

Rapporto statistico sul progetto SAI a Milano: analisi delle fonti e dei dati

XII Rapporto
(dati 2021)



Comune di Milano

**DIREZIONE POLITICHE SOCIALI
AREA DIRITTI, INCLUSIONE E PROGETTI
UNITA' POLITICHE PER L'INCLUSIONE
E L'IMMIGRAZIONE**

a cura di
*Paolo Bonomi, Antonella Colombo,
Eleonora Perobelli e Andrea Rotolo*

Indice

Introduzione.....	3
1. LE FONTI DEI DATI	5
2. IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA SAI	6
2.1 Caratteristiche generali dell'utenza: chi sono gli ospiti del servizio SAI.....	6
2.2 Caratteristiche della permanenza degli ospiti e gestione del servizio: quali interdipendenze.....	12
2.4 Opportunità di miglioramento del servizio che emergono dalla lettura dei dati sul sistema di accoglienza SAI.....	16
3. I CORSI DI ITALIANO E DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	17
3.1 Le esperienze dei corsi di italiano	17
3.2 Le esperienze dei corsi di formazione	19
3.3 Verso una nuova modalità di raccolta e rappresentazione dei dati.....	21
4. Le prese in carico del Centro di Mediazione al lavoro (CeLav)	23
4.1 I tirocini attivati e i percorsi conclusi dal CeLav.....	23
4.2 Assessment professionale	30
4.3 Lavoro e integrazione: il supporto fornito dai dati	33
5. Minori Stranieri non Accompagnati	34
5.1 Le accoglienze SAI.....	34
5.2 Il Centro Servizio dei Minori Stranieri Non Accompagnati di via Zendrini.....	38
5.3 Le prese in carico del CeLav	59
6. CONCLUSIONI E INDICATORI RIASSUNTIVI	61
7. Elementi per l'innovazione e miglioramento dell'efficacia del servizio	64
8. Glossario.....	66
Appendice 1 - UNO SGUARDO ALLE STORIE: BREVI NARRAZIONI DAL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI	67
Siamo professionisti di possibilità.....	67
Logica esistenziale.....	68
La terra dentro	69
Volevo imparare a pedalare	71
Chi non ha gambe, abbia testa	72
Io farò l'idraulico.....	74
Dalle api di Rranxe alla riviera romagnola passando per una nota pizzeria di Milano	75
Podcast.....	77

Introduzione

Dopo i cambiamenti normativi intervenuti negli ultimi anni, e le ripercussioni riconducibili alla pandemia iniziata nel 2020, il 2021 rappresenta un anno di assestamento entro il quale sarà possibile esplorare le caratteristiche e gli effetti del nuovo “sistema di accoglienza e integrazione” (SAI).

Il SAI prevede due livelli di servizi di accoglienza: al primo livello accedono i richiedenti protezione internazionale e al secondo livello, finalizzato all’integrazione, accedono i titolari di protezione internazionale, i minori stranieri non accompagnati e chi possiede altre particolari forme di permesso di soggiorno¹. Il presente rapporto si occupa del suddetto secondo livello di accoglienza, elaborando e analizzando i dati forniti dagli enti che si sono occupati dell’accoglienza e/o dell’inserimento sociale e lavorativo degli ospiti dei Centri di accoglienza e degli appartamenti della rete SAI.

Arrivato alla dodicesima edizione, in continuità con le edizioni precedenti, l’analisi dei dati si focalizza sull’attività svolta nel corso dell’ultimo anno. A partire dal gennaio 2020, il processo di rilevazione delle informazioni ha conosciuto una profonda revisione, con l’implementazione e l’introduzione nell’ambito del sistema SISA (Gestionale e Sistema Informativo dei Servizi della Direzione Politiche Sociali del Comune di Milano) di uno strumento digitale per il monitoraggio e la valutazione di percorsi e obiettivi progettuali raggiunti da ciascun beneficiario. La ricchezza e l’articolazione dei dati che conseguiranno dalla corretta e completa compilazione delle schede individuali permetterà non solo di avere un quadro più approfondito circa le caratteristiche ed i percorsi dei singoli beneficiari, ma anche di avere a disposizione maggiori informazioni utili per il miglioramento dei servizi offerti. Al momento in cui si scrive, le informazioni raccolte nel sistema informatico SISA non sono ancora estraibili, e, dato anche il persistere dei limiti della banca dati del Servizio Centrale, si dovrà quindi fare riferimento alle medesime fonti dei precedenti rapporti statistici.

Dopo una sintetica descrizione delle caratteristiche dei servizi messi a disposizione degli ospiti, ripresa fedelmente dai precedenti rapporti nel caso non fossero intervenuti cambiamenti di rilievo, e opportunamente suddivisa in capitoli a seconda della tipologia di servizio esaminata, si procede in ciascun paragrafo con l’analisi dei dati mediante tabelle e grafici commentati evidenziando i cambiamenti degni di nota. L’attenzione sarà infatti in particolare rivolta all’andamento temporale sia del numero di utenti presi in carico dai diversi servizi, sia degli esiti conseguiti dai differenti percorsi volti all’inserimento sociale e lavorativo degli accolti.

Lo scopo del rapporto si conferma quale quello di realizzare una sintesi della moltitudine di dati raccolti, concernenti i servizi offerti dal Comune di Milano o dagli enti, soggetti attuatori, di cui il Comune si avvale per la realizzazione degli interventi previsti in tema di protezione internazionale. Mediante le elaborazioni dei dati rilevati dalle fonti coinvolte, la popolazione

¹ La nuova norma prevede l’accoglienza dei richiedenti protezione internazionale oltre che dei titolari di protezione, dei minori stranieri non accompagnati, nonché degli stranieri in prosieguo amministrativo affidati ai servizi sociali, al compimento della maggiore età. Possono essere accolti, inoltre, i titolari dei permessi di soggiorno per protezione speciale, per casi speciali (umanitari in regime transitorio, titolari di protezione sociale, vittime di violenza domestica, vittime di sfruttamento lavorativo), le vittime di calamità, i migranti cui è riconosciuto particolare valore civile, i titolari di permesso di soggiorno per cure mediche. <https://www.retesai.it/la-storia/>

assistita sarà esaminata anche per le caratteristiche demografiche, per tipologia di bisogni, per gli interventi effettuati, e per gli esiti riconducibili alle attività compiute.

Il Comune di Milano si avvale dal rapporto sui dati 2018 del supporto del CERGAS SDA Bocconi School of Management per l'attività di monitoraggio e valutazione della gestione dell'accoglienza. Tale attività ha l'obiettivo di contemperare quattro piani di lettura ugualmente rilevanti affinché le azioni poste in campo dal Comune di Milano siano efficaci:

1. il piano delle persone, che si concretizza nel monitoraggio del tasso di realizzazione e ed efficacia dei singoli progetti individuali;
2. il piano dell'offerta, che si concretizza nel controllo dei programmi e dei servizi dei gestori dei servizi;
3. il piano delle *policy*, che si concretizza nella verifica dei risultati intermedi e complessivi del sistema SAI in ottica di controllo strategico;
4. il piano degli *stakeholder*, che si concretizza nel coinvolgimento e nel confronto con i principali portatori di interesse del sistema.

L'attività di monitoraggio e valutazione è stata pertanto inserita all'interno di un quadro metodologico, che ha avuto come obiettivo di fondo quello di contestualizzare l'analisi e la valutazione delle prossime schede di progetto individualizzato e il relativo sistema informativo all'interno di una più ampia valutazione di tipo strategico, per verificare l'impatto e l'efficacia delle politiche del Comune di Milano.

Il presente report si riferisce all'ultimo anno di collaborazione con il Cergas e dal prossimo anno sono previste importanti innovazioni con l'istituzione della figura dei Case Manager, assistenti sociali ai quali sarà anche affidato il processo di inserimento dati, e un nuovo affidamento per la fase di monitoraggio e valutazione dei percorsi di accoglienza.

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

Nella parte finale è possibile trovare un glossario contenente i principali acronimi e vocaboli legati al servizio utilizzati, con relativa spiegazione, e un'appendice con alcune brevi narrazioni di percorsi effettuati dagli ospiti secondo il punto di vista degli operatori che li hanno accompagnati.

1. LE FONTI DEI DATI

Le fonti che hanno trasmesso le informazioni sui RAR, relativamente all'anno 2021, 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 Dropbox e aggiornato da Casa della Carità per quanto attiene agli ospiti con disagio mentale, e dalla Cooperativa Farsi Prossimo per gli ospiti ordinari. Nel file vengono compilate in tempo reale le principali informazioni dettagliate che consentono:
 - a) di quantificare la popolazione accolta e le relative caratteristiche socio-demografiche;
 - b) di misurare la durata del percorso e le ragioni delle dimissioni dai Centri;

Per quanto riguarda i MSNA, il file Excel viene sempre condiviso su Dropbox e aggiornato dalla cooperativa Spazio Aperto Servizi.

- ✓ **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 rappresenta il primo contatto con il Comune di Milano per 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

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.

Come descritto nei precedenti rapporti, i servizi offerti dal 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.

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, di cui 8 destinati alle persone vulnerabili con disagio psichico.

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 viene erogata attraverso 6 centri di accoglienza che coprono oltre l'80% dei posti disponibili e da una rete di appartamenti dislocati sul territorio comunale. Le accoglienze avvengono in collaborazione con i seguenti enti del terzo settore: il Consorzio e la Cooperativa Farsi prossimo, Fondazione Progetto Arca, la Grangia di Monluè, Cooperativa Comunità Progetto e Cooperativa Casa della Carità.

Nel 2021 sono state complessivamente ospitate 490 persone (Tabella 2.1.1), a fronte delle 504 ospitate nel 2020: un dato di flusso che comprende le persone che erano già presenti l'anno prima (302; vs. 380 di fine 2019) e il numero di ingressi che si sono registrati nell'arco dell'anno (188, in crescita rispetto ai 126 ingressi registrati nel 2020, dove gli ingressi erano stati rallentati dalle restrizioni imposte dalla pandemia).

Dal rapporto tra le persone ospitate e i 350 posti disponibili si evince che ogni posto letto è stato occupato mediamente da 1,4 persone. Le persone effettivamente presenti al termine del 2021,

dato di stock al 31/12/2021, erano 232, un numero del 23,2% inferiore a quello di un anno prima in conseguenza della riprogrammazione delle accoglienze in vista del nuovo bando di gara che ha comportato la chiusura di alcuni Centri.

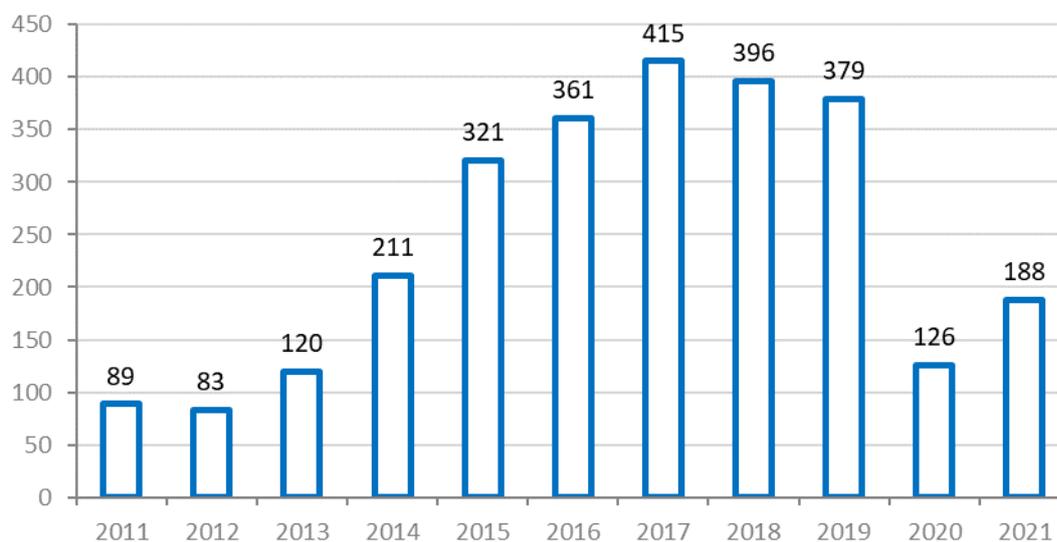
Tabella 2.1.1 - Dati di flusso e di stock delle accoglienze SAI relative all'anno 2021

Unità d'analisi	Valore
Presenti al 1/1/2021 (<u>dato di stock</u>)	302
Ingressi durante l'anno (<u>dato di flusso</u>)	188
Presenti al 31/12/2021 (<u>dato di stock</u>)	232
Ospiti durante l'anno (<u>dato di flusso</u>)	499

Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo.

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. Gli ingressi del 2021, sono tornati a crescere ma restano meno della metà rispetto a quelli del 2019, contrazione in parte dovuta al protrarsi della pandemia e in parte alla riduzione dei posti in accoglienza.

Figura 2.1.1 - Numero di nuovi ingressi nei Centri di Accoglienza SPRAR/SAI. Anni: 2011-2021



Fonte: file excel condiviso, gestionale CUI

I beneficiari inseriti nei percorsi di accoglienza nel 2021 provengono da oltre 30 nazioni: torna a crescere la quota proveniente da Paesi africani (77% vs. 53% del 2020). Oltre alle provenienze asiatiche perdono quota anche quelle residuali (dal 12 al 7% 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: 2017-2021

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

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

La comunità che ha fatto registrare più ingressi diventa quella maliana (23,9% degli ingressi), seguita da Nigeria e Gambia (rispettivamente 16,5% e 6,9%; Tab.2.1.2.b). Al quinto posto scende la comunità pakistana, dopo essere stata per due anni consecutiva quella che ha fatto registrare più ingressi.

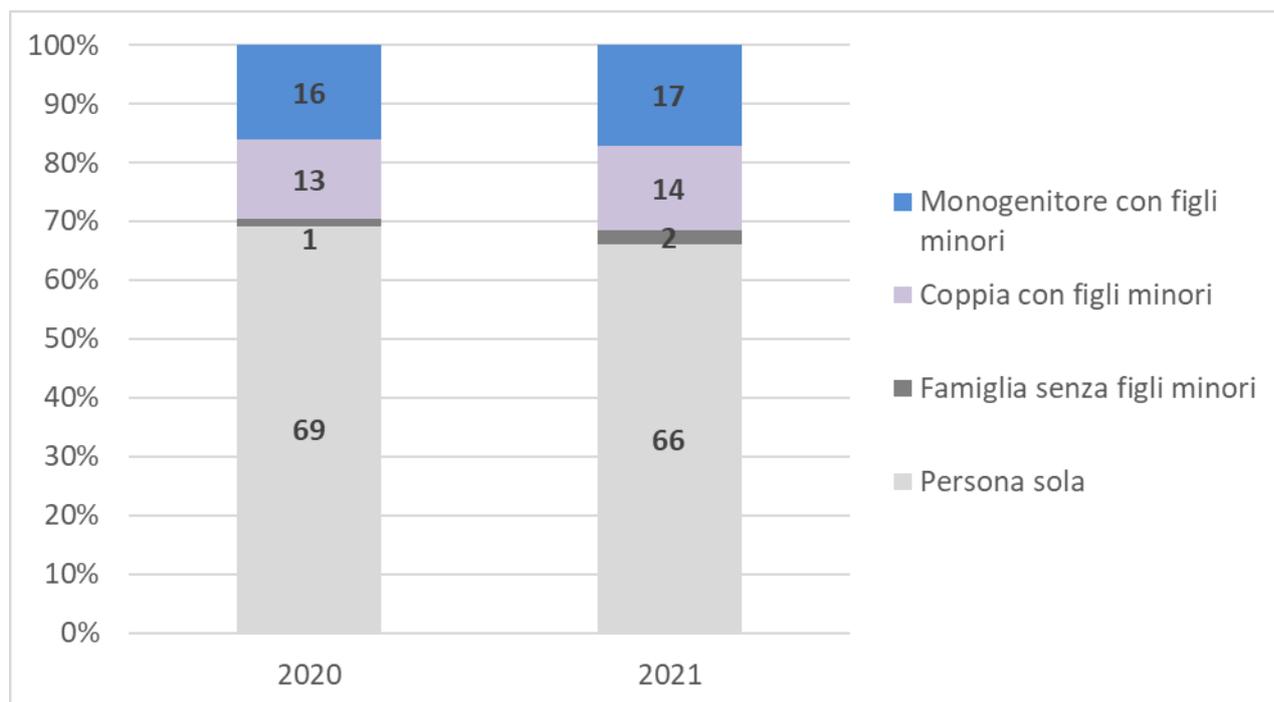
Le prime cinque nazioni di provenienza rappresentano quasi il 60% delle provenienze. Rispetto al 55,7% del 2020 e al 45,2% del 2019, si assiste ad una ulteriore riduzione nella frammentazione delle provenienze. Nel 2019 si erano diversificate le modalità di accesso al territorio italiano con una crescita 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.

