% tra chi ha meno di 16 e 28,2% tra i 17enni) ed è più elevata tra i tunisini (26,8%). Nel 2022 la percentuale di frequentanti si è molto ridotta, scendendo al 10,2% di chi ha fatto accesso nell'anno.

Il 31,6% dei MSNA frequentanti ha seguito più di un modulo (c'è chi è arrivato fino a 14). Le ore mediamente frequentate a modulo sono state 16.

Le statistiche che seguono si riferiscono al primo modulo frequentato.

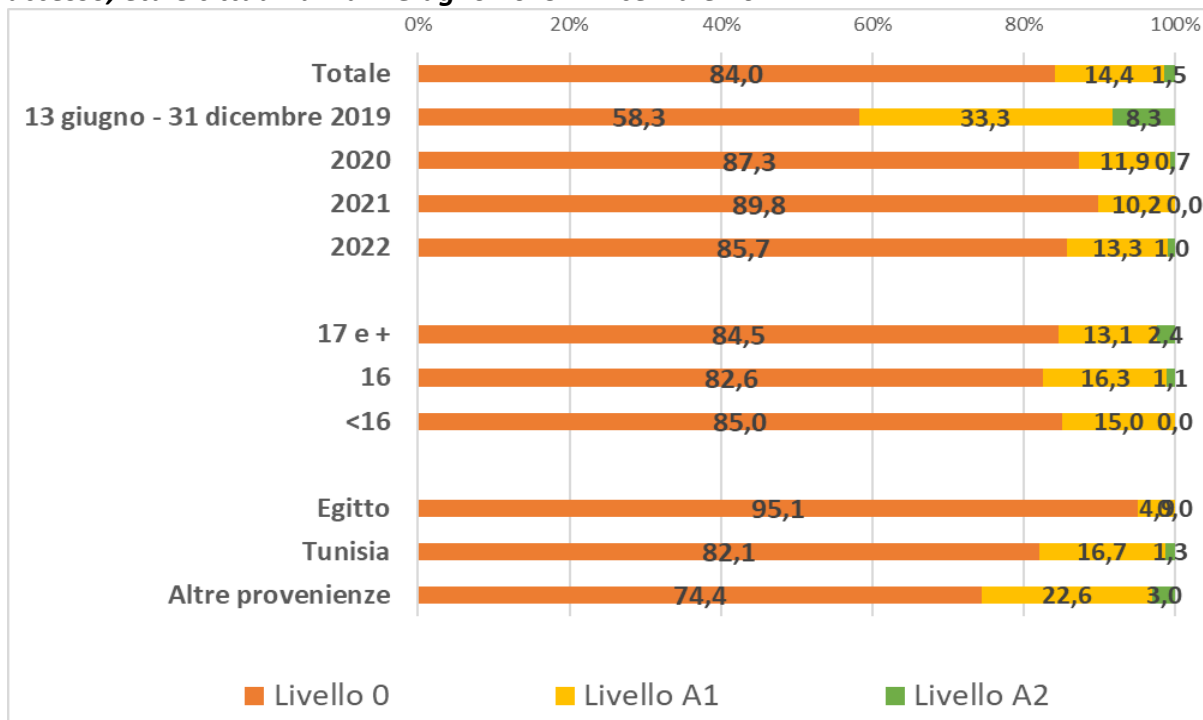
I risultati del test di ingresso (Figura 6.2.20) sono stati suddivisi in livello 0 (84%), livello A1 (14,4%) e livello A2 (1,5%). La percentuale di test con risultati di livello A2 è più alta tra i 17enni (2,4%) e i minori provenienti da Paesi diversi da Egitto e Tunisia (3%). I risultati di livello 0 nel 2022 sono leggermente diminuiti rispetto al 2021 (85,7%).

Figura 6.2.19 Incidenza percentuale di frequentanti corsi di italiano interni in via Zandrini tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.20 Distribuzione percentuale per risultato nel primo test di ingresso⁹ tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA che frequentano corsi di italiano, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

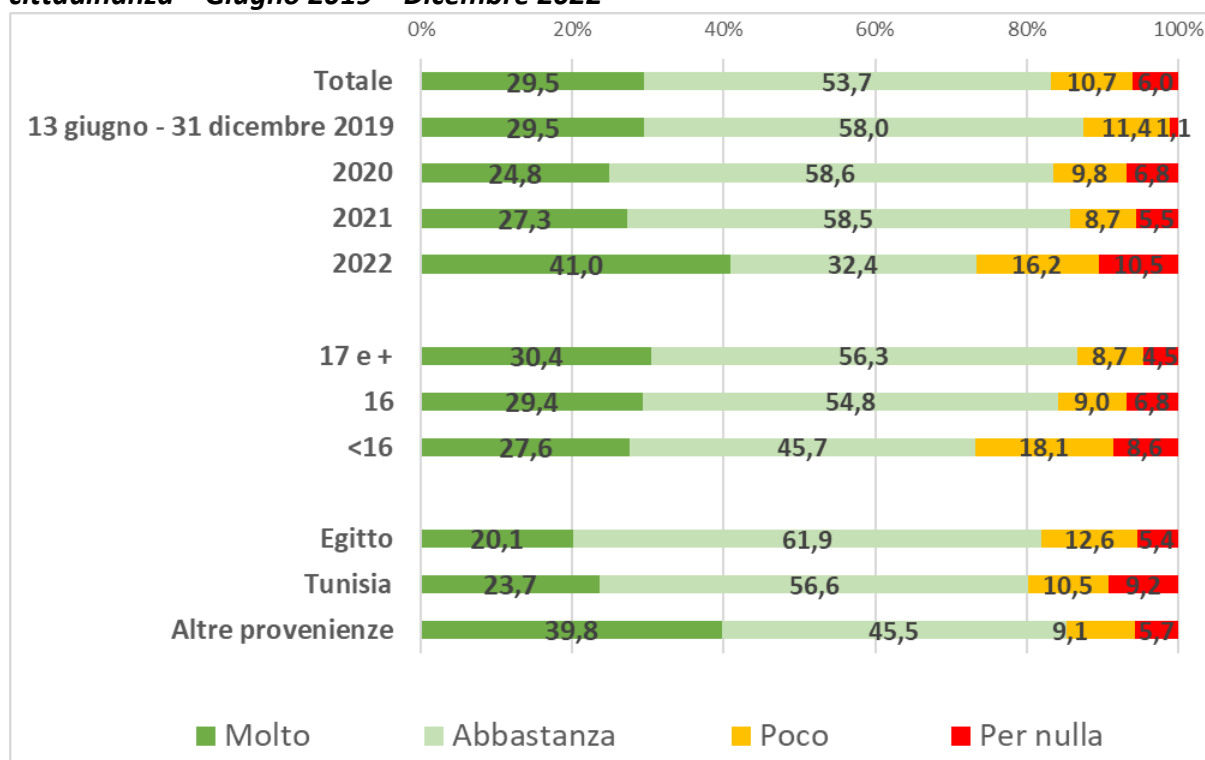
⁹ In questo e nei grafici seguenti è stato preso in considerazione il primo corso frequentato

Il livello di motivazione alla frequenza del corso di italiano è stato positivo per l'82,2% dei MSNA essendo stato dichiarato dai rispettivi insegnanti "molto" (29,5%) o "abbastanza" (53,7%) elevato (Figura 6.2.21). La percentuale dei frequentanti "molto o abbastanza" motivati è massima tra i diciassetenni (86,7%). Nel 2022 la motivazione è meno elevata rispetto al passato, risultando positiva per il 73,4% dei frequentanti.

Specularmente l'incidenza dei ritiri è stata pari al 5,7% (Figura 6.2.22). La percentuale è massima tra i tunisini (13,2%) e minima tra gli egiziani (0,8%). Nel 2022 è aumentata la percentuale di ritirati (6,7%), rispetto al 2021 ma resta su valori inferiori rispetto ai due anni precedenti.