Tabella 2.1.2.b - Distribuzione degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per le principali cittadinanze. Anni: 2016-2021

#	Paese	2017	Paese	2018	Paese	2019	Paese	2020	Paese	2021
1	Somalia	35,9	Somalia	33,8	Pakistan	13,5	Pakistan	14,5	Mali	23,9
2	Mali	6,3	Eritrea	6,0	Nigeria	9,8	Mali	11,3	Nigeria	16,5
3	Afghanistan	6,0	Gambia	5,5	Afghanistan	8,7	Nigeria	11,3	Gambia	6,9
4	Gambia	6,0	Etiopia	4,8	Somalia	7,1	El Salvador	10,5	Somalia	6,4
5	Eritrea	5,8	Nigeria	4,8	Libia	6,1	Afghanistan	8,1	Pakistan	5,9
6	Pakistan	5,3	Iraq	4,5	Camerun	5,0	Siria	6,5	El Salvador	4,3
7	Iraq	4,8	Guinea	4,0	Etiopia	4,5	Somalia	5,6	Afghanistan	3,2
8	Nigeria	4,6	Afghanistan	3,5	Gambia	4,5	Libia	4,8	Camerun	2,7
9	Senegal	4,1	Pakistan	3,3	Sudan	4,5	Eritrea	2,4	Guinea	2,1
10	Etiopia	3,1	Camerun	3,0	Mali	4,2	Senegal	2,4	Libia	2,1

Fonte: file excel condiviso, gestionale CUI

Figura 2.1.2 – Distribuzione percentuale degli accolti per tipologia familiare – Persone accolte nel 2020-2021

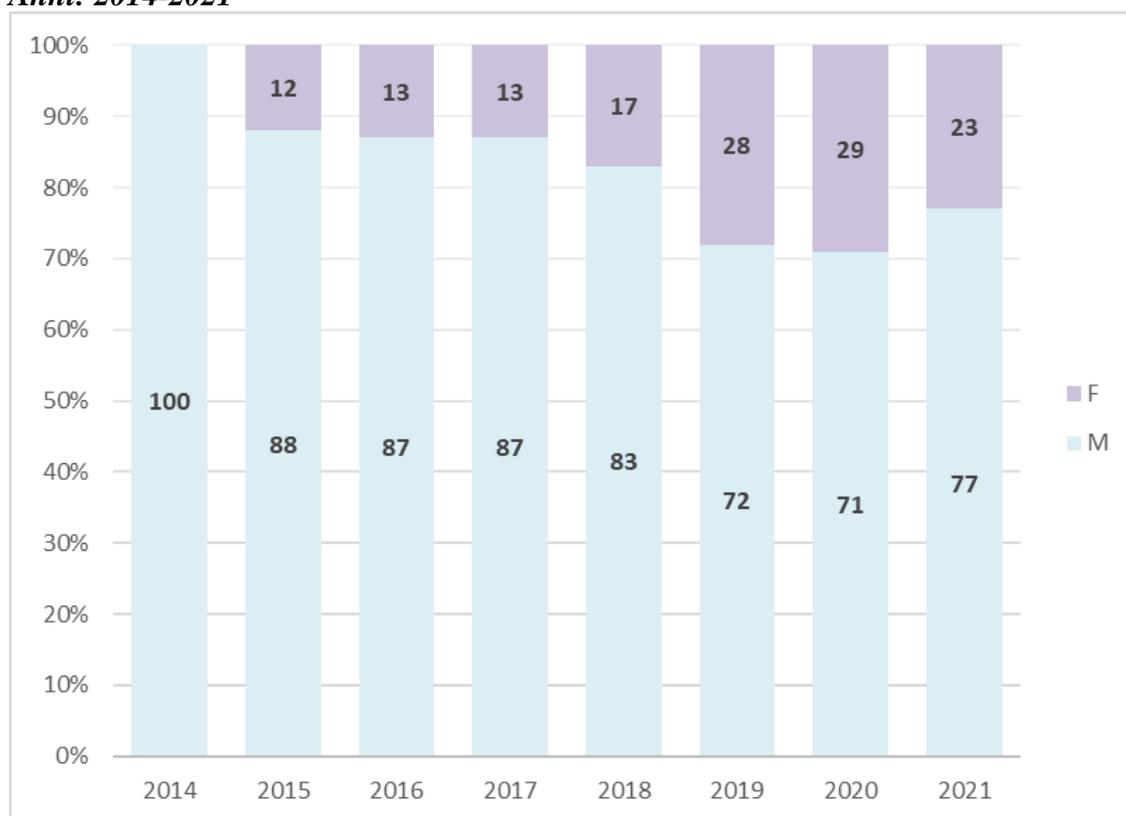


Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI

Nel 2021 le famiglie con almeno due componenti che sono state accolte sono state 61 (+ 3 famiglie rispetto al 2020), e i relativi componenti 166 (2,7 a famiglia). Nel 2020 le persone sole incidono per 3 punti percentuali in più rispetto al 2021 (figura 2.1.2).

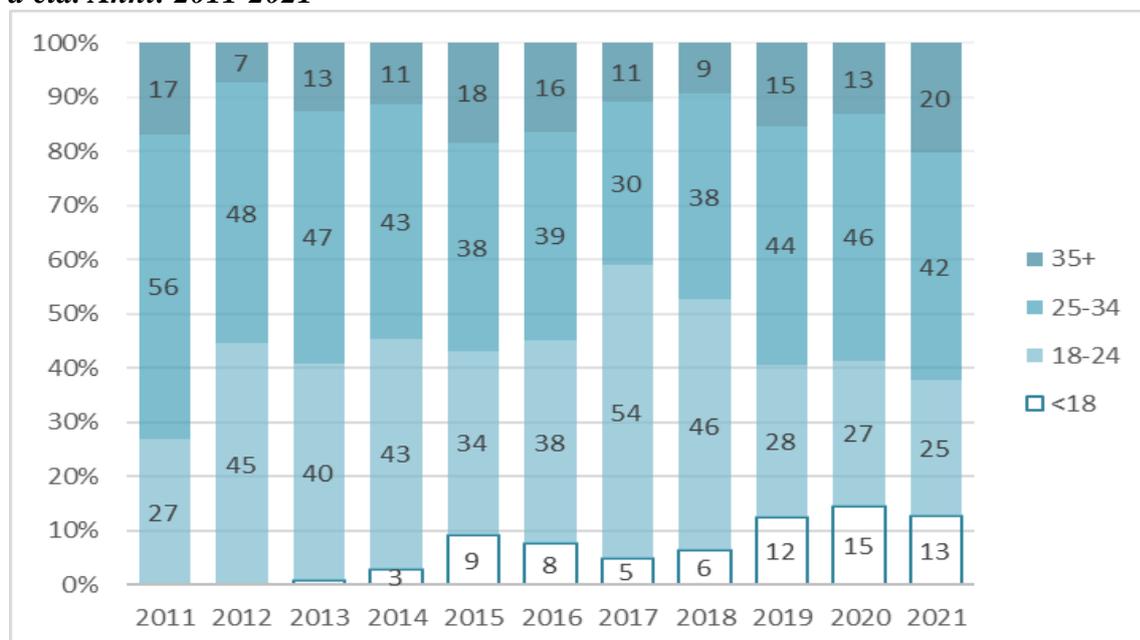
Nel 2021 si interrompe il crescente peso femminile tra gli ingressi (dal 29% del 2020 si abbassa fino al 23%; Fig.2.1.3) e dei minori (dal 15% si riduce al 13%; Fig.2.1.4). Continua a perdere peso la fascia d'età degli ospiti tra i 18 e i 24 anni (dal 46% del 2018 al 25% del 2021), mentre risulta massima la classe d'età dei più adulti (over 35 anni) che arrivano a rappresentare il 20% degli ingressi (percentuale più elevata che si osserva dal 2011).

Figura 2.1.3 - Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per genere. Anni: 2014-2021



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

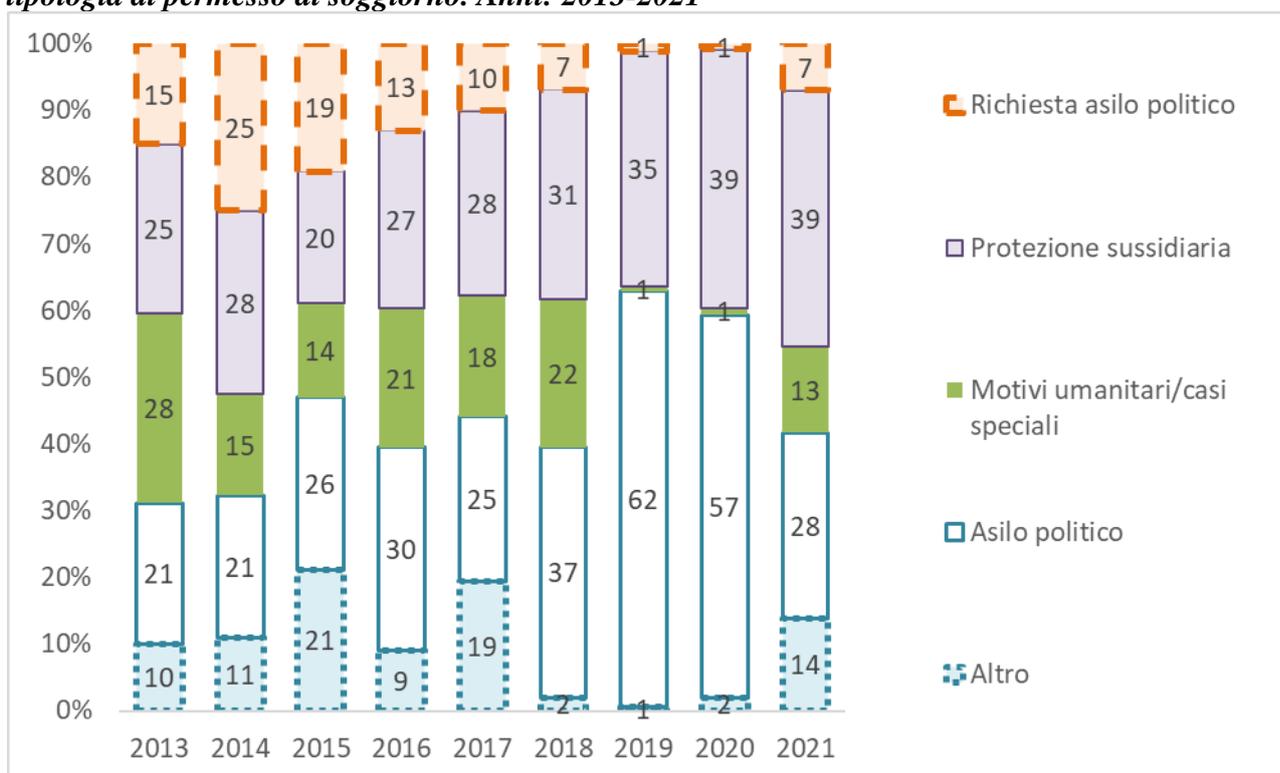
Figura 2.1.4 - Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per classe d'età. Anni: 2011-2021



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 sia a causa della nuova modalità di rilevazione, che rileva lo status a fine anno e non più all'ingresso, sia 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 2021 resta stabile la quota di permessi per protezione sussidiaria, ma diventa maggioritaria, in quanto la percentuale di permessi per asilo politico si dimezza. Cresce la quota di permessi per casi speciali (dall'1 al 13%) e per altri motivi (dal 2 al 14%).

Figura 2.1.5 - Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per tipologia di permesso di soggiorno. Anni: 2013-2021



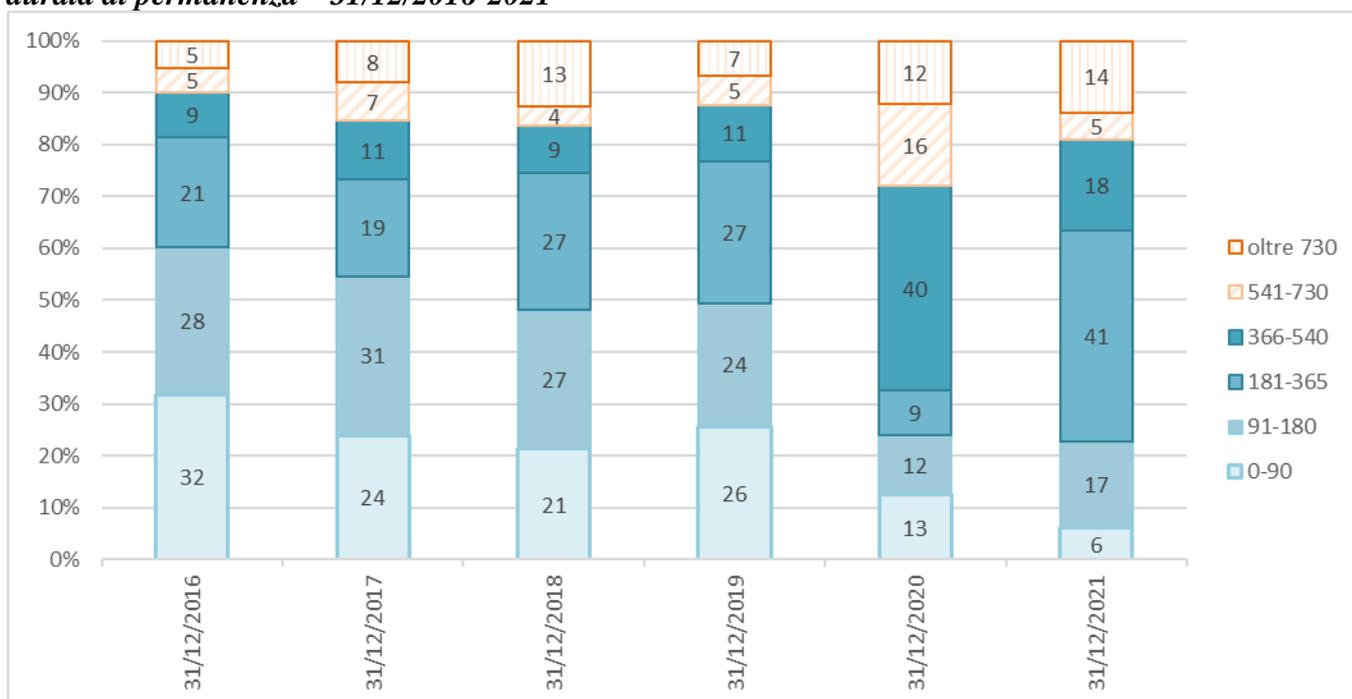
Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

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 dei centri 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 2021 si riduce la quota di persone entrate da meno di 3 mesi (solamente il 6%, meno della metà di un anno prima e meno di un quinto di cinque anni prima). Cresce invece rispetto al 2020 la quota di presenti da 3-12 mesi (il 58% vs. 21% del 2020). Diventa massima, infine, la quota di ospiti che sono presenti dal oltre 2 anni, il 14%, la percentuale più alta osservata dal 2016 (figura 2.2.1). I dati dimostrano pertanto come la permanenza sia mediamente anche 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 – 31/12/2016-2021



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

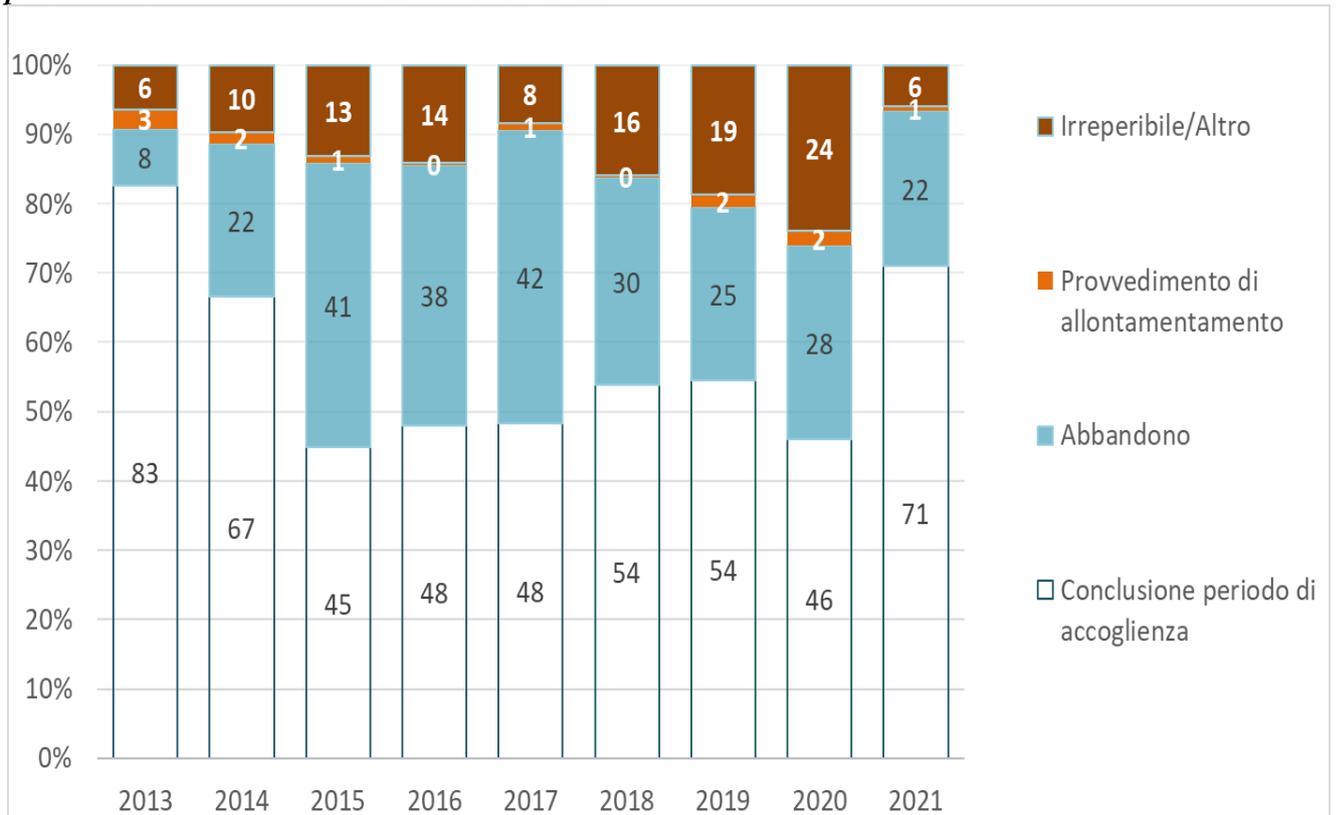
Mentre la prima tipologia è perfettamente rilevabile, la seconda e la terza non sempre sono note agli operatori, e pertanto risultano in molti casi assenti. Il suggerimento che è stato dato negli anni a chi si occupa di rilevare tali informazioni è stato quello di compilare i suddetti campi non immediatamente 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. Nel 2021 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 71% dei beneficiari risulta la naturale conclusione del periodo di accoglienza, eventualmente prorogato (percentuale in crescita di 25 punti rispetto al 2020), mentre per il 22% dei casi si tratta di dimissioni volontarie (Fig.2.2.2). Si riduce drasticamente la quota di persone che vengono dimesse per irreperibilità, avendo lasciato il Centro senza darne comunicazione agli operatori (6% vs. 24% del 2020, anno in cui molti erano scappati in corrispondenza del lockdown) e calano anche gli allontanamenti (dal 2 all'1%). Prosegue la crescita dell'incidenza dei dimessi dopo almeno 180 giorni (92% nel 2021; figura 2.2.3), verosimilmente per il protrarsi di molte accoglienze in seguito alla pandemia e per la crescente presenza di famiglie, i cui tempi di permanenza sono mediamente più lunghi. 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 ha abbandonato il Centro o l'appartamento, abbia quindi avuto il tempo per beneficiare dei progetti di inserimento messi a disposizione dal Comune di Milano ed abbia trovato una sistemazione abitativa autonoma prima della scadenza dell'accoglienza.

La destinazione geografica dei dimessi dal progetto SAI risulta essere, per 166 casi Milano città, mentre per 37 sono altri comuni della Lombardia (Fig.2.2.4). Del tutto residuali sono invece le altre destinazioni note. Scende a 33 (il 13% delle dimissioni) il numero di casi per i quali non è nota la destinazione, un valore ancora elevato (ma in netta riduzione rispetto al 44% dell'anno precedente). Il confronto con gli anni precedenti risente delle informazioni mancanti, tuttavia appare verosimile che siano in aumento i dimessi che rimangono nella città di Milano.

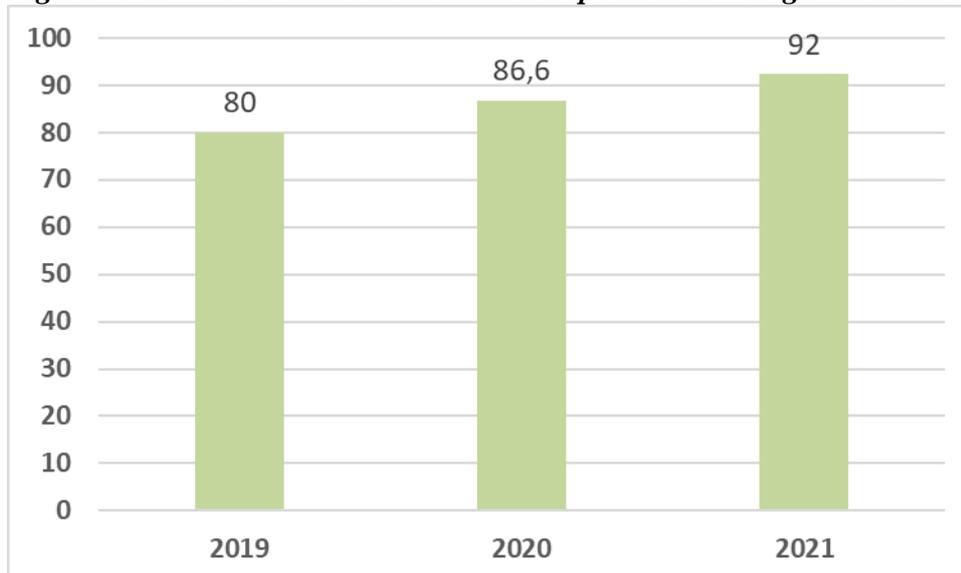
La destinazione alloggiativa più ricorrente rilevata per il 2021 si conferma essere quella di uno spazio in condivisione con amici (93 casi; Fig.2.2.5). Crescono tutte le tipologie di sistemazione in quanto si riducono le dimissioni per le quali l'informazione non è nota (da 102 nel 2020 a 41 dimissioni nel 2021, il 16% del totale dimessi). L'incremento più consistente, che va sicuramente al di là del maggior numero di dimissioni con informazioni note, riguarda il numero di dimessi che hanno trovato una sistemazione tramite un altro progetto (68 vs. 19 del 2020).

Figura 2.2.2 - Distribuzione percentuale delle persone dimesse dal progetto SPRAR/SAI per motivo della dimissione. Anni: 2013-2021



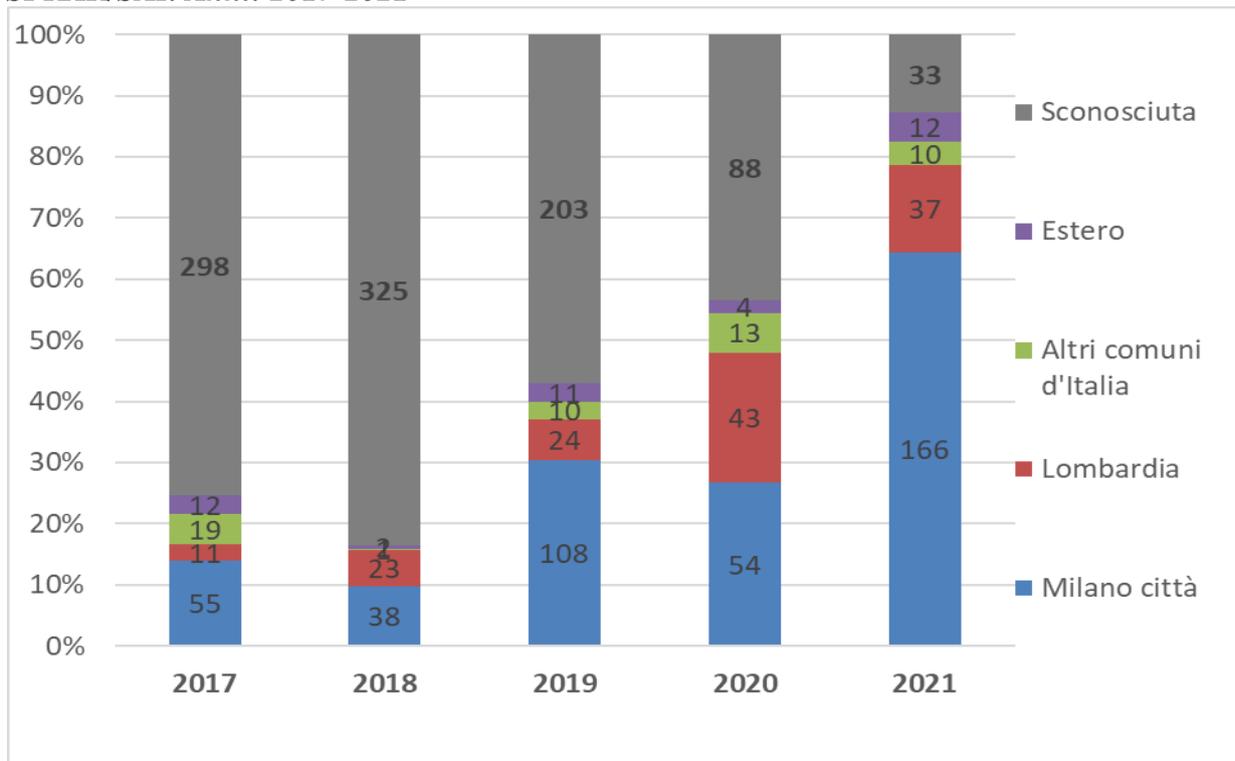
Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

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



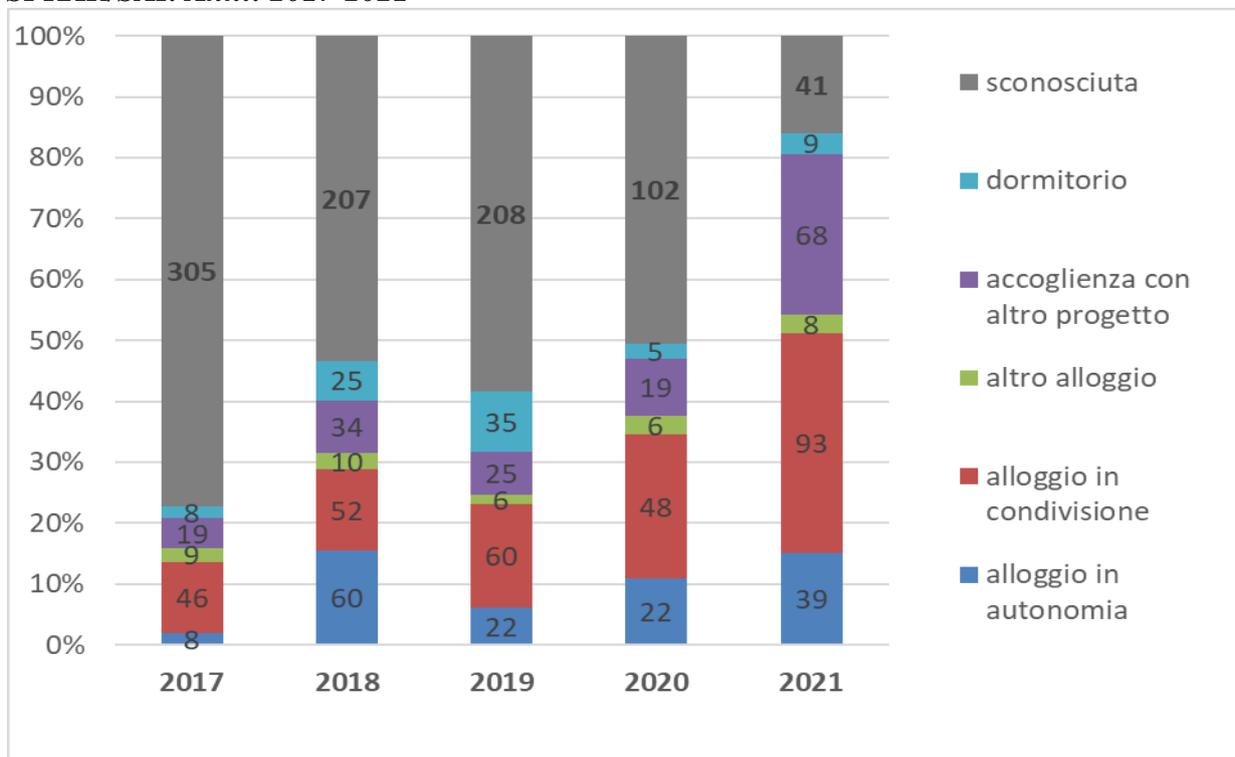
Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI

Figura 2.2.4 - Persone dimesse per destinazione geografica successiva all'uscita dallo SPRAR/SAI. Anni: 2017-2021



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: 2017-2021



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

2.4 Opportunità di miglioramento del servizio che emergono dalla lettura dei dati sul sistema di accoglienza SAI

Le statistiche che aiutano a ricostruire una fotografia del sistema di accoglienza SAI nell'anno 2021 pongono alcuni punti di attenzione legati alle peculiarità degli ospiti e alla gestione del servizio. Questi sono inevitabilmente influenzati da alcuni elementi che dovrebbero rappresentare costantemente un punto di partenza per ogni attività di programmazione e successivo controllo sull'efficacia del servizio:

5. **Rilevanza quantitativa, andamento nel tempo e distribuzione nei vari centri delle diverse comunità di titolari di protezione internazionale**: emerge dai dati, a titolo esemplificativo, una profonda trasformazione delle comunità di provenienza degli ospiti, con la comunità somala che passa dal rappresentare il 36% dei nuovi ingressi nel 2017, al 6% del 2021, a fronte di una preponderanza di nuovi ospiti provenienti dal Mali (24%), dove la situazione politica risulta particolarmente turbolenta. Il mix di beneficiari nei centri e nei servizi che vanno a complemento del percorso SAI può supportare una valutazione rispetto all'efficacia dei servizi stessi e all'eventuale necessità di definire percorsi ad hoc per determinate comunità.
6. **Composizione dei nuclei familiari**: Un'analisi più approfondita (attraverso ulteriori dati) sulle caratteristiche dei nuclei familiari presenti potrebbe fornire elementi di riflessione più completi per la valutazione delle vulnerabilità all'interno del sistema SAI. Nuclei mono-genitoriali o nuclei numerosi potrebbero infatti indicare una maggiore probabilità di situazione "critiche".
7. **Permanenza nei centri**: i dati mostrano tempi diversi di permanenza nei centri, con cambiamenti significativi di anno in anno. Tale variabilità può essere spiegata da motivazioni che dipendono in parte dallo status dei singoli titolari di protezione internazionale, ma in parte possono dipendere da altri elementi quali la comunità di appartenenza, le caratteristiche demografiche o del nucleo familiare o relazionale. Disporre di dati più precisi e approfonditi consente di gestire in modo più proattivo tali variabili e non come un semplice "dato acquisito". Inoltre, l'assenza di dati sistematici ed estesi sulla destinazione all'uscita dal progetto compromette la capacità di ragionare sugli *outcome* del servizio. Si registra una crescente attenzione all'interpretazione di questo dato, tuttavia una quota parte ancora significativa delle dimissioni non è corredata delle informazioni sulla destinazione geografica e abitativa, che sarebbero di grande valenza per operatori dei servizi e per il Comune di Milano.

Queste prime riflessioni evidenziano l'esistenza di uno spazio di miglioramento del servizio rappresentato da due piste di lavoro, tra loro complementari:

1. L'incrocio dei dati sul sistema di accoglienza SAI con quelli già disponibili che riguardano caratteristiche ed esiti dei percorsi degli utenti e dei servizi a supporto di tali percorsi;
2. L'individuazione di modalità per consolidare l'utilizzo della piattaforma SISA, per contare su una più strutturata e solida base dati per descrivere l'efficacia del sistema di accoglienza SAI.

I prossimi paragrafi hanno principalmente l'obiettivo di approfondire il primo punto, mentre la lettura complessiva del presente report ha permesso di individuare le aree che meritano un maggiore approfondimento e, di conseguenza, dovrebbero essere il focus delle future rilevazioni sull'efficacia

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.