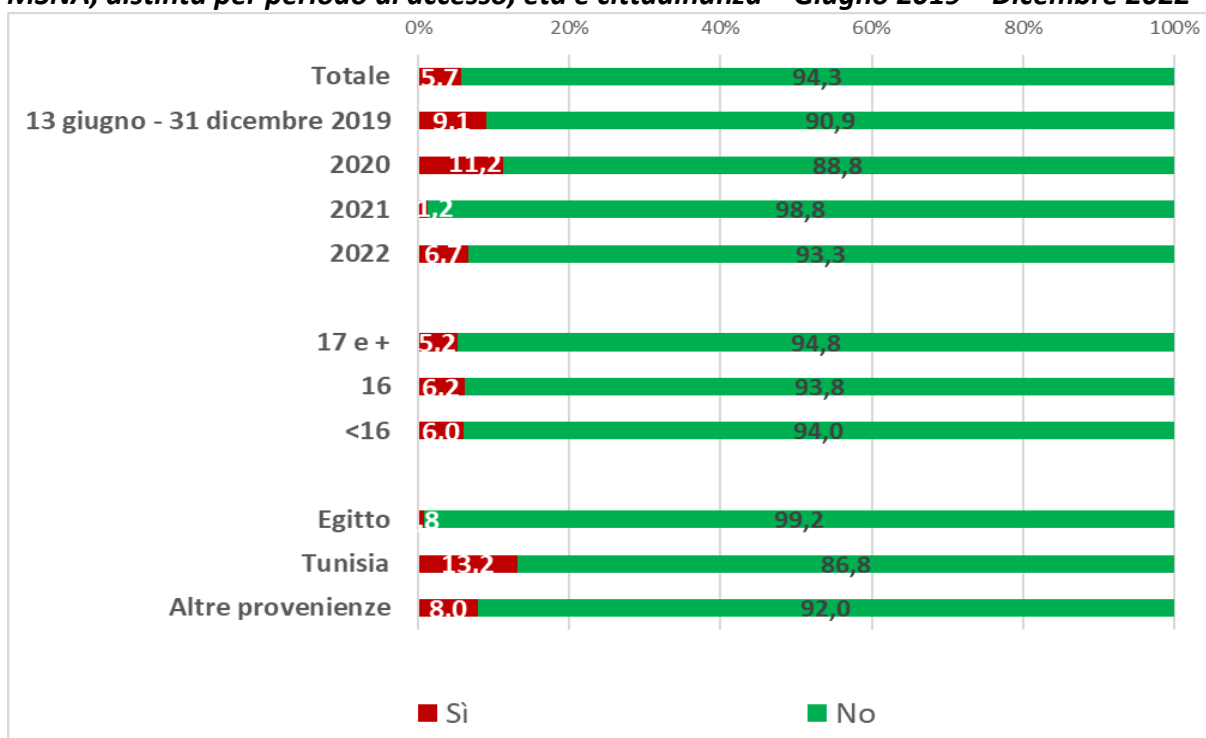
Gli insegnanti hanno valutato il miglioramento dei propri studenti in 5 distinte competenze (Figura 6.2.23): comprensione orale (60,3% degli studenti migliorati), comprensione scritta (48,9%), ampiezza del lessico (47,3%), produzione scritta (44,7%), e produzione orale (40,7%). È stato quindi creato un indicatore che misura il numero di competenze migliorate per ciascuno studente (che varia quindi tra 0 e 5; Figura 6.2.24). Il 33,1% degli studenti è migliorato nel primo modulo frequentato in tutte e 5 le competenze rilevate e il 42,8% non è migliorato in alcuna competenza. La percentuale di studenti migliorati in tutte le competenze è più elevata tra i tunisini (42,3%). Nel 2022 prosegue la riduzione della percentuale di studenti dei corsi di italiano migliorati in tutte e 5 le competenze (28,6%), ma si riduce al contempo la percentuale di studenti che non fa registrare miglioramenti in nessuna delle 5 competenze rilevate dal 54,5 del 2021 al 45,7% del 2022.

Figura 6.2.21 Distribuzione percentuale per livello di motivazione tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA che frequentano corsi di italiano, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



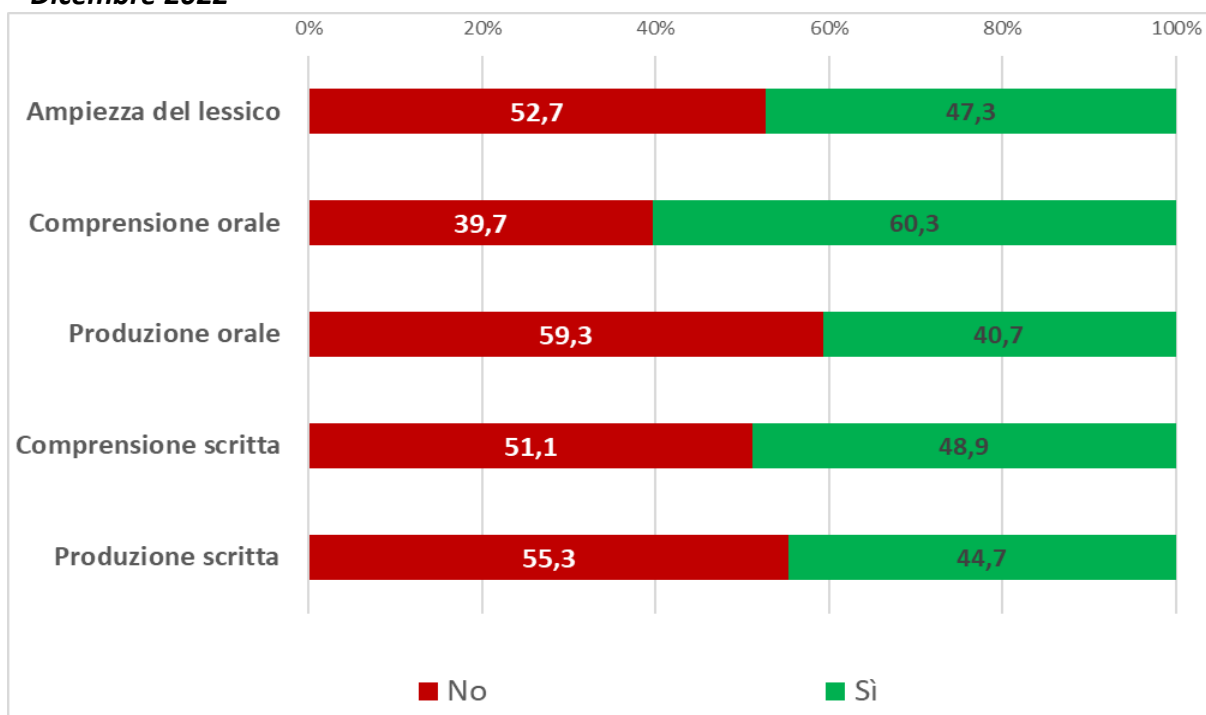
Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.2 Incidenza ritiri dai corsi di italiano tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



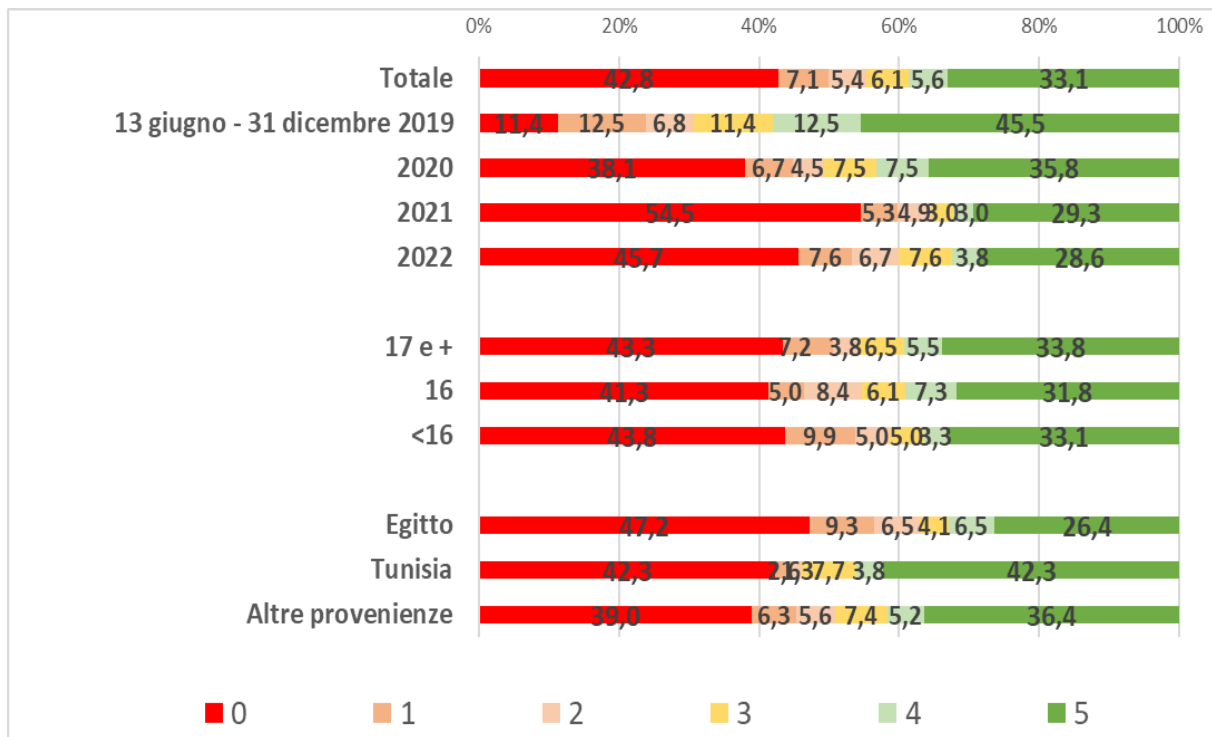
Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.23 Incidenza miglioramenti conseguiti tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA che hanno frequentato un corso di italiano, distinta per competenza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.24 Distribuzione percentuale del numero di competenze migliorate tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA che hanno frequentato un corso di italiano, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