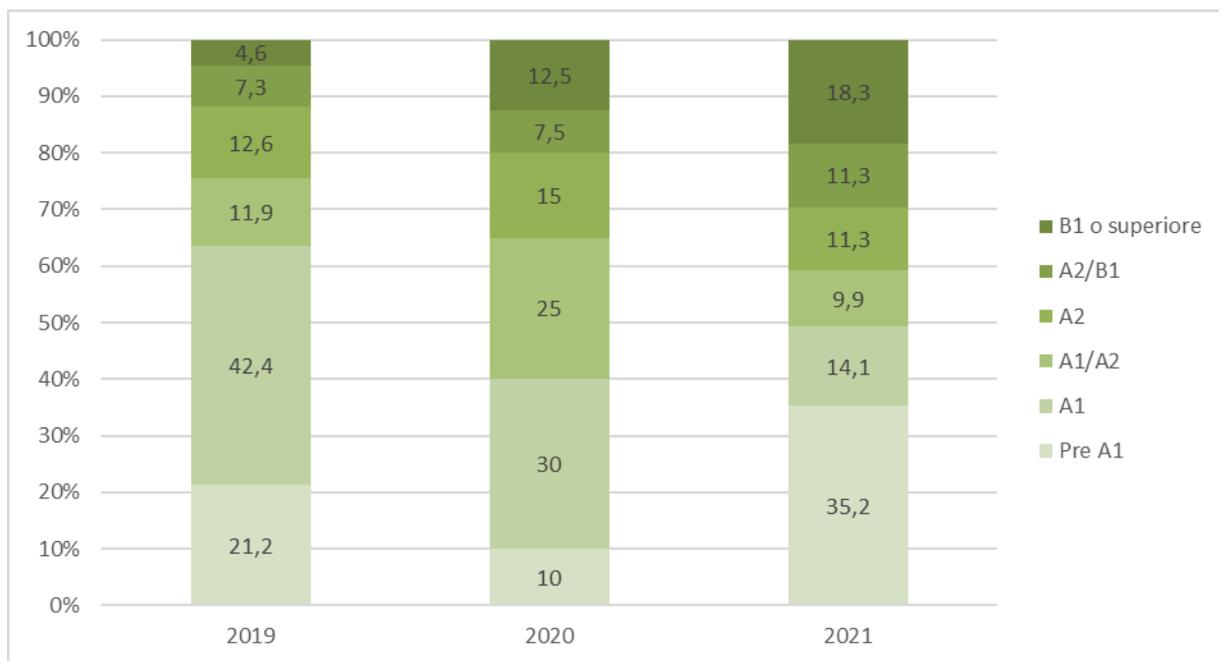
3.1 Le esperienze dei corsi di italiano

La conoscenza della lingua italiana è uno dei requisiti fondamentali per il raggiungimento dell'inserimento socio-lavorativo degli ospiti dei Centri di Accoglienza. 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 dei risultati ai test di ingresso di italiano che si sono svolti negli ultimi tre anni. Nel 2021 il livello di conoscenza dell'italiano all'ingresso risulta crescere negli estremi: aumenta la quota di ospiti classificati con un preA1 (35,2% vs. 10% del 2020), ma anche quella con un B1 o superiore (18,3% vs. 12,5% del 2020). A contribuire ai cambiamenti sono le cittadinanze di origine degli ospiti: i cittadini provenienti dall'America Latina o anche dal Mali dove si parla francese, hanno più familiarità con la nostra lingua, per altre provenienze africane come quelle dalla Nigeria vale il contrario.

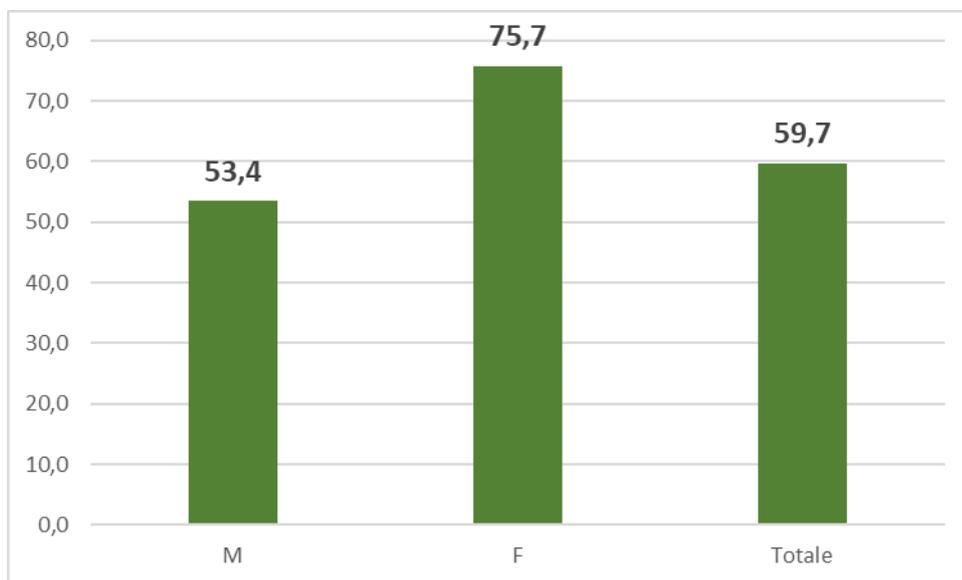
Secondo i dati rilevati nella relazione annuale per il Servizio Centrale il 60% degli utenti ordinari ha frequentato con continuità un corso di italiano nel 2021. Si registra una maggior partecipazione femminile: circa $\frac{3}{4}$ delle ospiti sono stati almeno iscritti ad un corso di lingua italiana (figura 3.1.2). Esaminando il livello del corso frequentato si ravvisa che la maggioranza degli ospiti abbia frequentato un corso di pre-alfabetizzazione o base (54,7% di cui 36% iscritti a un corso base; figura 3.1.3). Tra le donne frequentanti è maggiore la quota che ha frequentato un corso di livello avanzato rispetto ai frequentanti uomini (16,5% vs. 9,7%) Questo, si traduce in una più elevata percentuale di certificazioni B2 tra chi ha conseguito una certificazione per la frequenza di un corso di italiano (17,3% vs. 11,8% dei beneficiari uomini). Tra tutti i beneficiari la certificazione maggiormente conseguita è quella A1 (46%) seguita dall'A2 (40,1%).

Figura 3.1.1 - Risultati test di ingresso di italiano – Ingressi 2019 - 2021



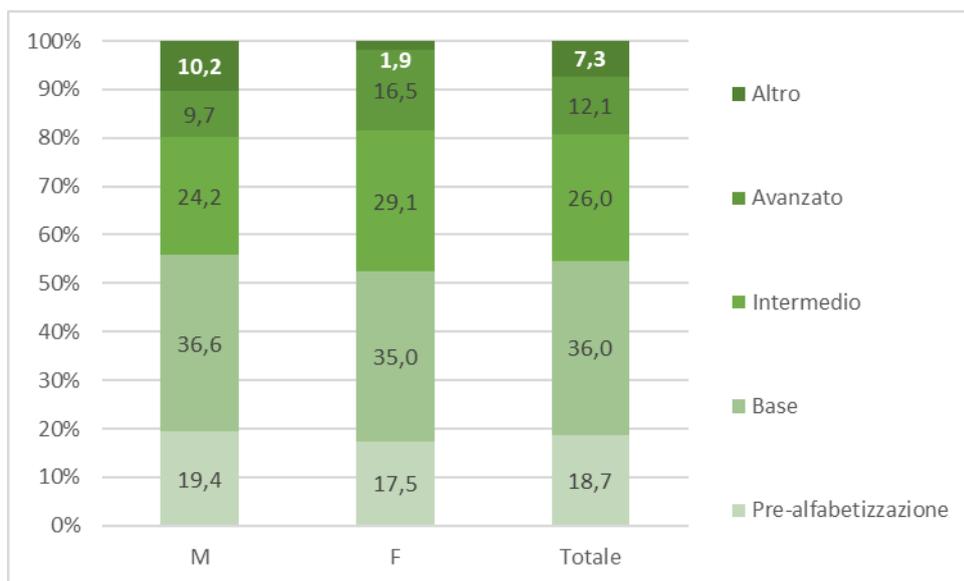
Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI

Figura 3.1.2 – Percentuale utenti SAI ordinari frequentanti con continuità un corso di italiano –2021



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



Fonte: Relazione servizio centrale progetto SAI

Figura 3.1.4 - Beneficiari che hanno conseguito la certificazione dei corsi di lingua per ogni singolo livello e genere - 2021



Fonte: Relazione servizio centrale progetto SAI

3.2 Le esperienze dei corsi di formazione

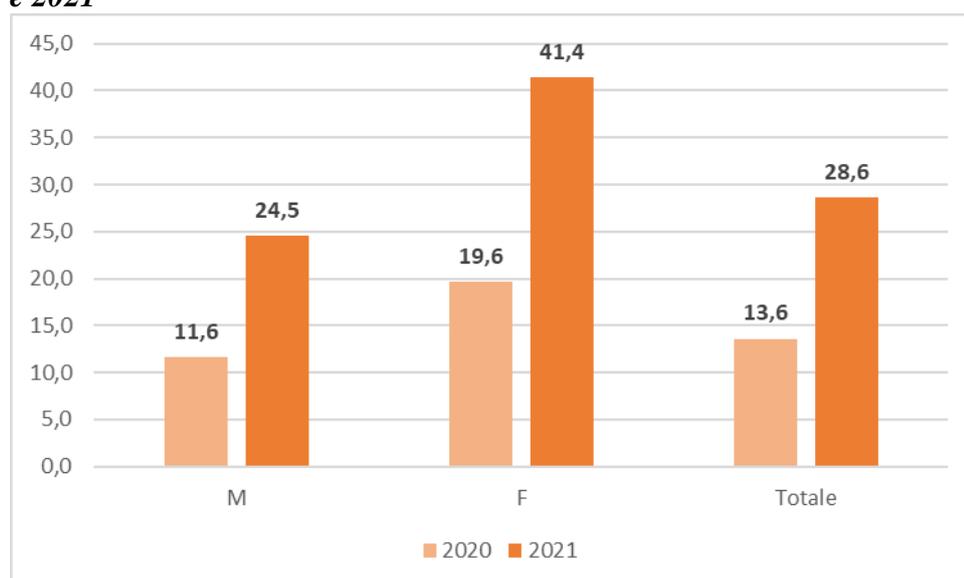
Analogamente a quanto avviene per i corsi di italiano, anche la rilevazione sui corsi di formazione non può ancora contare sulla piattaforma informatica SISA e quindi occorre fare riferimento ai più limitati dati aggregati della relazione annuale per il Servizio Centrale.

Oltre i corsi di italiano agli ospiti dei centri di accoglienza e della rete di appartamenti è offerta la possibilità di frequentare i corsi di formazione. Il rapporto percentuale tra il numero di frequentanti corsi di formazione (di qualsiasi tipo) e il numero di ospiti maggiorenni nel 2021 è pari a 28,6. La percentuale è raddoppiata rispetto al 2020, anno penalizzato dalla crisi economica connessa alla pandemia. Il rapporto disaggregato per genere conferma la maggior partecipazione femminile già osservata nel 2020 che si amplia nel 2021 (41,4 vs. 24,5% degli uomini (figura 3.2.1). Occorre però tener presente che trattandosi di dati aggregati non è possibile, nel calcolo della percentuale, escludere le persone che risultano già occupate, oppure quelle che nel 2020 sono state per poco tempo in accoglienza.

Si conferma maggiore anche la partecipazione femminile ai tirocini: 55,6% vs. 39,3% degli uomini. Anche in questo caso si osserva una generale crescente partecipazione rispetto al 2020 (37,3 vs. 34,7), ma l'incremento è tutto dovuto alla componente femminile: tra gli uomini la percentuale di partecipanti ai tirocini è stabile e fa registrare una leggera flessione (da 33,1 a 31,4; figura 3.2.2).

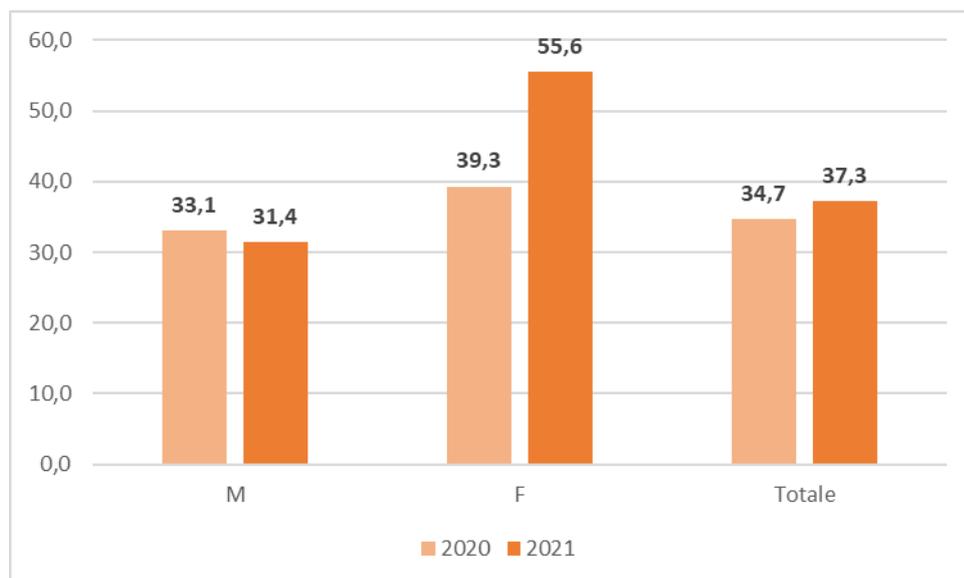
Pur con una più elevata partecipazione femminile ai corsi di formazione e ai tirocini, quando si tratta di misurare l'incidenza degli inserimenti lavorativi la situazione torna in equilibrio: la percentuale di ospiti che sono stati inseriti nel mondo del lavoro nel 2021 si attesta intorno al 37% sia per gli uomini che per le donne. Anche nel caso degli inserimenti lavorativi si assiste ad un netto miglioramento rispetto al 2020, del quale beneficiano in particolare le donne che arrivano a più che raddoppiare la quota di ospiti inserite con un lavoro.

Figura 3.2.1- Percentuale frequentanti corsi di formazione tra gli ospiti maggiorenni – 2020 e 2021



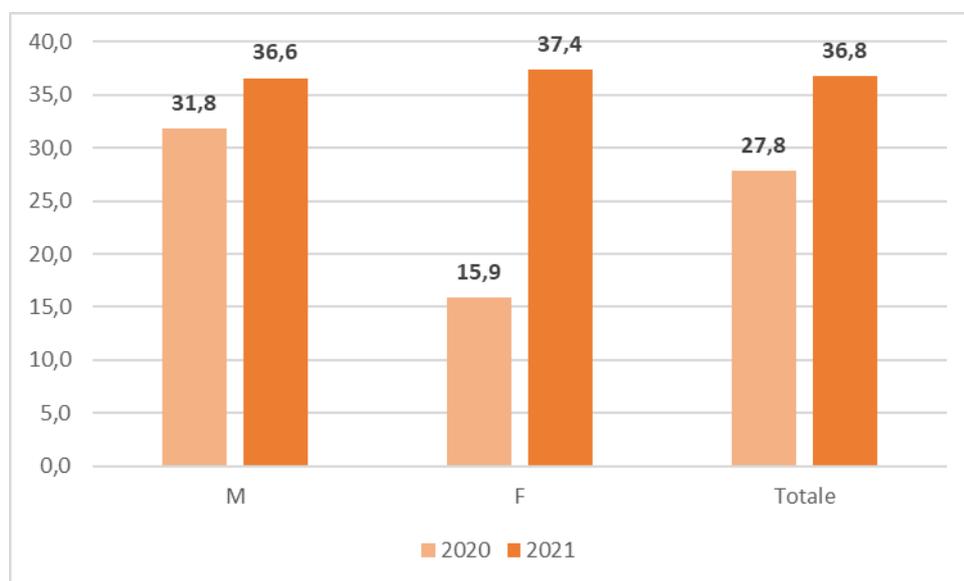
Fonte: Relazione annuale per il Servizio Centrale

Figura 3.2.2- Percentuale partecipanti a tirocini/borse lavoro tra gli ospiti maggiorenni – 2020 e 2021



Fonte: Relazione annuale per il Servizio Centrale

Figura 3.2.3- Percentuale inserimenti lavorativi tra gli ospiti maggiorenni – 2020 e 2021



Fonte: Relazione annuale per il Servizio Centrale

3.3 Verso una nuova modalità di raccolta e rappresentazione dei dati

I dati esposti in questa sezione aiutano a costruire una prima rappresentazione dello stato dell'arte relativo all'apprendimento della lingua italiana e ai livelli in entrata; tuttavia, lo fanno con una prospettiva statica, che non permette di apprezzare l'evoluzione delle capacità linguistiche degli ospiti e gli esiti dei percorsi. Inoltre, non vi è la possibilità di indagare se l'offerta "standardizzata" dei corsi, in cui il discrimine sembra essere unicamente il livello in entrata, abbia la stessa efficacia su tutti i cluster etnici e sui diversi profili registrati tra gli ospiti. Diverse culture hanno modalità di apprendimento differenti, e in ottica migliorativa del servizio si ritiene che un ragionamento più approfondito sui diversi esiti tra ospiti vada attivato. In virtù della sua importanza per facilitare e accompagnare i processi di integrazione, lo sforzo di rilevazione e lettura dei dati dovrebbe essere ri-orientato verso una nuova prospettiva volta alla valutazione dell'efficacia del servizio:

1. Rilevare la frequenza ai corsi è un'informazione incompleta, in quanto non dà rappresentazione dell'evoluzione delle competenze degli ospiti. Una soluzione in questo senso potrebbe essere introdurre dei **test intermedi** che permettano di tenere traccia periodicamente dei progressi o non progressi dell'ospite. Inoltre, tra chi si iscrive ai corsi quasi un terzo non frequenta nemmeno un'ora di lezione, a sottolineare come il dato sulle iscrizioni possa essere fuorviante.
2. Non avere la possibilità di **legare i risultati del test in entrata e in uscita per lo stesso ospite** è un limite molto forte alla valutazione dell'efficacia del servizio. Vale la pena avviare un ragionamento per colmare questo gap conoscitivo, con la consapevolezza che per alcuni ospiti non sarà possibile tracciare il dato a causa della loro uscita prematura dai percorsi SAI. Inoltre, è necessario rendere sistematica la rilevazione del livello iniziale di conoscenza della lingua, oggi non sempre rilevato.
3. Attualmente, **non è presente un'erogazione istituzionale di corsi pre-A1**, nonostante gli ospiti che hanno questo livello di lingua siano numerosi. L'intervento dei volontari è di capitale importanza per supportare i processi di apprendimento di questo gruppo di ospiti, e potrebbe generare maggiore valore nel momento in cui l'Ente locale e l'Ente Gestore avessero piena conoscenza della numerosità di ospiti con questa caratteristica e immaginassero interventi di supporto agli stessi, anche in vista di un possibile inserimento lavorativo per cui è essenziale conoscere la lingua.
4. Emerge una **maggiore propensione delle donne a frequentare corsi**, anche avanzati, di lingua italiana. Inoltre, rispetto al passato **le donne risultano più inserite in percorsi di tirocinio**: probabilmente la maggiore conoscenza della lingua può essere elemento di supporto all'inserimento professionale, tuttavia la natura attuale dei dati non permette di incrociare le informazioni e ricostruire i percorsi di crescita individuale.
5. L'alto livello di **frammentazione** e varietà nell'erogazione di corsi rischia di minare le potenzialità degli stessi: senza una regia unitaria che guidi i contenuti chiave e la struttura dei percorsi, il rischio di creare situazioni molto differenziate nel territorio tra centri è alta. Iniziare a mappare i corsi in essere, i target cui si rivolgono, l'Ente erogatore (che può essere istituzionale o un volontario o il centro stesso) potrebbe già fornire importanti indicazioni su quali sono gli elementi richiesti maggiormente nei centri e quindi aiutare a comprendere quali diversi profili di bisogno emergano e orientare strategie di azione differenziate.