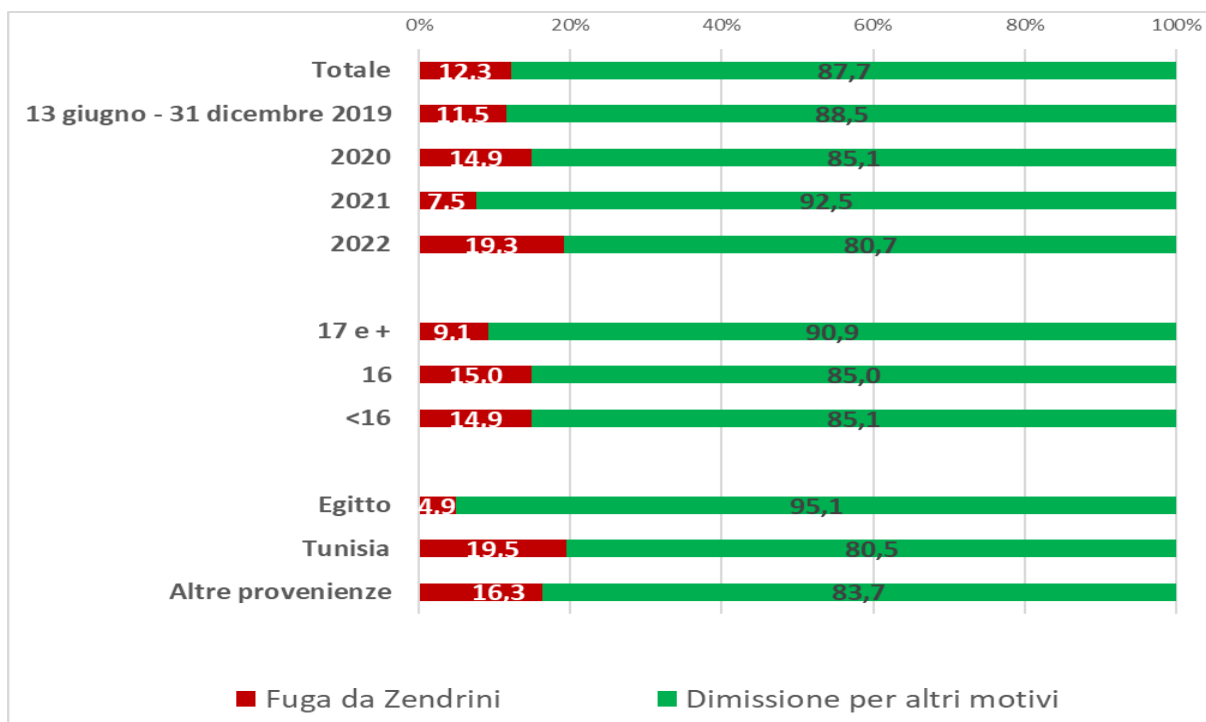
Per quanto attiene agli aspetti ricreativi, è stata monitorata la partecipazione alle seguenti attività: Civico Zero, Gruppo promozione benessere, Laboratori interni al centro, Sport. Sono state rilevate solamente 3 presenze presso l’organizzazione “Civico Zero”, 1 al “Gruppo promozione benessere” e 18 partecipazioni a laboratori interni al Centro.

Il 12,3% delle accoglienze nel Centro Zendrini si è concluso per una fuga (figura 6.2.25). La percentuale di fughe è stata molto più elevata nel 2022 (19,3%). Si riscontra inoltre come l’incidenza delle fughe sia minore tra i 17enni (9,1%). Percentuali più elevate si registrano tra i MSNA tunisini (19,5%).

Tra gli accessi del 2019-2022 sono state chiuse nello stesso periodo 1.799 prese in carico dall’Equipe Zendrini (pari al 72% degli accessi; percentuale in calo rispetto alle precedenti rilevazioni). Il 47,5% delle chiusure è avvenuta per passaggio agli assistenti sociali comunali, il 25,9% per fuga e il 26,6% per altri motivi (come competenze di altri Comuni o rientri in famiglia). L’incidenza delle fughe è ulteriormente cresciuta nel 2022 (39,5%) e riguarda più frequentemente i tunisini (42,2%; Figura 6.2.26).

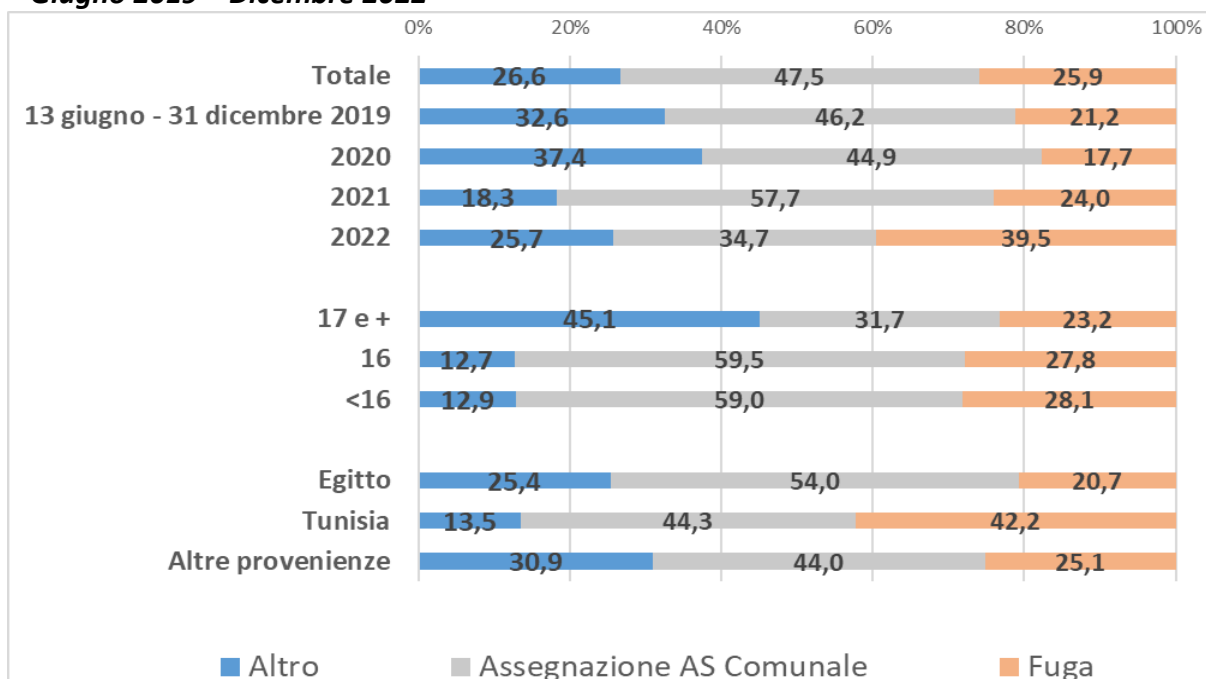
La durata media delle prese in carico concluse è stata di 99 giorni, mentre quella delle prese in carico ancora attive al 31 dicembre 2022 è decisamente maggiore, essendo pari a 232 giorni (Figura 6.2.27). La media sui casi in carico è in crescita rispetto all’aggiornamento del rapporto al termine 2021 (215).

Figura 6.2.25 Percentuale di fughe registrate tra le dimissioni delle accoglienze nel Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



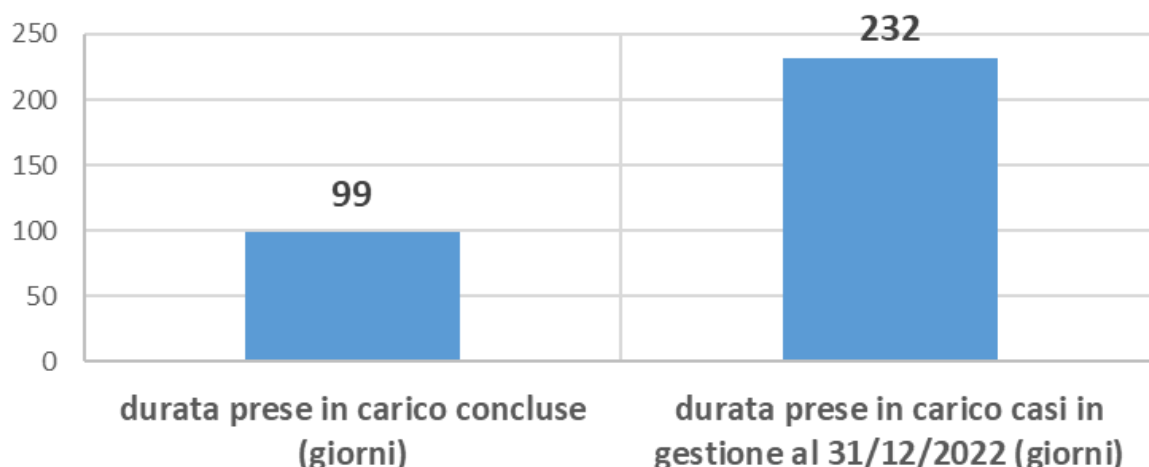
Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.26 Distribuzione percentuale per motivo della chiusura della presa in carico tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 6.2.27 Durata media in giorni delle prese in carico concluse e ancora in gestione – Giugno 2019 – Dicembre 2022