Il paragrafo che segue tratta l'altro elemento cruciale per favorire l'integrazione degli ospiti: l'inserimento nel mercato del lavoro.

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

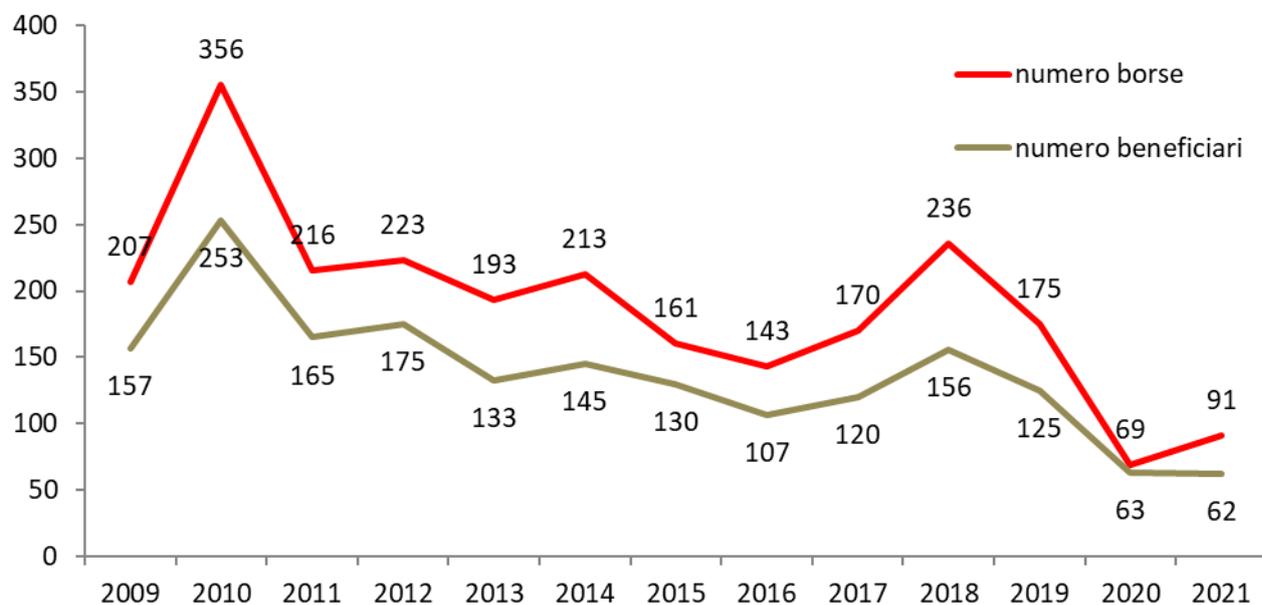
Il Centro di Mediazione al Lavoro rappresenta il punto di incontro tra imprese e persone e ha lo scopo di facilitare l'inserimento lavorativo di adulti in difficoltà, tra cui i titolari di protezione internazionale. L'obiettivo del Centro è quello di predisporre percorsi di avvicinamento al mondo del 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 2021 sono stati 62 (stabili rispetto al 2020), per un totale di 91 borse avviate (+22 borse rispetto al 2020). Si registra anche in questo ambito una leggera ripresa dopo il difficile anno compromesso dalla pandemia di Covid-19. La distanza rispetto al 2019 è notevole e questa è anche attribuibile alla riduzione di posti e quindi di ospiti in accoglienza.

Tra i beneficiari, la quota di donne è minoritaria ma raddoppia rispetto al 2020 (35,2% vs. 17,7%; Fig. 4.1.2) proseguendo il trend di crescita iniziato dal 2017.

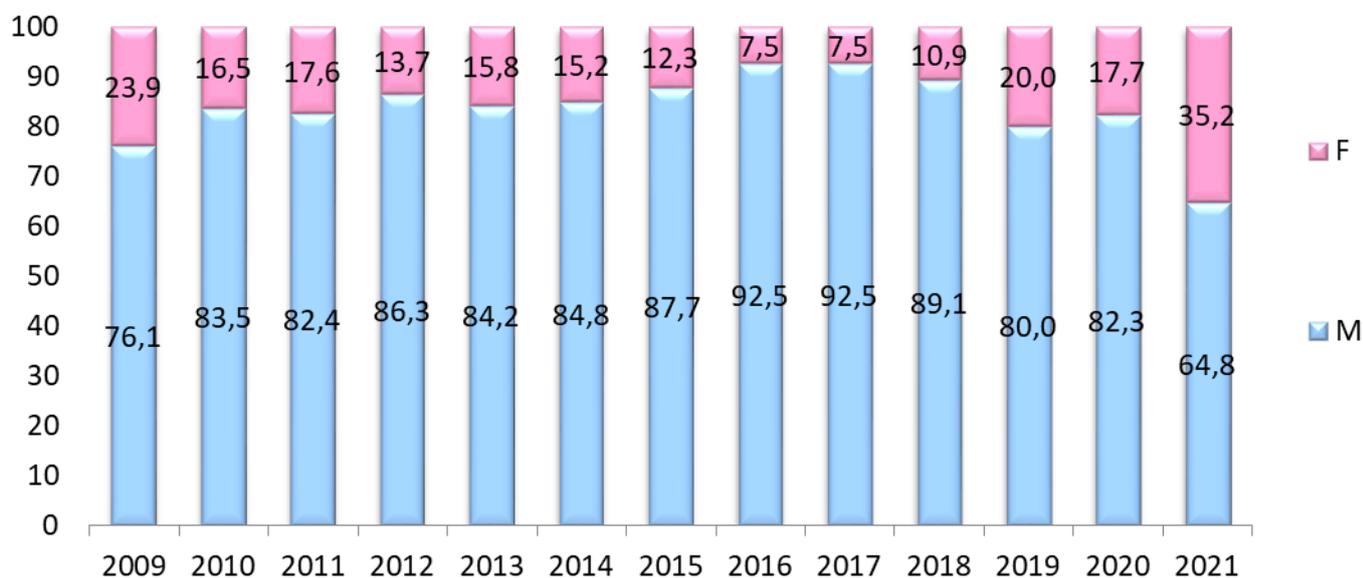
In confronto al 2020 i beneficiari presentano nel 2021 una distribuzione per età più adulta: diminuisce la classe dei 18-24enni (dal 28,6% al 19,4%) e cresce il peso degli ultratrentacinquenni (dal 9,5% al 19,4%; Fig. 4.1.3).

Figura 4.1.1 - Numero di borse-lavoro e di beneficiari di borse-lavoro in carico al CELAV (Anni 2009-2021)



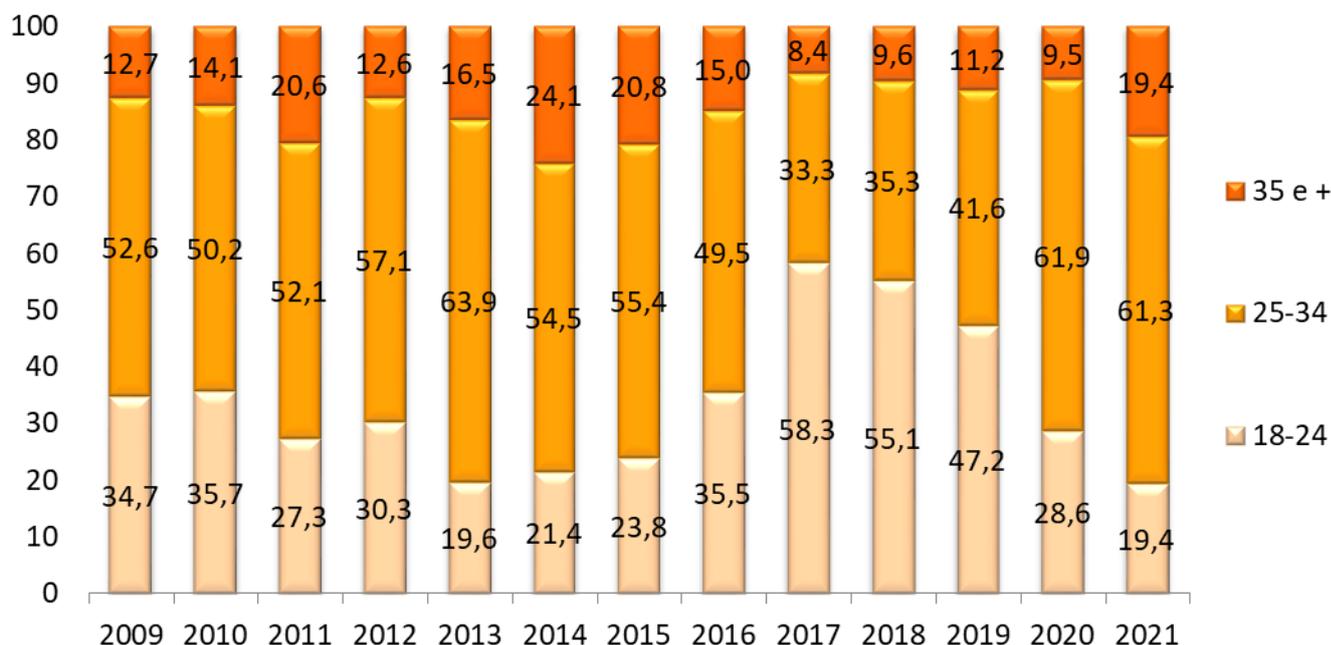
Fonte: CeLav

Figura 4.1.2 – Distribuzione percentuale per genere dei beneficiari di borse lavoro in carico al CELAV (Anni 2009-2021)



Fonte: CeLav

Figura 4.1.3 - Distribuzione percentuale per classe di età dei beneficiari di borse lavoro in carico al CELAV (Anni 2009-2021)



Fonte: CeLav

La comunità prevalente rimane la Nigeria, raggiunta da Mali e Libia (11,3% la quota di provenienze per questi 3 Paesi; Tab 4.1.1). Nel complesso le prime 5 comunità assommano il 50% dei beneficiari: diminuisce leggermente la concentrazione attorno alle prime 5 nazionalità rispetto a quanto osservato negli anni precedenti.

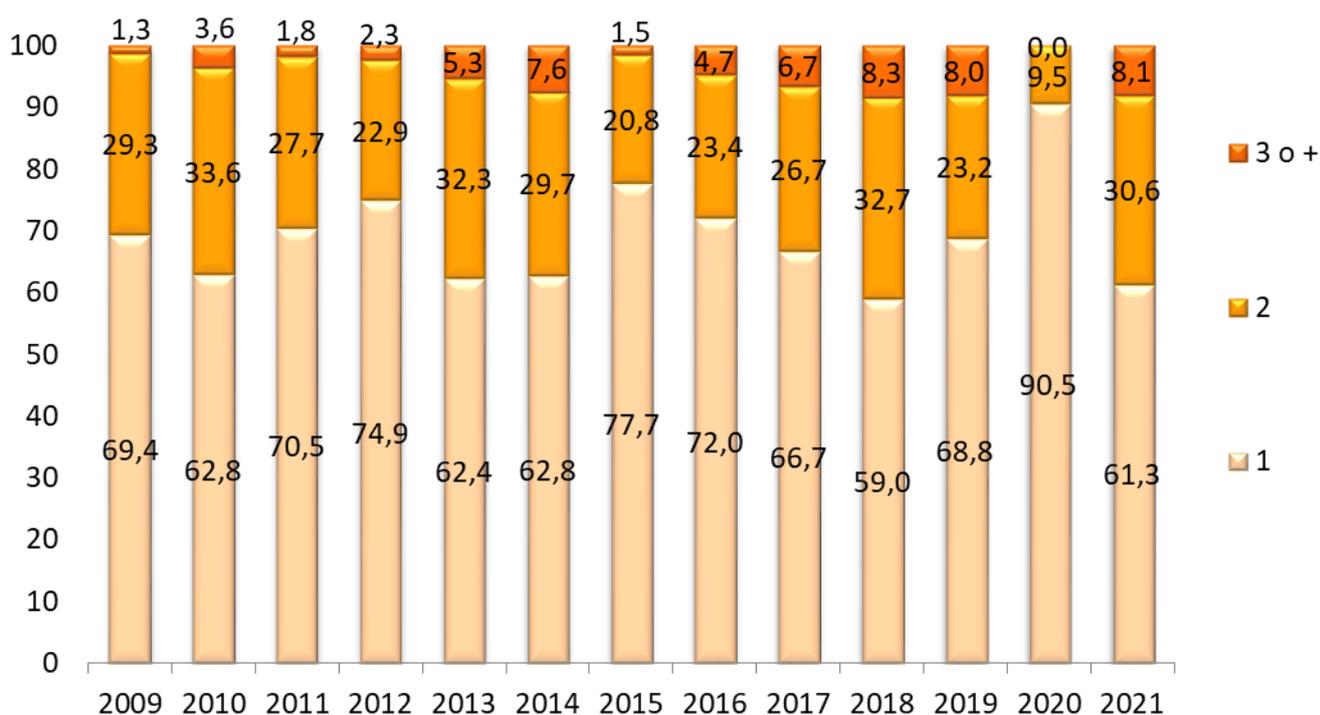
Tabella 4.1.1 – Distribuzione percentuale delle prime 5 cittadinanze dei beneficiari di borse lavoro in carico al CeLaV (Anni 2017-2021)

Pos.	2018		2019		2020		2021	
	Cittadinanza	%	Cittadinanza	%	Cittadinanza	%	Cittadinanza	%
1	SOMALIA	19,2	Somalia	22,4	NIGERIA	14,3	NIGERIA	11,3
2	GAMBIA	9,6	Gambia	10,4	GAMBIA	11,1	MALI	11,3
3	GUINEA	9,6	Sudan	8	ETIOPIA	9,5	LIBIA	11,3
4	MALI	7,1	Guinea	7,2	MALI	7,9	GAMBIA	8,1
5	NIGERIA	7,1	Mali	6,4	SOMALIA	7,9	CAMERUN	8,1
Prime cinque		52,6		54,4		50,8		50,0

Fonte: CeLav

Ai beneficiari possono essere assegnate più borse-lavoro (Fig. 4.1.4): nel corso del 2021 torna a crescere la quota di beneficiari ai quali è stata assegnata più di una borsa lavoro (il 38,7%) ritornando sui livelli del 2018.

Figura 4.1.4 - Distribuzione percentuale per numero di borse lavoro dei beneficiari di borse lavoro in carico al CELAV (Anni 2009-2021)



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” (24,2% nel 2021) un tipo di lavoro la cui domanda è molto cresciuta in seguito alla pandemia. La seconda mansione più richiesta è quella di addetti alle pulizie/lavapiatti che nel 2021 si attesta al 22% (vs. 20,3% del 2020). Al terzo posto una mansione che si era completamente fermata nel 2020, quella degli “addetti alla vendita” (13,2%), l’incidenza più alta mai osservata. Diminuisce invece la quota di “addetti alla cucina/ aiuto cuoco” (11%) scesa al quinto posto, dal primo posto che si osservava nel 2020. Si ipotizza che questa riduzione sia dovuta alla crisi che ha attraversato la ristorazione in seguito alla pandemia.

Sono 29 i contratti scaturiti dai percorsi di avviamento al lavoro: il doppio di quelli osservati nel 2020. Di questi 29 contratti, 21 sono a tempo determinato (+13 rispetto al 2020) mentre solo 6 a tempo indeterminato (3 in più del 2020); i restanti 2 sono contratti di altro tipo. I contratti (di qualunque tipologia) con orario full-time continuano ad essere meno numerosi di quelli part-time (sommando i valori rappresentati nella Tabella 4.1.3 si ottiene rispettivamente 10 vs 19; da notare che fino al 2018 erano più numerosi i contratti full-time).