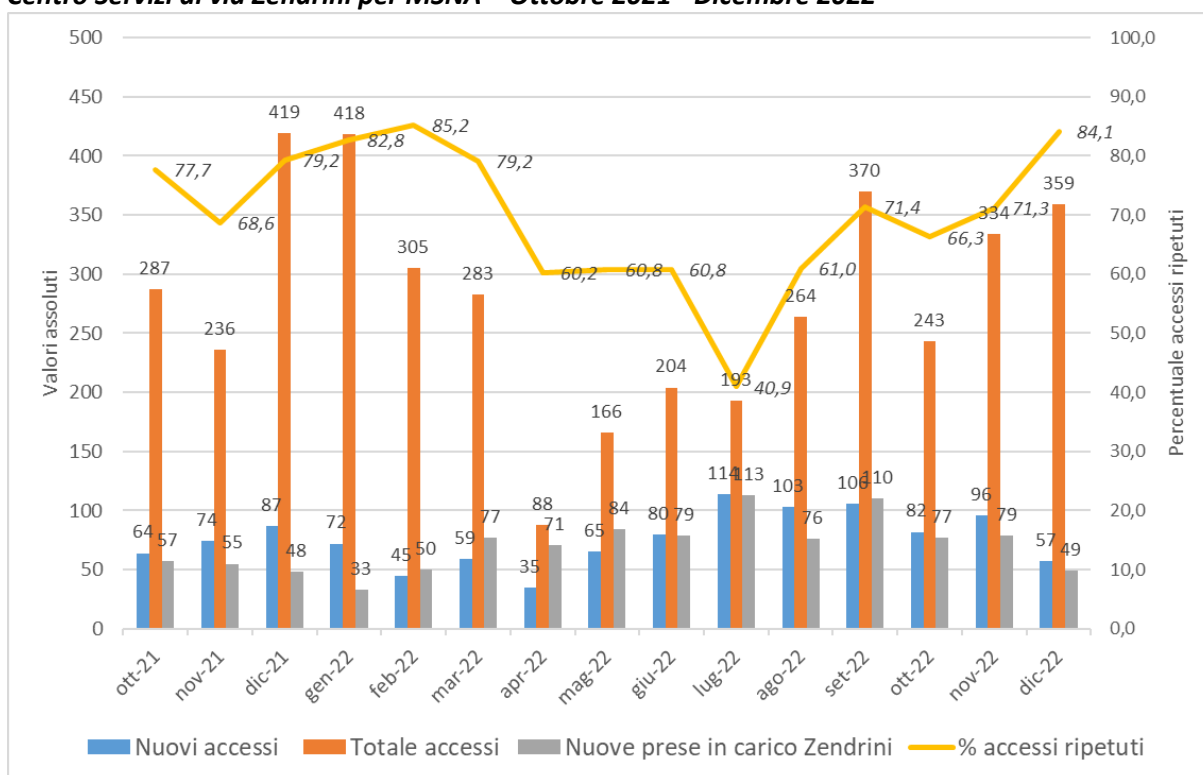


Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Come anticipato in premessa, da ottobre 2021 è stata implementata una rilevazione, in formato aggregato, volta a quantificare gli accessi totali al filtro di via Fulvio Testi e gli esiti di tali accessi. Dal 2021 il numero di nuovi accessi presso il Centro di via Zandrini rappresenta solamente una quota minoritaria rispetto agli accessi totali che comprendono anche i ragazzi che ritornano al Centro dopo essersi già presentati altre volte. Questo fenomeno risulta stabilmente (con l'eccezione del mese di luglio 2022) al di sopra del 60%: ogni 100 accessi, almeno 60 sono di MSNA che si ripresentano e nel mese di dicembre la quota di accessi ripetuti torna sui massimi di inizio anno (figura 6.2.28). Il numero massimo di accessi totali si è registrato nei mesi di dicembre 2021 e gennaio 2022 (oltre 400 unità mensili). Se si considerano i giorni feriali di apertura del Centro nell'intero periodo considerato si arriva ad una media giornaliera di 13 accessi, con punte che hanno sfiorato i 30 accessi al giorno.

Altro elemento distintivo è quello tra nuovi accessi e nuove prese in carico. Queste ultime includono anche i MSNA che pur non accedendo spontaneamente al Centro Servizi di via Zandrini (non sono quindi conteggiati tra i nuovi accessi) vengono inviati dalle Forze dell'Ordine o altri enti presso strutture di accoglienza. I nuovi accessi includono invece i mancati invii in accoglienza, per i quali non consegue immediatamente una presa in carico (che potrebbe però scaturire in un secondo momento). Anche nel caso di queste due tipologie di flussi: nuovi accessi e nuove prese in carico, la forbice si è allargata fino a gennaio 2022, con una prevalenza dei nuovi accessi spontanei, tra febbraio e maggio le prese in carico, che includono anche gli invii delle forze dell'ordine, sono tornate a prevalere rispetto ai nuovi accessi spontanei e successivamente c'è stata un'alternanza, con differenze tra queste due tipologie di flussi che si sono ridotte.

Figura 6.2.28 - Nuovi accessi, nuove prese in carico e totale accessi al filtro di Viale Fulvio Testi e al Centro Servizi di via Zendrini per MSNA – Ottobre 2021 - Dicembre 2022

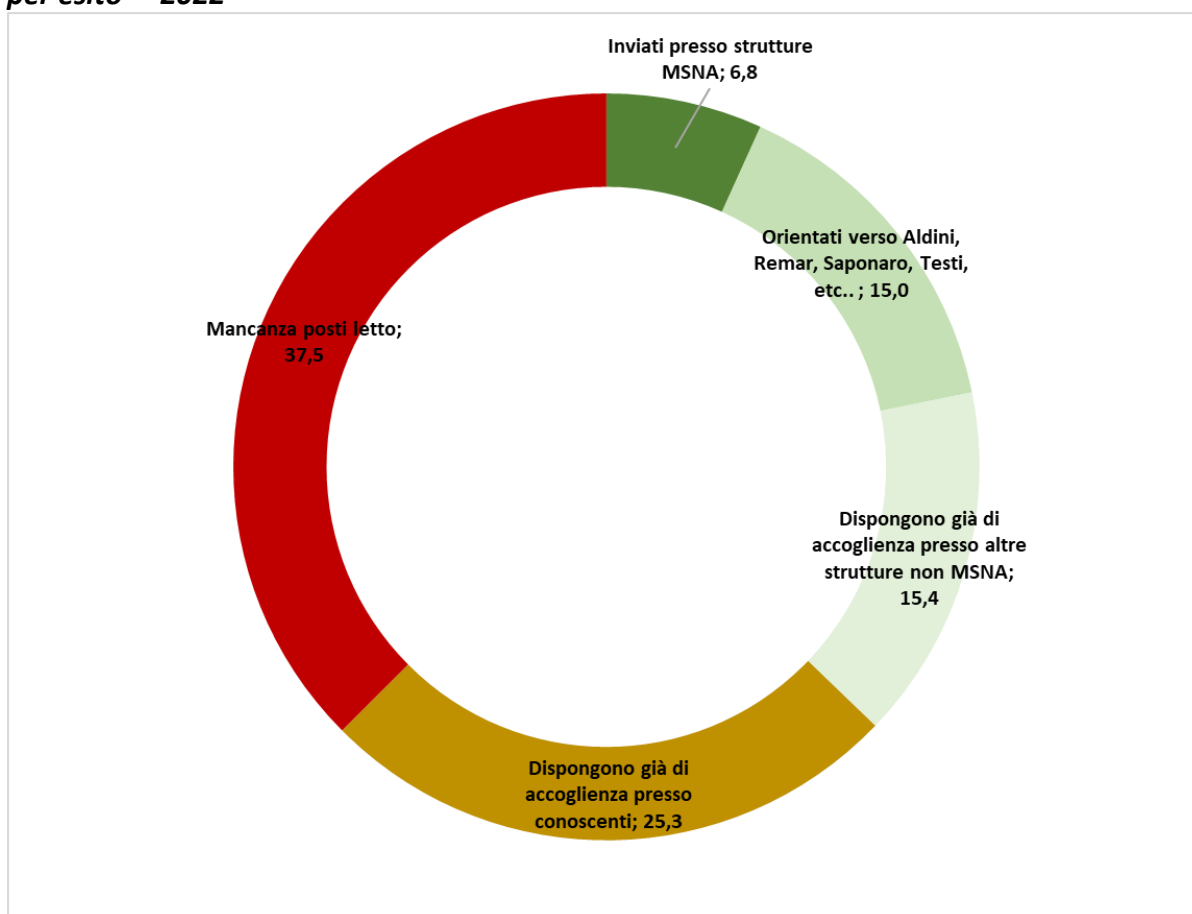


Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Da dicembre 2021, periodo a partire dal quale si dispone di una rilevazione aggregata più dettagliata che raccoglie anche l'esito degli accessi MSNA, è risultato che solamente per il 6,8% degli accessi totali si è potuto attivare un invio presso una struttura dedicata ai MSNA. A questi si aggiunge un 15% di inviati presso strutture emergenziali come Aldini, Remar, Saponaro e Testi. Oltre il 40% degli accessi si riferiscono a ragazzi che dispongono già di un'accoglienza provvisoria (presso strutture di emergenza, 15,4% o conoscenti, 25,3%) e quindi si recano al Filtro nella speranza di poter essere inviati in una struttura dedicata. Il 37,5% degli accessi invece non ha potuto concludersi con un'accoglienza per mancanza di posti letto (figura 29). Nella lettura dei suddetti dati occorre tenere presente che gli accessi totali che non hanno trovato inizialmente accoglienza, potrebbero averla trovata successivamente ripresentandosi al filtro. Si consideri che il numero totale di nuovi accessi spontanei nel 2022 è stato pari a 914. Nello stesso periodo gli invii in accoglienze (emergenziali e non) sono stati 701. Nell'ipotesi che i MSNA non siano stati inviati più volte in accoglienza e trascurando lo sfasamento temporale tra primo accesso e invio in accoglienza si potrebbe affermare che il 77% dei nuovi accessi è stato inviato in accoglienza¹⁰.

¹⁰ In realtà alcuni MSNA sono stati inviati in accoglienza più volte e quindi la percentuale è verosimilmente minore. Una stima precisa non è possibile in quanto la rilevazione è aggregata e quindi non è possibile riferire le informazioni raccolte ai singoli individui.

Figura 6.2.29 – Distribuzione percentuale degli accessi al Filtro del Centro Servizi per MSNA per esito – 2022



Fonte: file Excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

6.3 Le prese in carico del CeLav

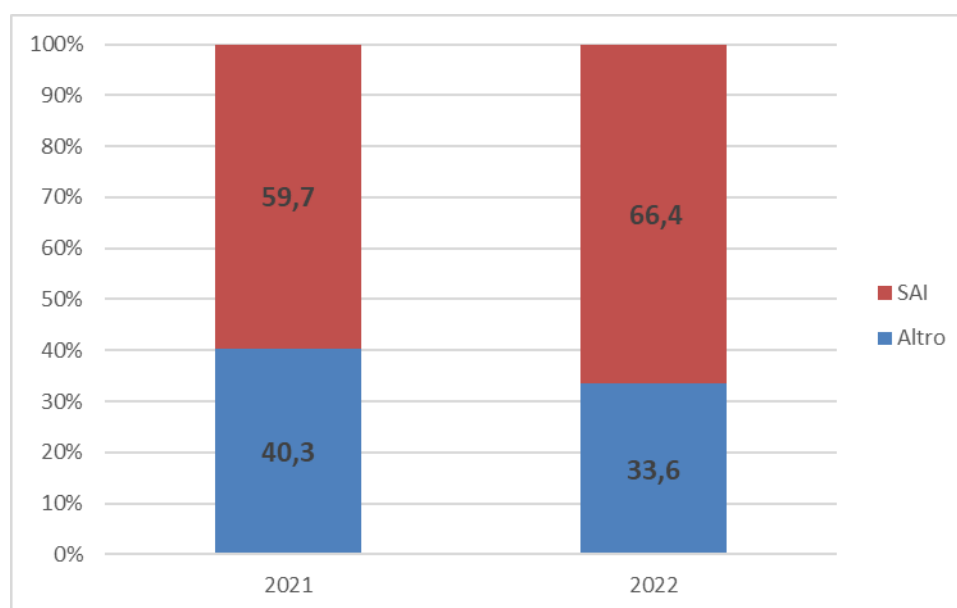
Nel 2022 il CeLav ha chiuso 137 percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo di MSNA (-49,9% rispetto al 2021). Di questi 2/3 si riferiscono a ospiti del progetto SAI (figura 6.3.1).

Nel 68,1% dei casi è stato possibile attivare almeno un tirocinio durante il percorso (figura 6.3.2). In circa 1/3 dei casi sono stati attivati invece almeno 2 tirocini, e nell'11,8% dei percorsi ne sono stati avviati almeno 3.

Il 69,6% dei tirocini termina con un esito positivo (percentuale in crescita di oltre 8 punti rispetto al 2021; tabella 6.3.1), la percentuale è leggermente inferiore tra gli ospiti SAI (66,7%), per via della minor quota di inserimenti lavorativi nelle aziende presso altre aziende rispetto a quelle dove sono stati svolti i tirocini (10,3% vs. 27% delle altre accoglienze). Rispetto a quanto si registra tra gli adulti, l'incidenza degli esiti positivi è leggermente inferiore, e questo dipende da una minor quota di attivazione autonoma sulla base delle risorse acquisite, che parrebbe giustificabile con un'autonomia più difficile da raggiungere a causa della minore età. La percentuale di inserimenti lavorativi è invece maggiore tra i MSNA, e la soluzione lavorativa nell'azienda ospitante risulta l'esito più frequente (35,7%). Tra gli esiti negativi la quota maggiore di MSNA si concentra tra gli abbandoni (il 13% degli esiti; percentuale in netto calo rispetto al 24% del 2021), e anche in questo caso è netta la differenza rispetto agli adulti che nel 2021 fanno registrare meno del 6% di abbandoni.

Il settore dei tirocini più ricorrente è quello della ristorazione e le mansioni più frequenti sono quelle di aiuto-cuoco o aiuto in cucina. Si registra al contempo anche un cospicuo numero di tirocini come magazziniere nel settore del Commercio¹¹.

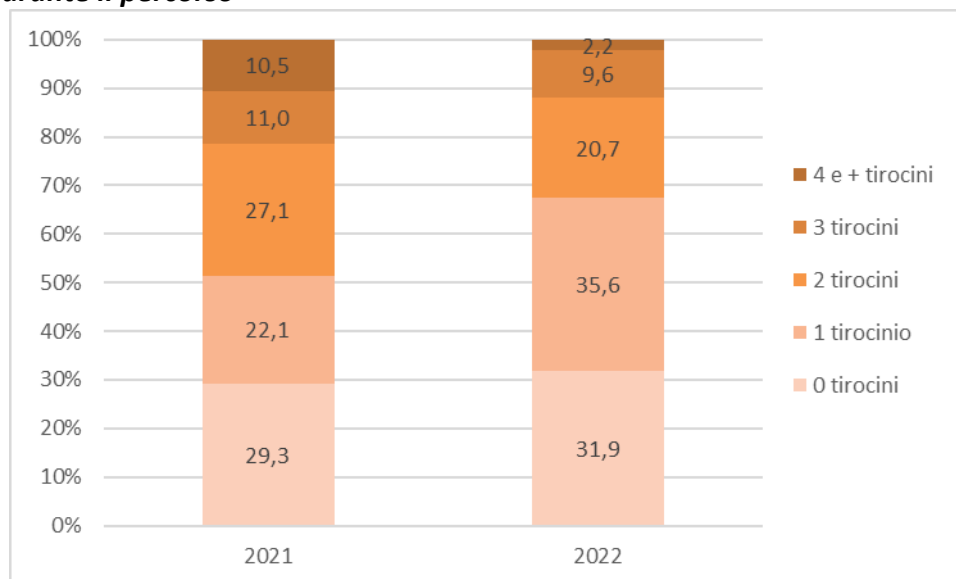
Figura 6.3.1 – Percorsi di presa in carico dei MSNA chiusi nel 2021 distinti tra ospiti SAI e di altri progetti



Fonte: CeLav

¹¹ Le informazioni fornite riguardo a settore e mansione sono in formato aperto e non standardizzato e quindi non è possibile una quantificazione precisa.

Tabella 6.3.2 - Percorsi di presa in carico dei MSNA chiusi nel 2021 per numero di tirocini avviati durante il percorso



Fonte: CeLav

Tabella 6.3.1- Percorsi di presa in carico dei MSNA chiusi nel 2021 distinti tra ospiti SAI e di altri progetti per esito del percorso

Esito	2021			2022		
	SAI	Altro	Totale	SAI	Altro	Totale
Rifiuto	2,8	3,0	2,9	6,4	8,1	7,0
Abbandono Del Percorso	27,8	17,9	24,0	14,1	10,8	13,0
Assenza Presupposti Prosecuzione Del Percorso	10,2	13,4	11,4	12,8	5,4	10,4
Parziale Esiti negativi	40,7	34,3	38,3	33,3	24,3	30,4
Attivazione Autonoma Sulla Base Nuove Risorse Acquisite	15,7	17,9	16,6	17,9	18,9	18,3
Soluzione Lavorativa In Altra Azienda	20,4	11,9	17,1	10,3	27,0	15,7
Soluzione Lavorativa Nell'Azienda Ospitante	23,1	35,8	28,0	38,5	29,7	35,7
Parziale Esiti positivi	59,3	65,7	61,7	66,7	75,7	69,6
Totale	100	100	100	100	100	100

Fonte: CeLav

7. CONCLUSIONI E INDICATORI RIASSUNTIVI

A conclusione del rapporto si presenta un set di indicatori selezionati con l'obiettivo sia di sintetizzare l'ordine di grandezza dell'utenza, sia di misurare l'efficacia dei risultati conseguiti. La metodologia di calcolo degli indicatori riassuntivi è rimasta la medesima dei precedenti rapporti così da garantire la comparabilità con gli anni passati. Sono dunque previste due distinte tipologie di indicatori:

1. la prima è sotto forma di valori assoluti con la finalità di quantificare l'ammontare di utenti e servizi forniti;
2. la seconda è espressa in termini percentuali come vero e proprio rapporto statistico funzionale ad esprimere l'efficacia nel raggiungimento di un determinato obiettivo.

La prima tipologia è facilmente interpretabile e indica il numero di persone assistite o di servizi erogati in un anno: una crescita rispetto agli anni precedenti indica un aumento dell'utenza. La seconda tipologia richiede di interpretare la direzione degli indicatori: al crescere della percentuale corrisponde una crescita o una riduzione degli obiettivi prefissati? Ad eccezione della percentuale dei dimessi per allontanamento, tutti gli indicatori statistici sotto forma di percentuale hanno segno positivo: l'avvicinarsi a 100, o la crescita dell'indicatore rispetto agli anni precedenti, è correlato ad un incremento di efficacia.

La tabella 7.1 riporta il prospetto riassuntivo. Nel 2022 si è assistito ad una forte ripresa dei flussi nel progetto SAI ordinari dopo il calo riconducibile alla Pandemia iniziata nel 2020. Il numero di nuovi ingressi nei Centri adulti di Accoglienza SAI sale da 188 a 322, e quello complessivo di persone transitate nei Centri di Accoglienza da 490 a 554.

Anche nel 2022 si assiste ad un nuovo ribaltamento nelle caratteristiche degli ospiti: la comunità che ha fatto registrare più ingressi è quella afghana (42,5% degli ingressi), mentre scompare dalle principali cittadinanze quella maliana, che solo nel 2021 aveva fatto registrare più ingressi. In generale, nel 2022 per la prima volta gli ospiti originari dei Paesi africani sono meno di quelli che arrivano dall'Asia (41% vs. 54%). Le famiglie con almeno due componenti che sono state accolte nel 2022 sono state 86 (+ 25 famiglie rispetto al 2021), e i relativi componenti 285 (3,3 a famiglia vs. 2,7 del 2021). Torna a crescere sensibilmente la quota femminile tra gli ingressi (41%, il massimo osservato in precedenza era stato pari a 29% nel 2020) e dei minori (28%, sempre nel 2020 si era registrato il precedente massimo pari al 15%), andamento che è il risultato del potenziamento della rete di appartamenti. Gli operatori sono quindi chiamati ad assistere un'utenza che le cui caratteristiche sono in continua mutazione, con bisogni inevitabilmente differenti.