Sui percorsi conclusi è stato inoltre analizzato l'esito dell'intervento (Tab. 4.1.4). Gli esiti negativi nel 2021 sono stati il 29,1% (un calo di 7,4 punti percentuali rispetto al 2020). Diminuiscono inoltre i casi di abbandono del percorso (8,9%, nel 2020 erano stati il 18,1% dei percorsi conclusi). All'interno del 70,9% di esiti positivi, si inverte la tendenza decrescente delle soluzioni lavorative nell'azienda ospitante (22,8% vs. 16,7% del 2020), così come crescono le soluzioni lavorative presso altre aziende (diverse da quella nella quale si è svolto il tirocinio; 12,7% nel 2021 dal 5,6% del 2020), portando ad una leggera contrazione dell'attivazione autonoma sulla base delle nuove risorse acquisite" (35,4% vs. 40,3% del 2020). Quest'ultima voce, pur non corrispondendo ad un inserimento lavorativo, consiste in un giudizio positivo degli operatori, basato sull'acquisizione di competenze autonome nella ricerca del lavoro, al termine del percorso CeLav.

Tabella 4.1.2 – Distribuzione percentuale delle borse lavoro per tipo di mansione²; Anni 2010-2021

Mansione	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
magazzinieri, ricevimento merci	7	4,6	2,7	8,8	16	5,6	19,6	10	13,6	18,9	23,2	24,2
addetti alle pulizie, lavapiatti	22,8	23,1	26,9	13,5	13,6	17,4	16,8	21,2	14,8	7,4	20,3	22,0
addetti alla vendita	9	5,1	9	5,7	4,2	0,6	1,9	2,4	2,5	0,6	0,0	13,2
operai	2	1,9	0,9	5,2	7,5	9,9	12,1	2,9	5,1	7,4	8,7	12,1
addetti alla cucina, aiuto cuoco	12,6	21,3	9,9	24,9	20,2	14,3	10,3	24,7	27,5	24	21,7	11,0
addetti al verde, giardinieri, agricoltori	2	1,4	9	7,8	2,8	10,6	8,4	12,4	10,6	8,6	2,9	5,5
altro	4,8	6	11,2	3,1	1,9	1,9	2,8	2,9	1,7	2,3	1,4	5,5
meccanici, elettricisti, manutentori	4,5	7,4	9,4	7,3	13,1	3,7	8,4	7,1	13,1	14,3	8,7	3,3
camerieri	19,1	10,6	10,8	0,5	0	12,4	1,9	6,5	4,7	8,6	1,4	2,2
sarti	0,8	1,4	1,3	0,5	0	1,9	2,8	0	0	2,9	0,0	1,1
addetti reception, segreteria	4,2	1,9	2,2	2,1	0,5	1,2	2,8	1,2	0,8	1,7	2,9	0,0
benzinai	0	2,8	0,4	8,3	4,2	0	0	0	0	0,6	1,4	0,0
manovali, facchini, carico scarico	10,7	10,6	6,3	8,3	7	19,9	12,1	7,1	5,5	2,3	7,2	0,0
portieri	0,6	1,9	0	4,1	8,9	0,6	0	1,8	0	0,6	0,0	0,0
Totale complessivo	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
Contratto a tempo determinato	Full time	10	17	15	9	2	8
	Part time	15	9	12	15	6	13
Contratto a tempo indeterminato	Full time	2	2	3	5	2	2
	Part time	3	3	2	4	1	4
Altro tipo di contratto	Full time	-	1	0	7	0	0
	Part time	1	1	1	6	3	2
Totale contratti		31	33	33	46	14	29

Fonte: CeLav

² 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.

Tabella 4.1.4 – Distribuzione percentuale dei percorsi chiusi per esito distintamente per anno; Percorsi partiti dal 2009, anni di conclusione 2011-2021

Esito	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Rifiuto	4,4	4,8	4,7	3,9	0,0	4,5	3,7	1,3	0,7	2,8	2,5
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
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
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
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
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
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
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
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100,0	100,0	100,0

Fonte: CeLav

Infine, sono stati elaborati alcuni indicatori riassuntivi a partire dai percorsi conclusi³ (Tab. 4.1.5). Tra i percorsi chiusi nel 2021, mediamente la durata è stata di 6 mesi e il 65,5% hanno previsto la partenza di almeno una borsa lavoro. Ai beneficiari di borse che hanno chiuso l'intervento nel 2021⁴ sono state avviate una media di 1,6 borse e i 15,8% di queste si è conclusa con un'assunzione nella stessa azienda ospitante (percentuale in leggera ripresa rispetto al 13,6% del 2020). 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 32,1% (rispetto al 21,6% registrato tra i percorsi chiusi nel 2020).

³Sono 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.

⁴Si consideri che nel 2021 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 2011-2021

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Numero di interventi chiusi	252	290	288	182	156	140	113	161	134	78	87
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
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
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
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
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
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
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

* 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 SIPROIMI/SAI del CeLav⁵ ha iniziato incontri con gli ospiti SAI 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...).

Da metà anno un operatore dell'équipe Celav partecipa alle riunioni settimanali dell'Unità Politiche per l'Inclusione e l'Immigrazione con l'obiettivo di garantire la continuità del flusso di informazioni tra i due servizi.

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;

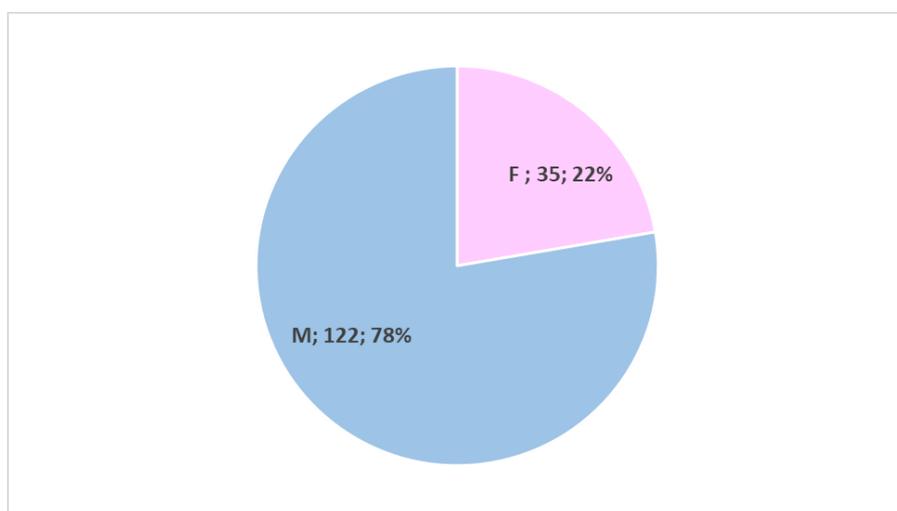
⁵ I commenti del paragrafo sono ripresi dal Report interno redatto dal CeLav.

- osservazione dei dati raccolti per organizzare interventi di gruppo mirati, sulla base degli interessi e delle potenzialità rilevati.

Nel corso dell'anno si è stabilito di non fare colloqui di assessment ai minori neomaggiorenni ex MSNA: si è valutato che per i neomaggiorenni ancora in carico agli assistenti sociali, con cui era già stata sviluppata una progettualità da anni, i colloqui di assessment si sarebbero svolti solo su richiesta.

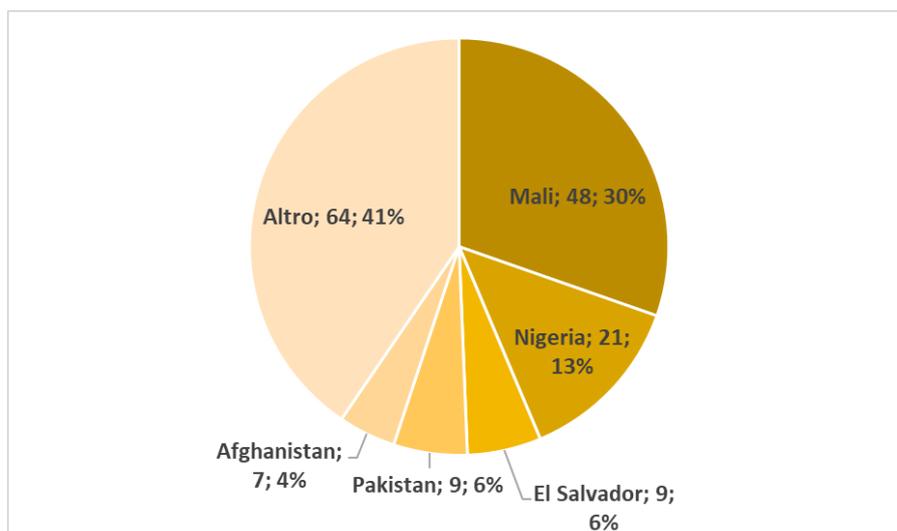
I colloqui complessivi svolti nel 2021 sono stati 157 (nel 2020, anno osservato solo parzialmente in quanto l'attività era partita in giugno, erano stati 67). Le caratteristiche di genere e la provenienza dell'utenza rispecchia quella dei Centri di Accoglienza: il 78% sono maschi e la cittadinanza prevalente è maliana (30%) seguita da quella nigeriana (13%).

Figura 4.2.1 – Distribuzione degli assessment per genere; 2021



Fonte: CeLav

Figura 4.2.1 – Distribuzione degli assessment per cittadinanza; 2021



Fonte: CeLav

La tabella 4.2.1 riporta tutte le informazioni raccolte in fase di assessment, stratificate per genere.

La mediazione linguistica è stata necessaria nel 35,9% degli assessment, più frequentemente tra le donne.

La capacità linguistica per un dialogo proficuo è stata riscontrata nel 56,6% degli utenti, senza differenze di rilievo tra uomini e donne.

Il 49% degli utenti sono iscritti a un corso di italiano, percentuale che cresce al 58,1% tra le donne. 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 misuri utili per attivarsi nella ricerca di un'occupazione.

Il 58,7% ha frequentato una scuola di formazione all'estero e il 39,9% in Italia. Il confronto di genere offre risultati contrastanti tra uomini e donne: le donne hanno frequentato più spesso una scuola di formazione all'estero (78,1% vs. 53,4% degli uomini) e gli uomini hanno frequentato più spesso una scuola di formazione in Italia (43,1% vs. 28,1%).

Circa $\frac{3}{4}$ dell'utenza ha già lavorato in Italia (percentuale più alta tra gli uomini, 78%, rispetto a quella osservata tra le donne, 63,6%) e il 38,4% sta ancora lavorando in fase di assessment (quasi la metà degli uomini: 45,8). Tra chi sta lavorando la metà possiede un contratto di lavoro in regola (48,8%) ed è uno dei casi in cui la percentuale tra uomini e donne diverge maggiormente (rispettivamente 56,5% vs. 17,6%).

Al termine degli assessment al 50,7% degli utenti è stato proposto un percorso formativo, al 31,1% un percorso di accompagnamento e al 34,7% un percorso di orientamento al lavoro. I percorsi proposti non sono esclusivi e ad alcuni ospiti sono stati proposti più percorsi. Il 27% degli assessment non ha invece dato esito ad alcuna proposta dei suddetti percorsi. Tra le donne la percentuale di utenti alle quali sono stati proposti percorsi è maggiore rispetto agli uomini.

Tabella 4.2.1 – Caratteristiche degli assessment ed esiti per genere; 2021

		F	M	Totale
Mediazione linguistica	% sì	41,2	34,5	35,9
Capacità linguistica per dialogo proficuo	% sì	57,6	56,3	56,6
Attualmente iscritta/o a corso di italiano	% sì	58,1	46,6	49,0
Ha frequentato scuola di formazione in altro paese	% sì	78,1	53,4	58,7
Ha frequentato scuola di formazione in Italia	% sì	28,1	43,1	39,9
Attualmente iscritto a corso di formazione percorso scolastico	% sì	9,1	11,2	10,7
Ha lavorato in Italia	% sì	63,6	78,0	74,8
Sta lavorando	% sì	12,1	45,8	38,4
<i>se sta lavorando</i> Contratto di lavoro in regola	% sì	17,6	56,5	48,8
Proposta percorso formativo	% sì	54,5	49,6	50,7
Proposta percorso accompagnamento	% sì	37,5	29,3	31,1
Proposta percorso orientamento al lavoro	% sì	41,9	32,7	34,7

Fonte: CeLav

4.3 Lavoro e integrazione: il supporto fornito dai dati

I dati 2021 sugli inserimenti lavorativi, così come per le altre aree approfondite in questo Rapporto, sono inevitabilmente condizionati da un periodo ancora di assestamento dopo il periodo più acuto della pandemia da Covid-19. Le informazioni a disposizione permettono comunque di tracciare alcune riflessioni: continua a crescere la quota di donne prese in carico, che arrivano ad essere il 35% del totale dei soggetti presi in carico (vs il 17% del 2020). Cresce la quota di attivazione di borse lavoro per soggetti ultra35enni, e le mansioni più richieste si concentrano attorno al ruolo di magazziniere, in linea con le imponenti esigenze logistiche imposte dalla pandemia. I dati di assessment professionale eseguiti a supporto della funzione di case management permettono di andare più in profondità delle caratteristiche individuali degli ospiti, fornendo un assessment iniziale che possa fungere da termine di paragone nell'evoluzione del percorso dell'ospite all'interno del SAI,

Rimangono alcuni nodi relativi alle modalità di raccolta dati che, se sciolti, potrebbero aumentare le capacità di monitoraggio dell'andamento del servizio e guidare ragionamenti volti ad aumentarne l'efficacia:

1. L'esperienza dei professionisti del settore sottolinea come la conoscenza della lingua italiana sia prerequisito fondamentale per aprire qualsiasi ragionamento sull'inserimento lavorativo. Allo stato attuale, non esistono dati sul livello di competenze dei presi in carico con borse lavoro per provare ad inquadrare "profili – tipo" cui tendere nel fissare obiettivi ai nuovi ospiti. In stretto collegamento con questo punto, non esiste un dato sul **potenziale assunzionale degli ospiti**: titolo di studio, competenze pregresse, potenziale personale, percorso di formazione/inserimento ipotizzabile in Italia. Va letta positivamente l'integrazione delle equipe sin dal momento iniziale dell'inserimento per avere in mente da subito i profili individuali e costruire percorsi di inserimento professionale che includano dal principio una vista di questo tipo sull'ospite.
2. La **nazionalità** sembra avere grossa influenza sull'ingresso e in ultima istanza sugli esiti dei percorsi lavorativi degli ospiti. Questo dato richiede una riflessione relativa alle azioni da mettere in campo per immaginare nuove soluzioni che cerchino di affrontare queste criticità e a limarle.

Nei prossimi paragrafi verranno trattati il tema dei Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) e le prese in carico degli assistenti sociali.

5. 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.

5.1 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).

Il Comune di Milano ha attivato, a partire dal 1° luglio 2019, 125 posti per MSNA in appartamenti e strutture collettive, e nel 2020 sono aumentati fino a 175. Il progetto è suddiviso in più lotti: Ordinari (2 ATI, uno con capofila Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo; e l'altro con capofila LA CORDATA scs, CEAS Centro Ambrosiano di Solidarietà onlus, Tuttinsieme coop. soc., Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani), Neomaggiorenni (capofila Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo) e Ragazze (FUORILUOGHI SCS onlus in ATI con La Cordata scs). I primi MSNA sono stati accolti a partire dal 1° luglio 2019.

Nel corso del 2021 sono stati accolti 295 MSNA (+19 rispetto al 2020) e i posti occupati a fine anno erano 176 (+ 9 rispetto al 31/12/2020; tabella 5.1.1). 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 85, il 28,8% degli accolti, i MSNA che si erano presentati ai servizi comunali nel 2021: la maggioranza era già stata accolta negli anni precedenti.

Si conferma più consistente il numero di MSNA accolti presso strutture non convenzionate con il progetto SAI e oltretutto in netta crescita nel 2021 (641 ospiti al 31/12/2021; +45% rispetto ad un anno prima). Il dato di stock complessivo del SAI arriva dunque a 817 MSNA in carico (oltre 200 in più del 2020).

Tabella 5.1.1 - Dati di flusso e di stock delle accoglienze di MSNA nei Centri SAI relative agli anni 2020 e 2021

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

Fonte: file excel condiviso Enti del progetto SAI

Tabella 5.1.2 - Dati di flusso e di stock delle accoglienze di MSNA al di fuori dei Centri SAI – 2020-2021

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

La quasi totalità dei presenti a fine anno sono maschi (94,5% al 31/12/2021; figura 5.1.1) e in prevalenza hanno raggiunto la maggiore età (65,9%; figura 5.1.2). 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 34% dell'utenza, superati dai 17enni che ammontano al 35%; figura 5.1.3).