La frequenza di corsi di italiano diviene più diffusa tra gli ospiti adulti del progetto SAI (65,4%), sul fronte del lavoro si registra invece un arretramento nella frequenza dei corsi di formazione (14,7% dei maggiorenni), dei tirocini (22,2% con un calo di 15 punti percentuali rispetto al 2021) e degli inserimenti lavorativi (26,9%, 10 punti percentuali in meno rispetto al 2021).

Ancora più marcata è stata la crescita di ospiti MSNA. Sia per quanto riguarda gli inserimenti nel SAI, sia per quanto concerne le accoglienze al di fuori del progetto SAI che hanno portato il numero di MSNA accolti durante l'anno a sfiorare quota 1.500. Per far fronte a questo considerevole incremento di flussi è stato previsto un ampliamento di posti all'interno del progetto SAI a quota 400. Parallelamente è cresciuta sia la media mensile di nuovi MSNA presi in carico (86, +25 rispetto al 2021) sia la pressione sul filtro di viale Fulvio Testi che gestisce gli accessi (anche ripetuti) che precedono le prese in carico (3.227 nel 2022).

Tabella 7.1 – Indicatori statistici riassuntivi dell'ammontare dell'utenza e degli esiti dei servizi per i titolari di protezione internazionale e richiedenti asilo. Anni: 2011-2022

Fonte	Denominazione indicatore	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Centri di accoglienza SAI	Nr ingressi/anno (adulti + minori accompagnati)	322	188	126	379	396	415	361	321	211	120	83	89	n.c.	n.c.
	Nr persone/anno (adulti + minori accompagnati)	554	490	504	738	749	693	460	457	259	159	126	89	n.c.	n.c.
	Nr ingressi/anno (MSNA)	526	194	158	133										
	Nr persone/anno (MSNA)	702	295	276	133										
	% ospiti adulti dimessi che risultano occupati ¹²	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	27,3	37,8	31,7	62,0	26,7	60,0	n.c.
Conoscenza della lingua italiana	% Frequentanti corsi di italiano SAI adulti ¹³	65,4	59,7	46,9	53,7	63,6	59,3	48,3	46,8	70,0	64,9	69,0	53,3	n.c.	n.c.
CELAV SAI ADULTI¹⁴	Nr beneficiari di borse	34	62	63	157	156	120	107	157	145	133	175	165	253	157
	Nr borse	48	91	69	207	236	170	143	207	213	193	223	216	356	207
	% percorsi chiusi che hanno erogato Borse Lavoro	52,6	65,5	65,4	70,9	59,0	51,6	64,7	64,7	67,6	52,2	54,0	64,9	n.c.	n.c.
	% percorsi chiusi con esito positivo	74,3	70,9	62,5	60,4	67,1	61,1	83,0	86,6	48,3	36,9	43,1	68,3	63,4	n.c.
	% percorsi chiusi con assunzione in un'azienda	40,0	65,5	22,3	33,6	39,4	40,8	31,5	41,8	20,8	19,5	18,6	38,5	28,5	n.c.
	% borse lavoro che hanno portato ad un'assunzione nell'azienda ospitante	8,8	15,8	13,6	21,7	28,3	14,4	23,1	16,8	15,9	13,8	14,4	25,2	n.c.	n.c.

¹² Tra gli occupati rientrano anche i beneficiari di borse-lavoro e i lavoratori saltuari.

¹³ Il confronto temporale della percentuale di frequentanti corsi di italiano è limitato dalla qualità nella rilevazione dati: prima del 2017 l'informazione veniva estratta dal CUI, sistema gestionale che negli anni è stato aggiornato sempre con minore frequenza dopo l'ingresso degli ospiti nei Centri, provocando una sottostima del valore dell'indicatore. Nel 2020 la percentuale si riferisce solamente ad un campione di ospiti accolti, raccolto sulla base di un'indagine che ha riguardato solamente una parte dei Centri di accoglienza. Nel 2021 il dato è ricavato dalla relazione annuale per il servizio centrale (che non consente di filtrare i casi per durata di permanenza e si riferisce alla frequenza con continuità).

¹⁴ Gli indicatori elaborati per il CELAV si riferiscono ai percorsi conclusi per i quali fosse noto il codice fiscale dell'assistito.

8. ELEMENTI PER L'INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA DEL SERVIZIO

La lettura complessiva delle statistiche riportate all'interno del report e un'analisi del quadro di sintesi presentato nel paragrafo precedente consentono di mettere a sistema alcune riflessioni conclusive mirate a stimolare l'innovazione e il miglioramento dell'efficacia del servizio. Si elencano di seguito, raggruppate per tematica:

Le caratteristiche degli ospiti e dei percorsi

1. Un'analisi trasversale dei dati permette di individuare gruppi omogenei di ospiti che presentano particolari criticità: questo importante elemento dovrebbe condurre a una riflessione approfondita su possibili azioni da mettere in campo che hanno come **target comunità specifiche** per ridurre difficoltà e complessità evidenziate che impattano sull'efficacia del servizio SAI.
2. Una delle maggiori criticità attuali dal punto di vista informativo è legata all'impossibilità di tracciare il **percorso complessivo** della persona (prima e dopo il SAI), non potendo quindi apprezzare le esperienze (nei o fuori dai servizi) e il potenziale, oltre a limitare la capacità di definire il punto di approdo successivo e di medio periodo: i dati vengono prodotti con la prospettiva del servizio e non di percorso o di target/out come sul singolo utente
3. Far evolvere la lettura verso una tracciatura dei percorsi di integrazione a **livello di ospite, ma anche di coorte e poi di centro** potrebbe fornire importanti informazioni a supporto dell'elaborazione delle policy.
4. Emerge infine la necessità di dedicare una maggiore rilevanza e **codificare meglio alcune vulnerabilità** attualmente non rilevate, tra le quali si riporta a titolo esemplificativo:
 1. Famiglie monoparentali
 2. Famiglie numerose
 3. Vulnerabilità fisica e psichica codificata in modo condiviso

Le competenze linguistiche

5. L'attuale sistema informativo restituisce una vista parziale sull'evoluzione delle competenze linguistiche degli ospiti, elemento considerato cardine per il successivo conseguimento degli obiettivi di inserimento sociale e lavorativo. Il futuro sistema di monitoraggio dovrà inevitabilmente prevedere una **rilevazione della competenza linguistica** all'accesso e la sua evoluzione nel tempo: si tratta infatti dell'informazione più rilevante che permette di fare una valutazione sull'efficacia del servizio, in quanto la sola rilevazione della frequenza dei corsi di lingua è un'informazione incompleta.
6. Il test della lingua italiana **dovrebbe essere fatto regolarmente** (es. ogni due mesi), anche prevedendo la possibilità di fornire qualche incentivo economico legato alla piccola disponibilità di denaro data agli ospiti. Gli incentivi potrebbero essere distinti tra incentivi di partecipazione ai corsi e di *out come* (ossia legati all'effettivo conseguimento degli obiettivi didattici).

Le competenze professionali

7. Il sistema attuale non è in grado di fornire informazioni strutturate sullo **sviluppo delle competenze professionali (formazione professionale)**. Diventa dunque cruciale individuare modalità e indicatori per rilevare l'evoluzione per ciascun ospite di tali competenze, in modo da poter effettuare una valutazione dell'efficacia delle azioni messe in campo. Il dato più carente è sul **potenziale di assunzione**: titolo di studio, competenze pregresse, potenziale personale, percorso di formazione/inserimento ipotizzabile in Italia. In questo senso, la sperimentazione dell'assessment con il team dei case manager è promettente.
8. Le competenze linguistiche certificate potrebbero inoltre diventare una **soglia di incentivo** più coordinata tra servizi e costituire un collegamento più forte con i percorsi di inserimento lavorativo.

Gli spunti riportati consentono dunque di fare alcune valutazioni sull'efficacia del servizio, ma risultano soprattutto utili per individuare come co-progettare un'ulteriore evoluzione (anche dal punto di vista informativo) del sistema di monitoraggio e valutazione dei percorsi e del servizio. Una volta terminata la fase d'implementazione, il sistema consentirà di disporre di una reportistica ancora più completa e dettagliata, in grado di supportare il Comune di Milano nelle valutazioni gestionali e di miglioramento del progetto nel suo complesso.

9. GLOSSARIO

Dato di stock: è la misura di una variabile in corrispondenza di uno specifico momento temporale (es. numero ospiti presenti al 31/12);

Dato di flusso: è la misura di una variabile relativamente ad un intervallo temporale (es. numero ospiti accolti tra l'1/1 e il 31/12)

CELAV: Centro di mediazione al lavoro

SAI: Sistema di Accoglienza e Integrazione

SPRAR: Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati

SIPROIMI: Sistema protezione titolari protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati

SPDC: Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura

UONPIA: Unità Operativa Neuropsichiatria Psicologia Infanzia

Permesso per richiesta d'asilo: La ricevuta attestante la presentazione della richiesta di protezione internazionale costituisce permesso di soggiorno provvisorio, che ha validità di sei mesi. Questo permesso è rinnovabile fino alla decisione della domanda d'asilo.

Permesso per protezione umanitaria: Permesso concesso nel caso in cui si ritiene la sussistenza di gravi motivi di carattere umanitario dal momento che, tornando nel paese di origine, il richiedente asilo sarebbe in serio pericolo. Tale tipologia di permesso è stata abrogata con il decreto Salvini del 2018;

Permesso per protezione sussidiaria: Permesso concesso a chi non ha i requisiti di rifugiato, ma comunque necessita di una forma di protezione internazionale perché se ritornasse nel paese di origine potrebbe subire un danno grave. Per danno grave si intende: la condanna a morte o l'esecuzione della pena di morte, la tortura e la minaccia grave alla vita che deriva da una situazione di conflitto armato.

Permesso per asilo politico:

Lo straniero, che dimostri un fondato timore di subire nel proprio paese una persecuzione personale ai sensi della Convenzione di Ginevra, può ottenere questo tipo di protezione. Al titolare dello "status di rifugiato" la Questura rilascia un permesso con motivo 'asilo politico' della durata di 5 anni e rinnovabile.

Permesso di soggiorno per casi speciali: è un permesso di soggiorno rilasciato in favore di:

- vittime di tratta, violenza o grave sfruttamento;
- vittime di violenza domestica;

- vittime di particolare sfruttamento lavorativo. Viene rilasciato anche in alcune ipotesi residuali relative ai casi di richiesta di protezione umanitaria decise dalle Commissioni Territoriali prima dell'entrata in vigore della riforma introdotta del D.L. n.113/18.

Appendice - UNO SGUARDO ALLE STORIE: BREVI NARRAZIONI "FREE STYLE" DAL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI E DEI BENEFICIARI

Il potere di un passaporto

Sono partito dall'Afghanistan ormai molti anni fa. L'Afghanistan è un paese montuoso, dove vivevo con mia moglie e i miei due figli gemelli. Non ho mai frequentato la scuola ma ho sempre lavorato tanto, in agricoltura e allevamento. Ormai hanno 11 anni i miei piccoli...da quanto tempo non li vedo.

Il viaggio dal mio Paese all'Italia è stato molto lungo: l'Europa era sempre stata un qualcosa di esotico e lontano per me. Fin quando, a causa dei talebani, che mi hanno picchiato e minacciato, sono stato costretto a fuggire da casa.

Sai, dalle vostre parti se si vuole partire e fare un viaggio, o partire per cambiare vita, si può farlo: ho sentito dire che il passaporto italiano è uno dei più "potenti" al mondo.

Quello Afghano, invece, tra i più "deboli".

Invece che prendere un aereo, sono dovuto partire a piedi: Iran, Turchia, Bulgaria, Serbia, Croazia, Slovenia e Italia. È stato un viaggio lunghissimo; mi hanno detto che nel 2015 la Germania ha accolto circa 1 milione di siriani, fornendo dei pullman per passare i Balcani. Io sono passato nel 2016 e ad aspettarmi c'erano solo le milizie bulgare e la polizia croata.

Tutt'oggi ho ancora forti mal di testa, nei punti dove mi hanno picchiato a manganellate.

Arrivato in Italia, a inizio 2017, sono subito venuto a Milano, dove speravo di avere più opportunità di lavoro. Prima un centro d'accoglienza e poi qualche amico, che però mi ha coinvolto in ambienti poco positivi: un lavoro in nero in un ristorante che mi sottopagava e che di punto in bianco mi ha lasciato a casa. Solo che una casa non l'avevo. Ero in subaffitto da dei connazionali, che spesso facevano uso di droghe.

Non mi piaceva. Così, non avendo imparato l'italiano perché dovevo lavorare 12 ore al giorno in cucina con altri connazionali, mi sono trovato solo, senza casa, lavoro e soldi (che sono finiti e che ho mandato a mia moglie e ai miei 2 gemelli).

Fortunatamente, dopo qualche anno, a fine 2020, mi hanno consigliato di recarmi all'ufficio Immigrazione del Comune, dove sono stato inserito nella lista d'attesa del progetto SAI. In tanti me ne avevano parlato: dicevano che mi avrebbero dato una mano a inserirmi in Italia.

Così, nella primavera 2021 sono entrato in appartamento, con altri 3 ragazzi provenienti da altri Paesi, anche loro con protezione internazionale, come me.

Mi sono trovato subito bene: avevo un educatore e un'educatrice che mi aiutavano a capire come funzionavano le cose in Italia; un assistente sociale che incontravo per capire insieme i prossimi passi da fare.

Così, in un anno e mezzo sono riuscito a imparare molto meglio l'italiano, ho fatto i miei documenti, ho cominciato un percorso psicologico per affrontare le grandi fatiche del mio viaggio e rasserenarmi, fino a ottenere prima un piccolo lavoro a contratto e poi una borsa di tirocinio presso un bistrot. Qui sto bene, mi insegnano il lavoro e ho voglia di dimostrare loro quanto valgo.

Da poco tempo gli operatori del SAI hanno anche trovato un nuovo progetto per me: un posto dove mi aiuteranno finché non sarò autonomo e non potrò finalmente, con un contratto di lavoro, andare a vivere da solo. Adesso, dopo un lungo viaggio cominciato nel 2015.

La storia di S.

Abbiamo conosciuto S. la scorsa estate.

S. ha 28 anni, arriva dal Marocco, dove ha studiato per dodici anni - fino a conseguire il diploma di scuola superiore - e si è mantenuto lavorando come sarto prima e come barbiere poi.

Il 30 agosto, quando ci incontriamo per il colloquio di primo accesso - dopo la sua richiesta spontanea di assistenza all'ufficio Unità Politiche per l'Inclusione di via Scaldasole, 5 - S. prova già a parlare italiano. Infatti, conosce bene lo spagnolo, che ha studiato nel paese di origine, e - nonostante la mediazione in lingua araba disposta dal servizio - prova a farsi comprendere in questa nuova lingua che desidera imparare il più velocemente possibile.

S. ci racconta così di avere lasciato casa nel luglio del 2021, prendendo un volo per la Turchia, dove ha lavorato temporaneamente nel laboratorio di un sarto per potersi permettere il resto del viaggio fino alle frontiere europee.

Una volta racimolata la somma necessaria, si sposta verso la Grecia, ma la polizia lo riaccompagna al confine turco. S., però, è determinato e decide di riprovarci: attraversa i Balcani e arriva in Italia, nascondendosi sotto un camion con targa austriaca.

Ormai è l'aprile del 2022. Inizialmente dorme fuori, nei parchi, sotto qualche ponte, in un campo di fortuna vicino alla metropolitana di Cascina Gobba. Lì alcuni connazionali iniziano a dargli indicazioni sui diversi servizi della città. S. gira uffici e sportelli.

Il Naga lo aiuta a fare domanda di asilo e lo orienta verso il Centro Sammartini. Da lì viene inserito in un centro di bassa soglia, in via Pedroni, 30.

S. ci racconta che ha lavorato a Milano, per un po', come pizzaiolo senza contratto, appena arrivato, anche quando stava in strada. Metro - docce gratuite - ristorante - di nuovo in strada o in dormitorio per la notte - e il giorno dopo si ricomincia.

Ma poi una sera, vicino a Piazza Duomo, S. viene aggredito da tre persone che vogliono derubarlo. Non si sa se sia solo per prendergli il telefono o se si accaniscono per lo stesso motivo per cui ha dovuto lasciare il suo Paese, ovvero per il suo orientamento sessuale. Fatto sta che S. si ritrova la mascella spaccata, una ferita in testa e una frattura scomposta all'ulna sinistra, a causa della quale deve essere operato al braccio.

Viene soccorso da due passanti, che lo accompagnano all'ospedale più vicino. Lì riceve il referto della lastra e la comunicazione della frattura al braccio: dopo l'aggressione non può più lavorare in pizzeria e senza i soldi dello stipendio, una volta scaduto il termine per l'accoglienza in dormitorio, non sa come fare a trovare una sistemazione e ormai ha paura di stare di nuovo da solo in strada.

Il 30 agosto il braccio è ancora ingessato, ma l'intervento fatto appena quattro giorni prima è andato bene. Ora si tratta di togliere i punti e gestire i controlli medici per verificare che sia tutto risolto.

Nel frattempo, il 25 luglio, è arrivato il verbale di riconoscimento dello status di rifugiato da parte della Commissione Territoriale di Milano.

In via Scaldasole 5, il 30 agosto, S. arriva col gesso al braccio e un appuntamento in Questura per il primo rilascio del permesso di soggiorno elettronico a seguito di decisione positiva.

Chiede accoglienza all'interno del progetto SAI e vorrebbe stare a Milano o nell'hinterland: per via dei controlli medici previsti, per i mesi successivi non può ancora spostarsi troppo.

Dopo il colloquio l'équipe si mobilita per trovare a S. una sistemazione tutelante all'interno del Progetto. S. viene inserito in lista d'attesa e si trasferisce in un appartamento SAI il 5 ottobre.

Nel corso dei primi sei mesi, S. frequenta le lezioni di italiano erogate da una parrocchia locale (è troppo tardi per l'iscrizione al CPIA) e dopo vari tentativi e qualche lavoro occasionale riesce a ottenere un contratto di apprendistato della durata di 4 anni come cameriere in un ristorante della zona.

Dopo il ritiro del PSE, viene richiesta la residenza e si sta procedendo con il lungo iter burocratico per ottenere a cascata il resto dei documenti: titolo di viaggio, carta di identità elettronica e poi apertura di un conto in banca.

Questo percorso consentirà a S. di accantonare abbastanza risparmi per cercare una soluzione abitativa in autonomia, a conclusione del progetto. Nel frattempo, S. ha frequentato il Laboratorio Abitare organizzato dal SAI e sta cominciando a muoversi tra i diversi annunci e a telefonare a qualche proprietario di immobili.

In quest'ultimo periodo, S. sta iniziando il corso teorico per l'ottenimento della patente di guida, il lavoro procede con ottimi risultati e con l'inizio dell'anno si è potuto procedere anche con l'iscrizione al CPIA per l'ottenimento della certificazione linguistica.