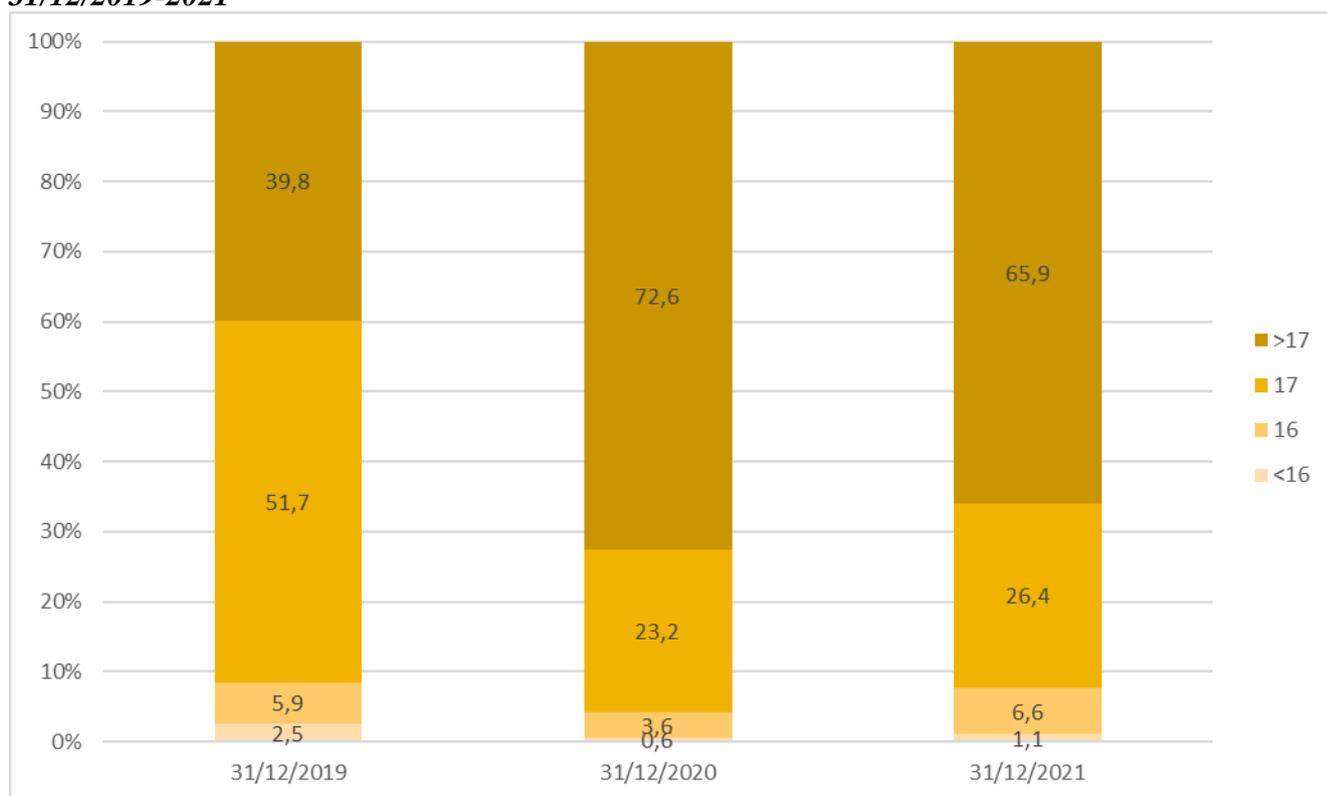
I 194 collocamenti sono originari di oltre 20 Paesi differenti, con i primi 10 che comprendono il 94% del totale (tabella 5.1.2). A fine 2021 la comunità principale si conferma essere quella egiziana, con il 35,5% degli ospiti (vs. 31,5% di fine 2020). Seguono per importanza quella albanese (il cui peso scende dal 34,7% del 2019 al 11,5% del 2021) e quella tunisina (anch'essa all'11,5% dei presenti al 31/12/2021, nel 2019 non raggiungevano l'1%). Interessante osservare che le suddette nazionalità non compaiono tra le più ricorrenti negli adulti titolari di protezione internazionale.

Figura 5.1.1 - Distribuzione percentuale dei presenti nel sistema SAI - MSNA per genere – 31/12/2019-2021



Fonte: file excel condiviso Enti del progetto SAI

Figura 5.1.2 - Distribuzione percentuale dei presenti nel sistema SAI - MSNA per età – 31/12/2019-2021



Fonte: file excel condiviso Enti del progetto SAI

Figura 5.1.3 - Distribuzione percentuale dei MSNA accolti a fine anno per età in carico al Comune di Milano (compresi MSNA che non rientrano nel Sistema SAI)– 31/12/2019-2021

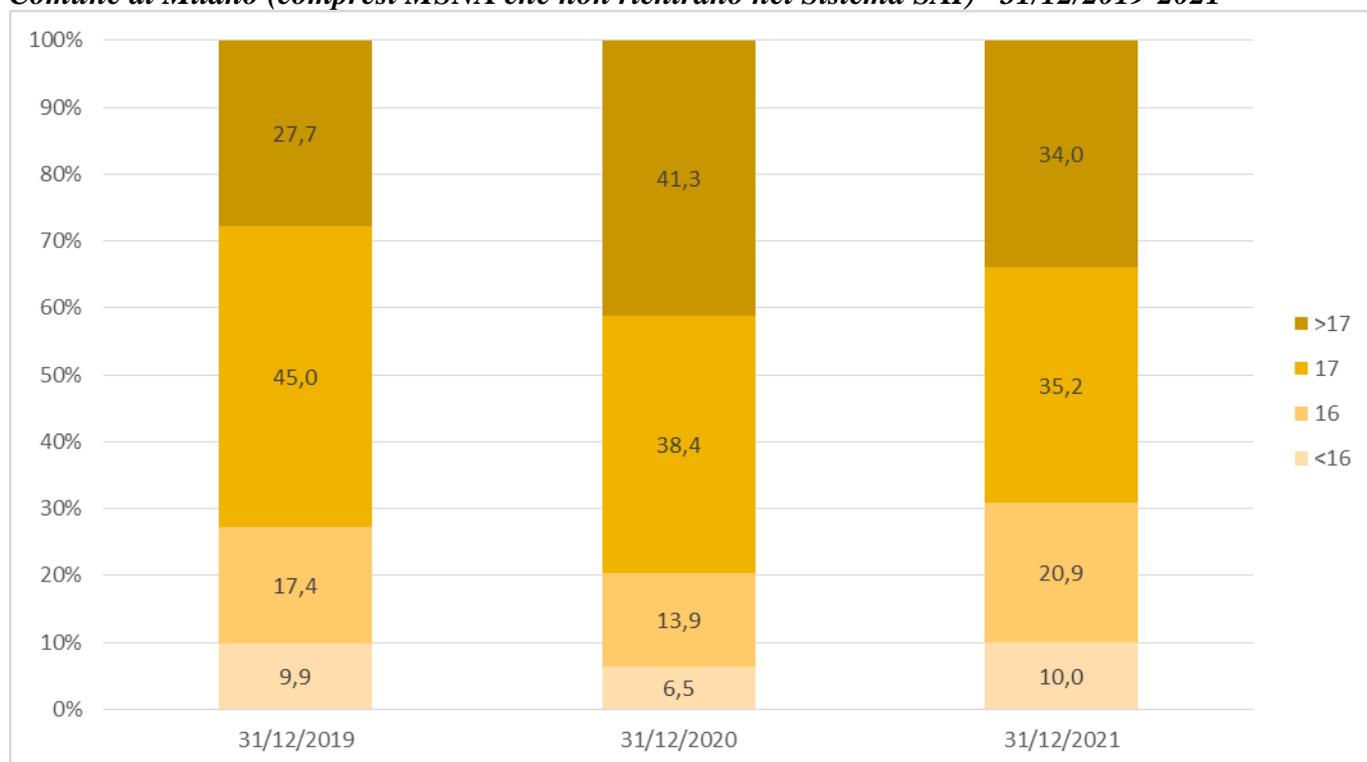


Tabella 5.1.3 - Distribuzione percentuale dei presenti nel progetto SAI - MSNA per cittadinanza – 31/12/2019-2021

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

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

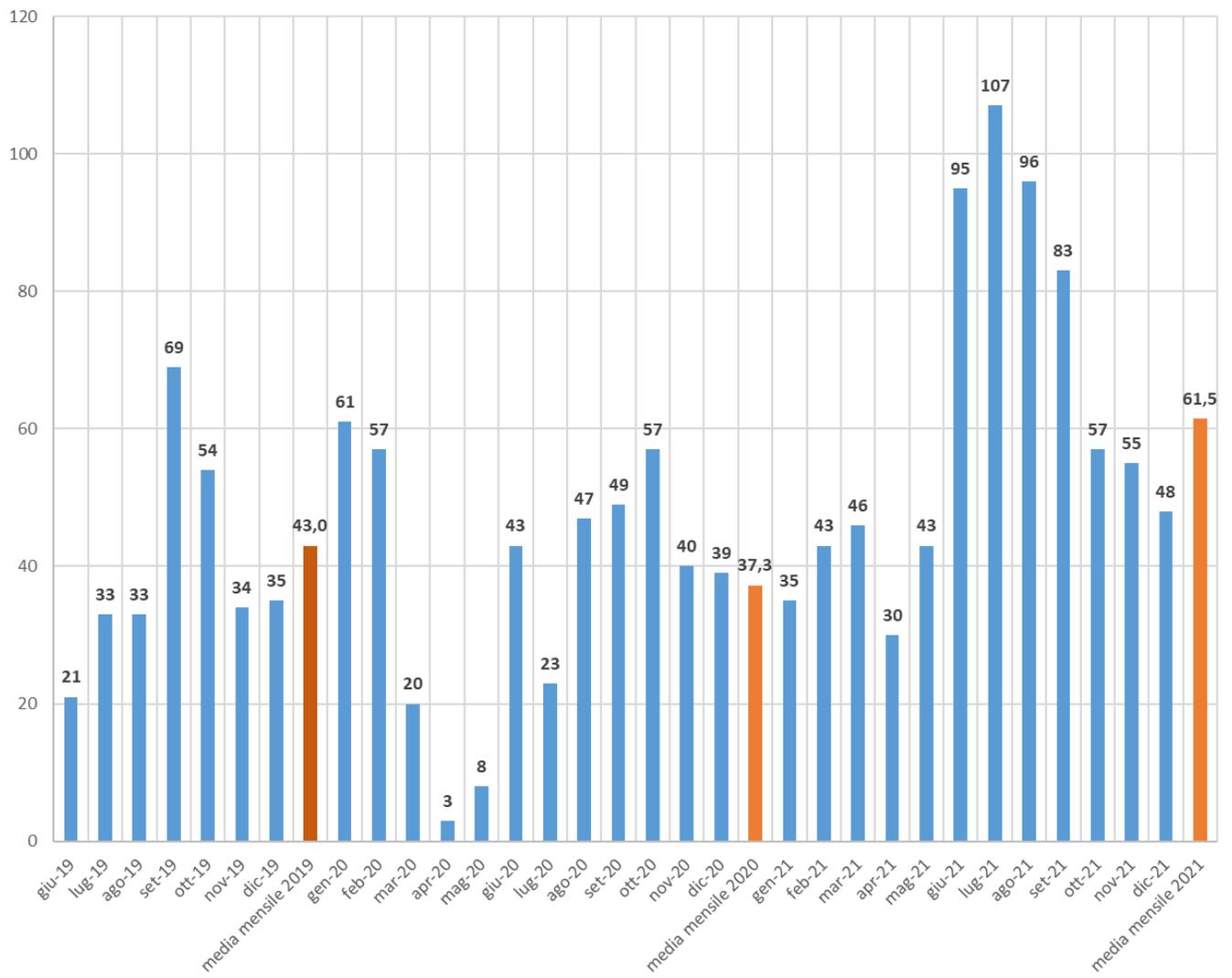
Nel presente rapporto sono elaborati i dati relativi alla rilevazione delle attività del Centro Servizi dei Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) di via Zandrini.

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 non coincide più con gli invii in accoglienza e le relative prese in carico ed è stata avviata una rilevazione parallela in formato aggregato per conteggiare nuovi accessi e accessi ripetuti, indipendentemente dall'invio in struttura. I primi 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 2021, e, nei grafici e nelle tabelle, sono stati posti a confronto i 3 anni solari di attività del Centro Servizi. Oltre ai grafici analitici che si basano su un'elaborazione dettagliata dei microdati, sono presentati anche i primi risultati della rilevazione aggregata sugli accessi totali.

Il numero complessivo di *primi accessi con presa in carico ed invio in struttura MSNA*, in seguito definiti più semplicemente accessi, registrati fino al 31 dicembre 2021 è stato pari a 1.466, diversamente distribuiti nell'arco dei mesi del periodo osservato. Il numero medio mensile di nuovi accessi nel 2019 è stato pari a 43, nel 2020 pari a 37 e nel 2021 è salito a 61,5, un aumento del 66% rispetto al 2020, riconducibile al periodo di emergenza registrato dal mese di giugno (Figura 5.2.1) che ha portato le nuove prese in carico mensili a superare quota 100 nel mese di luglio.

Figura 5.2.1 - Numero di nuove prese in carico (nuovi accessi con invio in accoglienza presso strutture specializzate) del Centro Servizi per MSNA – Giugno 2019 – Dicembre 2021



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

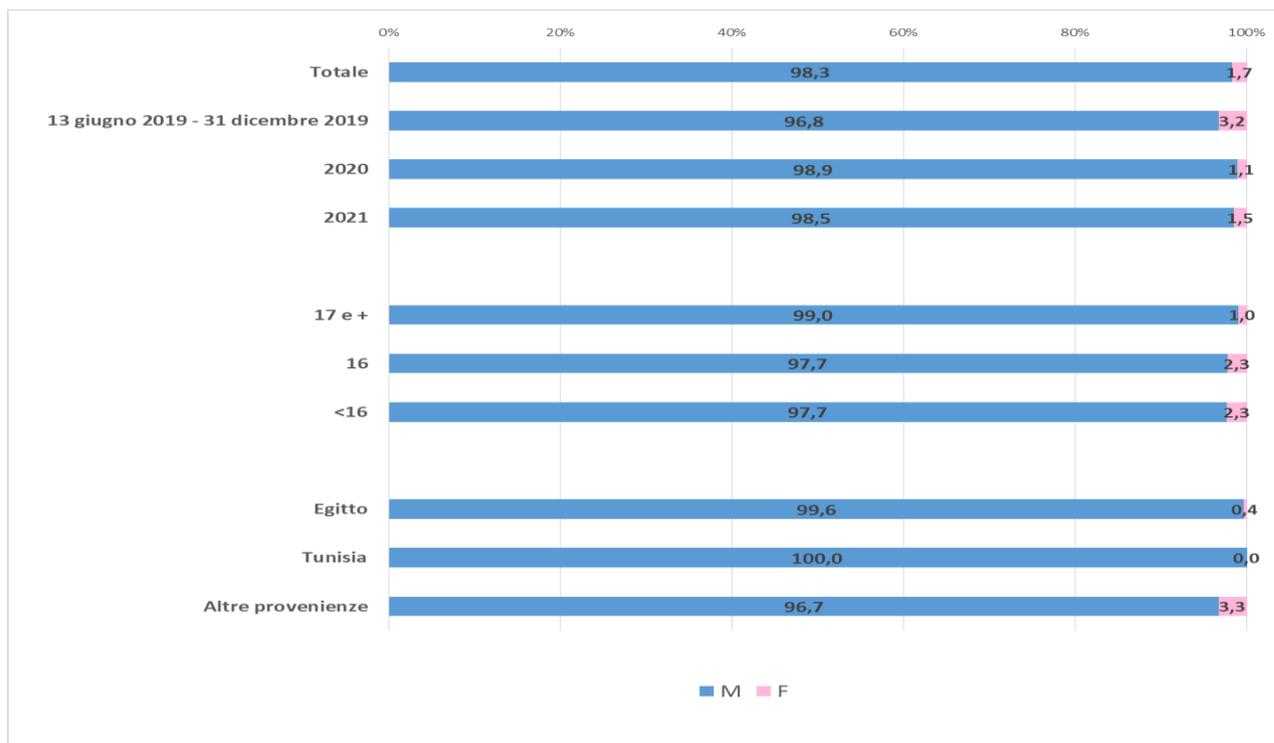
Le figure che seguono stratificano le variabili d'analisi per il periodo di accesso, l'età (<16, 16 e 17 e +⁶) e le cittadinanze (Egitto, Tunisia e altre). La prima barra dei grafici, riporta il totale generale compreso tra giugno 2019 e dicembre 2021.

La Figura 5.2.2 indica la distribuzione percentuale degli accessi per genere: il 98,3% sono maschi, con scostamenti minimi tra gli strati considerati (le femmine salgono al 3,3% tra le provenienze diverse da Egitto e Tunisia).