S. mostra un ottimo livello di collaborazione con l'équipe, con cui è stato in grado di intessere una relazione più che positiva, e desidera iniziare una vita in autonomia al più presto possibile.

M. cerca casa

M. è un ragazzo di 28 anni con un contratto di lavoro come magazziniere a tempo indeterminato, per il quale riceve circa 1.300 € al mese. Con lui era chiaro fin dall'inizio che, per sue necessità, ma anche reali possibilità, la ricerca casa si sarebbe focalizzata sul mercato privato; nello specifico, M. cercava un appartamento da poter condividere con un amico, anche lui in uscita dallo stesso progetto SAI e in possesso di un contratto di lavoro determinato. La mobilitazione sulla ricerca abitativa è iniziata ben prima della data di scadenza del progetto: M. ha frequentato il Laboratorio Abitare offerto dal Progetto SAI e questo gli ha permesso di capire velocemente come potersi muovere nella ricerca casa. M. è stato inizialmente affiancato da un educatore, per un supporto nella vera e propria ricerca attiva: prima simulazioni di colloqui, poi reali telefonate alle agenzie per richieste di appuntamenti, e infine anche accompagnamento nelle prime visite degli appartamenti. Progressivamente, l'azione di ricerca ha iniziato a portarla avanti da solo, con un monitoraggio costante da parte degli operatori di progetto. Le difficoltà sono state tante, in primis la diffidenza delle agenzie e dei proprietari di casa nei confronti di M.: in molti casi, infatti, le viste agli appartamenti prima concordate, venivano poi annullate. La data di dimissione si avvicinava e nessuna soluzione era stata individuata.

M., continuando la ricerca, è riuscito a trovare un appartamento a Pioltello - seguendo il suggerimento dato durante il Laboratorio Abitare di focalizzare le ricerche anche fuori dalla città di Milano - da condividere con l'amico e anche con altri due ragazzi loro conoscenti e connazionali.

Come il progetto SAI prevede, è stato erogato al beneficiario un contributo alloggio per la durata di 6 mesi finalizzato al pagamento del contratto di affitto regolarmente sottoscritto.

Ti ricordi quando spaccavo i vetri?

Tra qualche giorno mi trasferirò nella mia casa nuova! Mi sembra davvero strano dire che mi trasferirò io da solo e che non sarà ancora qualche associazione a farlo o il CAS o il SAI perché è finito il tempo della mia accoglienza e devo andare da un'altra parte, in un'altra struttura. Da quando sono scappato dal mio Paese sono passati 7 anni e ho sempre abitato nei centri di accoglienza, poi mi hanno trasferito in un piccolo appartamento tutto per me, ma sapevo che potevo starci solo per 6 mesi perché anche quel progetto sarebbe scaduto. Poi mi hanno trovato un posto al pensionato che però mi pago da solo perché io lavoro dalla mattina alla sera e ti spiego anche perché.

Io nel mio Paese, dopo aver fatto il servizio militare, sono rimasto nell'esercito a lavorare, ho fatto un addestramento di quelli che vedi nei film americani, che ti butti nel fango e strisci col fucile in mano, dopo un po' mi hanno anche addestrato per il servizio informazioni...nei servizi segreti, capito?! Era un lavoro ma anche una cosa che mi piaceva perché nel mio Paese se sei nell'esercito sei uno che viene rispettato... a me però alla fine quelli che non mi hanno rispettato sono stati proprio i miei colleghi. Ci avevano detto di dare una mano ai militari che facevano servizio durante le proteste e io sapevo che avrebbero potuto esserci problemi e infatti poi mi hanno dato l'ordine di sparare sulle persone. Quando ho pensato che là sotto poteva esserci qualche amico, un mio parente, ma chiunque alla fine, non me la sono sentita e ho detto no. Poi siamo rientrati in caserma e tutti mi hanno insultato, mi sputavano addosso e hanno cominciato a picchiarmi col calcio del fucile sui fianchi e sul petto, mi hanno buttato dentro la cella che si usa per interrogare e torturare gli arrestati. Mi hanno tenuto là dentro per cinque giorni, al terzo giorno mi hanno pure sparato sul ginocchio, guarda...si vede ancora il buco del proiettile. Alla fine, mi hanno lasciato andare e hanno iniziato a dire in giro che ero solo un traditore ... tu che avresti fatto? Sono scappato perché contro di loro non potevo combattere da solo. Adesso lavoro tanto anche per questo, così non sento i rumori nella testa, la mia testa a volte scoppia lo sai, no?!

Quando c'è stato il virus, che non potevamo più uscire e non lavoravo più la mia testa scoppiava ogni giorno, i pensieri erano tanti e mi arrabbiavo sempre con tutti, anche con te che mi dicevi sempre le stesse cose: di aspettare, di avere pazienza, di ascoltare i consigli dello psicologo...ti ricordi quando ho spaccato tutti i vetri della stanza dei colloqui? Quella volta ero veramente arrabbiato, stanco e distrutto, pensavo che non sarei riuscito più a fare niente di buono nella mia vita e che avevo sbagliato a scappare e che le medicine per stare tranquillo non mi stavano più aiutando e che per fermare i pensieri dovevo fare delle cose. Ho iniziato a dare una mano ai custodi del centro di accoglienza, pulendo il grande giardino che c'è all'esterno, sistemando le pattumiere. Ero diventato bravo anche a fare la manutenzione delle stanze e dei macchinari. Mi avete poi aiutato a ricominciare con il tirocinio e stavo quasi per avere un contratto stagionale ma poi mi hanno assunto da un'altra parte come apprendista per tre anni e ho capito che qualcosa di buono prima o poi succede. Quando mi hanno chiamato dall'Agenzia Milano Abitare – dove sono andato insieme a te a presentarmi e raccontare che stavo cercando un appartamento - per dirmi che forse c'era una piccola casa disponibile dove pagare un affitto e stare tranquillo non ci credevo ... tu ci credevi quando mi hai detto di iscrivermi all'Agenzia? Quante volte ho telefonato per affittare un monolocale? Quante visite ho fatto? Quante fotocopie del contratto di lavoro avrò fatto per fare capire che una casa io posso pagarla e voglio pagarla, è giusto così! No?!

Questa casa è piccola ma mi piace, c'è anche un bel balcone e vicino c'è un albero alto con fiori bianchi grandi, non lo so come si chiama in italiano questo albero ma l'ho sempre visto

nelle grandi ville, ho la casa con l'albero delle persone importanti, capito?! ...e adesso non spacco più i vetri, puoi stare tranquillo anche tu.

Funamboli

Di storie da raccontare ce ne sarebbero tante.

Per la verità le storie da raccontare sarebbero tutte. Quello che si impregna all'interno della mia mente, come operatrice/psicologa del SAI, sono per lo più gli attimi: sono gli sguardi, la contrazione dei muscoli, un cenno, un sorriso svelato, una lacrima, lo strofinio delle mani, un tentennamento, un inchino.

Attimo dopo attimo, osservi l'evoluzione.

Attimo dopo attimo, osservi che qualcuno si affida ad uno sconosciuto, in un luogo sconosciuto.

Attimo dopo attimo, osservi che nonostante tutto qualcuno spera ancora.

Nonostante tutto.

Alle volte la sensazione è quella di muoversi in un territorio straniero. Perché non si tratta solo di incontrare una sofferenza profonda, straziante, in alcuni casi solitudini indicibili. Incontri anche resilienze impossibili da immaginare e autentici esploratori di nuovi mondi, che ci prendono per mano e ci accompagnano in una dimensione altra.

Si inciampa costantemente in strane incomprensioni, in frasi troppo dirette o troppo poco dirette. Nel gap culturale. Eppure, si prova insieme a trovare un punto di incontro per meticcarsi vicendevolmente.

Una volta una signora mi ha spiegato benissimo questo processo. Che è un processo complicato. Lei si era persa. Non sapeva più quale strada seguire. Perché i suoi riferimenti erano scomparsi e si trovava sola, in un paese straniero, con tanti brutti ricordi ed un figlio. Questo figlio era il suo centro. Ma lei non sapeva più come accudirlo, perché nel nuovo mondo le "regole sono diverse". I bambini si allevano in altro modo. La cultura dominante non è la sua e quindi lei si chiedeva: *con che occhi mi guardano le persone? Le altre madri? Con che occhi guardano i comportamenti strani del mio bambino? Il fatto che lui non riesca ancora a parlare? Perché non parla? Ed infine qual è la mia colpa?*

Noi sappiamo che non c'è una colpa. Ma una madre non lo sa.

E qui il lavoro che si apre è un lavoro complesso, perché dopo tante fatiche e sofferenze, bisogna anche costruirsi un nuovo modo di stare. Ma non dimenticandosi le proprie radici, piuttosto tessendo giornalmente nuovi intrecci.

Essere soli, in una terra sconosciuta, richiedere in prima battuta, di occuparsi dei beni di prima necessità. Trovare una casa, un lavoro, di integrarsi, di istruire il proprio bambino. Ma ci sono anche necessità sottili, invisibili eppure non meno necessarie.

Un lavoro interiore, che richiede una potatura, una scelta, che non deve essere troppo sbilanciato, né troppo tranciante, un costante lavoro di esplorazione e di posizionamento.

Un atto di funambolismo, per attraversare quel vuoto, su una corda, che però funge da collegamento tra due sponde. Ecco noi ci collochiamo lì, a latere, sostenendo questo cammino incerto, a volte necessario e sicuramente coraggioso.



Scarica
la versione digital
di questo report