La distribuzione per cittadinanza (Figura 5.2.3) indica l'Egitto come comunità principale (37,6% degli accessi), seguita dalla Tunisia (14,5%), e l'Albania (12%). Fino al 2019 la comunità principale era l'Albania, ma dal 2020 il flusso si è progressivamente ridotto. Il peso degli egiziani e dei tunisini risulta ancora maggiore tra chi ha meno di 16 anni rispettivamente (46,7% e 17,2%).

La maggioranza relativa degli accessi è di minori prossimi alla maggiore età (46,4% di 17enni), 1 su 3 ha 16 anni, e il 20,7% 15 anni o meno (Figura 5.2.4). Tra il 2020 e il 2021 la quota di diciassetenni arretra in modo consistente (da 53,2% a 44,1%) a favore degli under 16 (dal 14,5% al 22,4%).

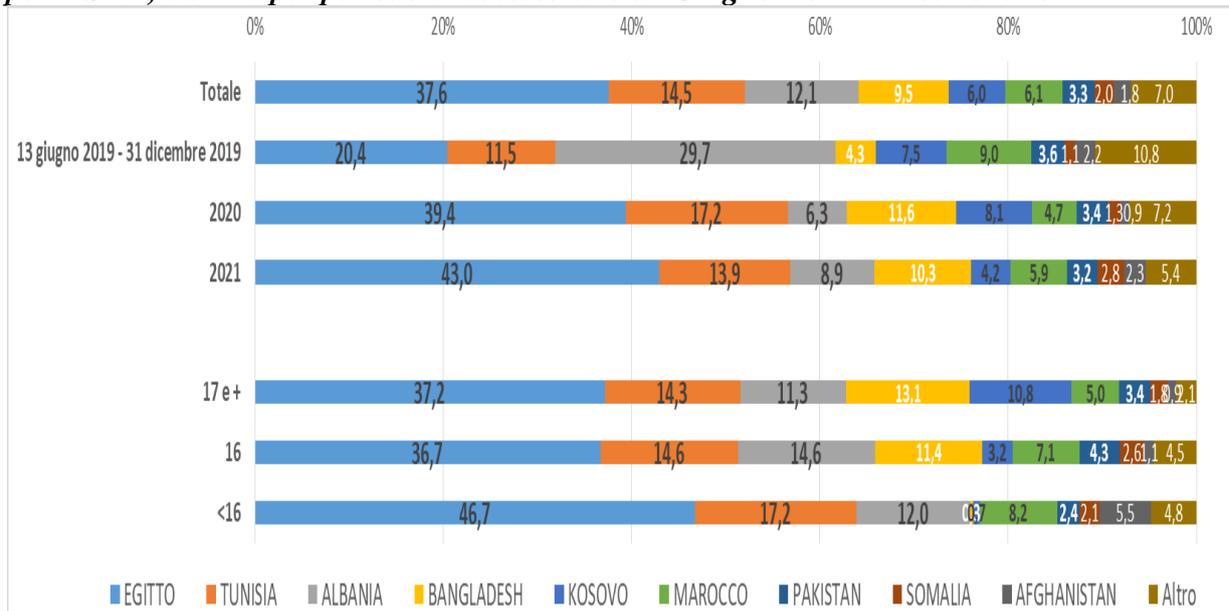
Figura 5.2.2 Distribuzione percentuale per genere dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2021



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

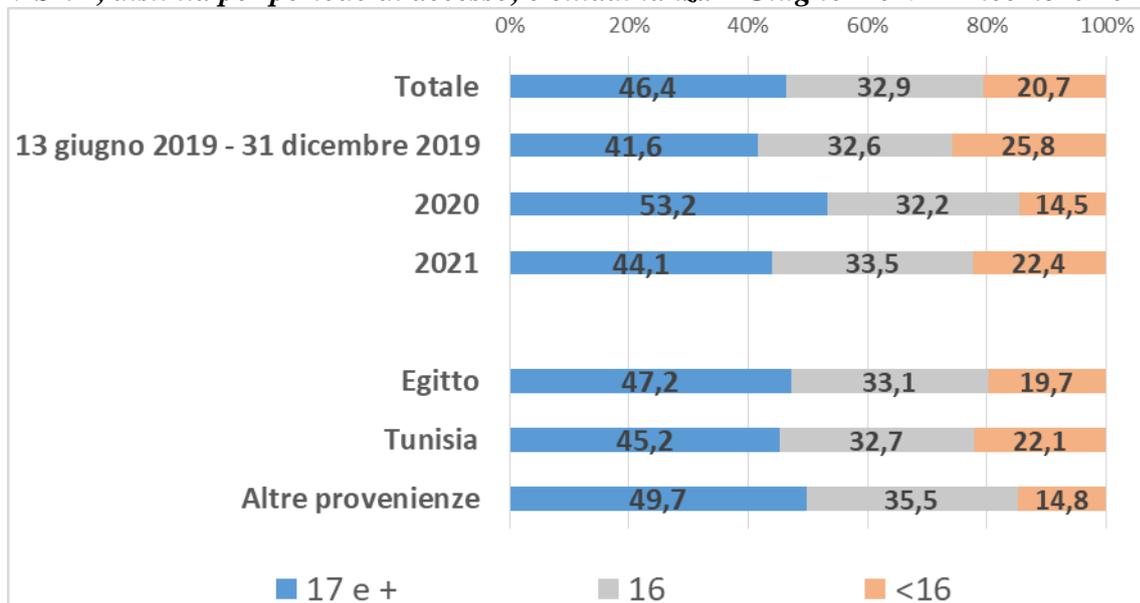
⁶ A differenza di quanto accade nelle accoglienze, dove la quota di neomaggiorenni non è trascurabile in quanto composta da minorenni che hanno raggiunto la maggiore età durante l'accoglienza; tra i primi accessi al Centro Servizi i maggiorenne sono rarissime eccezioni, motivo per cui ci si riferirà a questa categoria indicandola "diciassetenni").

Figura 5.2.3 Distribuzione percentuale per cittadinanza dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso ed età– Giugno 2019 – Dicembre 2021



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

Figura 5.2.4 Distribuzione percentuale per età dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2021



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

Il 75,4 % dei minori ha fatto accesso al Centro Servizi spontaneamente (Figura 5.2.5). La quota di accessi spontanei è più elevata tra gli egiziani (82,3%) e minore tra chi ha meno di 16 anni (70,9%).

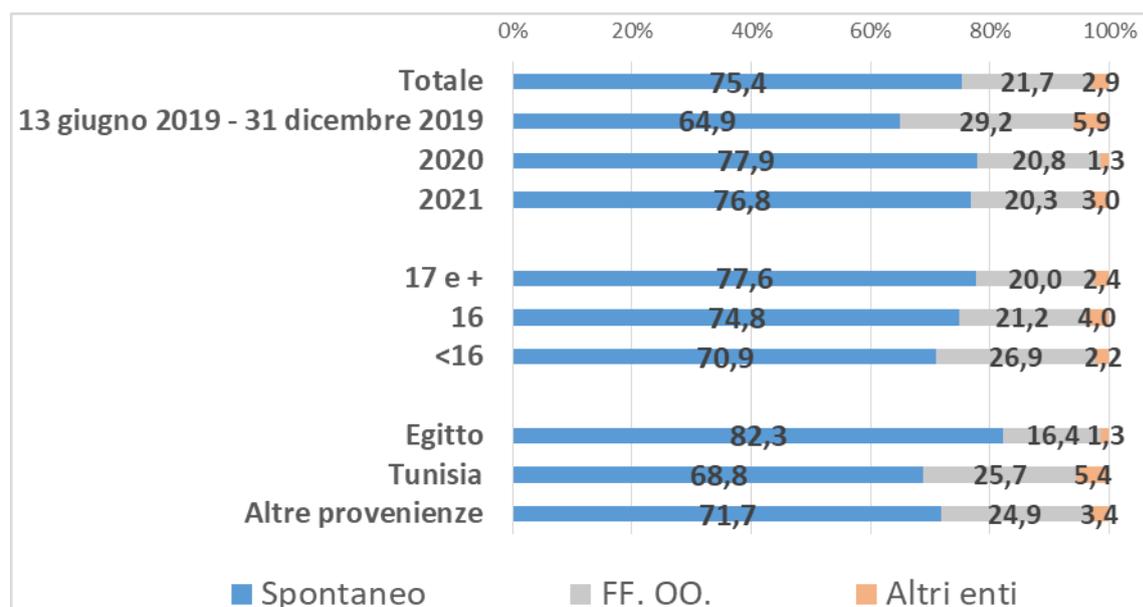
Quasi il 70% dei MSNA si sono presentati sprovvisti di documenti (56,6%; Figura 5.2.6). La percentuale di MSNA senza documenti scende tra chi ha almeno 17 anni (64,6%) ed è massima tra i tunisini (90,4%) e tra chi ha fatto accesso nel 2021 (87,7%).

Sono stati 590 i MSNA che hanno beneficiato del servizio di prima accoglienza presso il Centro Servizi di Via Zandrini (24 nel 2019 e 220 nel 2020 e 346 nel 2021). Si è trattato del 28,6% di chi si è presentato tra il 20 ottobre e il 31 dicembre del 2019 e della metà (49,1%) degli accessi avvenuti nel 2020, e del 46,8% di chi ha fatto accesso nel 2021.

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.

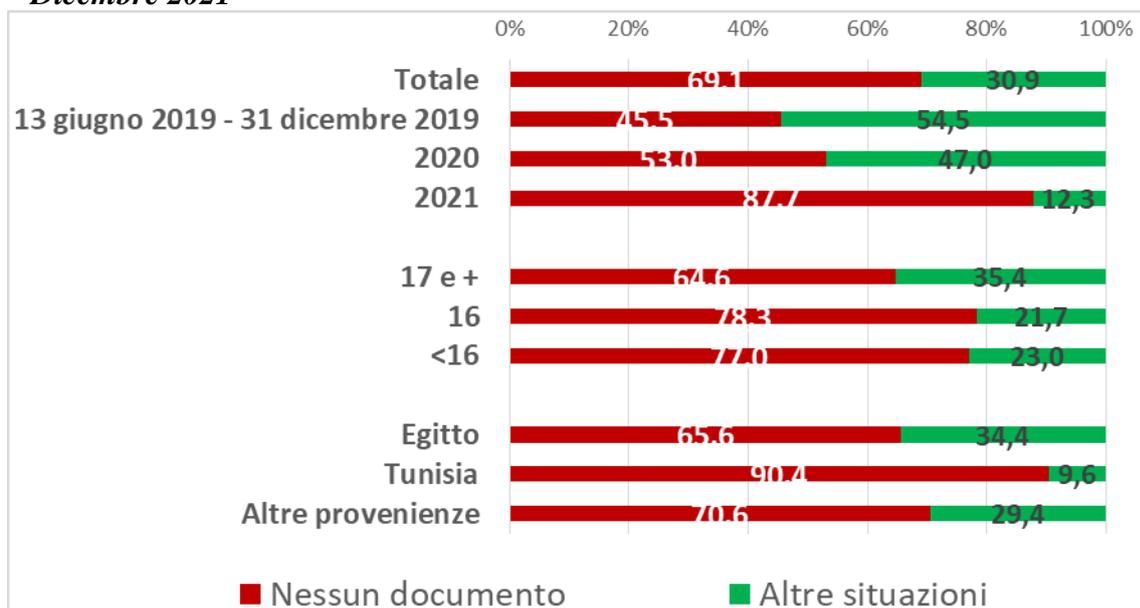
La percentuale di accolti in via Zandrini è crescente con l'età, essendo pari solo al 35,3% tra i minori di 16 anni e pari al 42,5% di chi ha almeno 17 anni (Figura 5.2.7).

Figura 5.2.5 Distribuzione percentuale per modalità di accesso al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2021



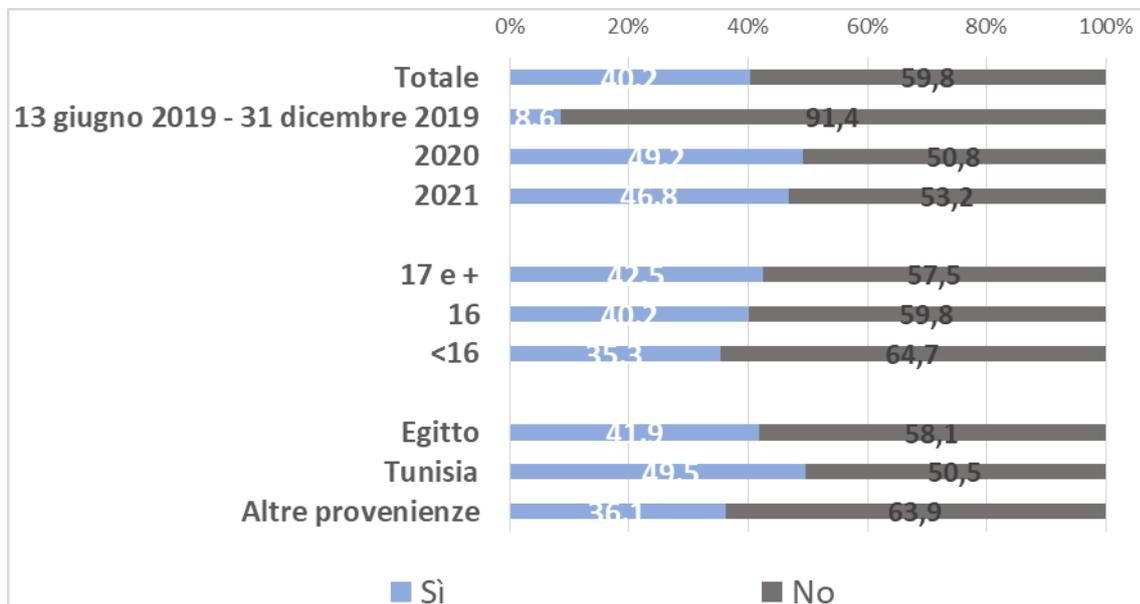
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.6 - 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 2021



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

Figura 5.2.7 Distribuzione percentuale dei nuovi accessi per accoglienza al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2021



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

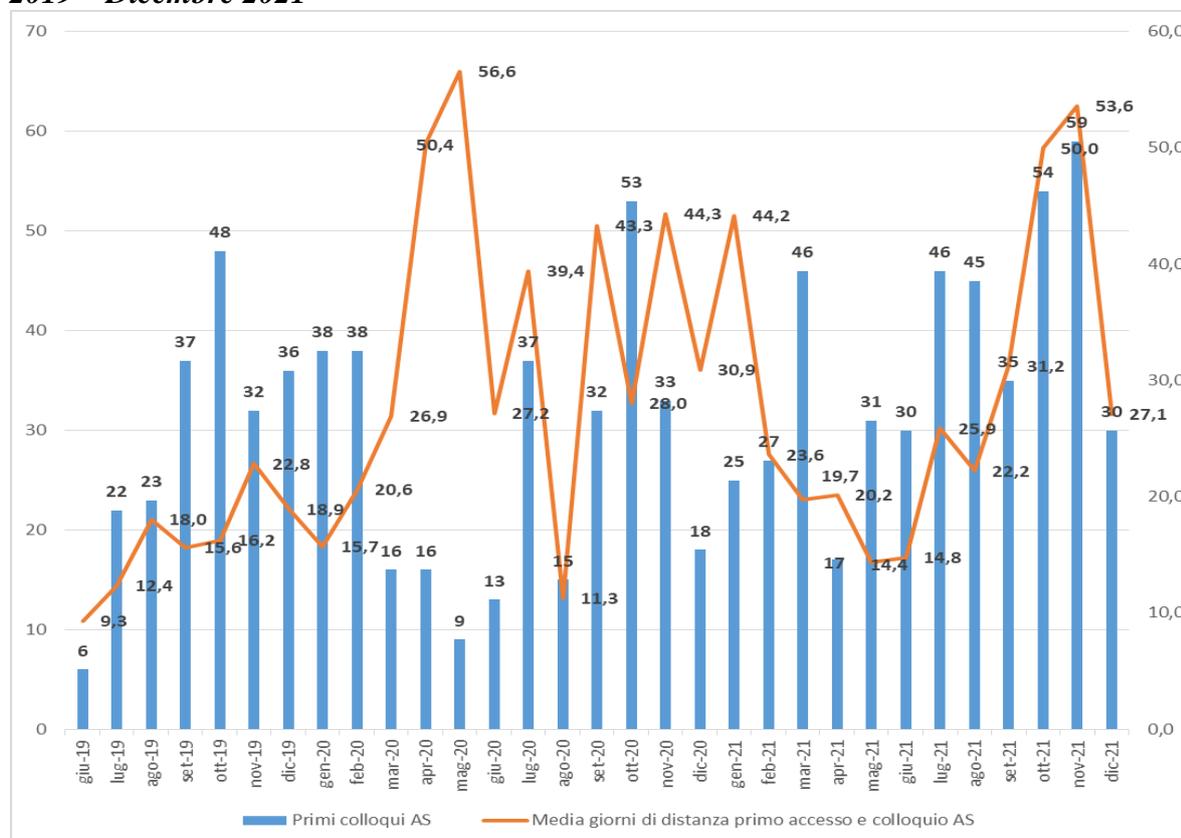
I primi colloqui effettuati dalle assistenti sociali sono stati esattamente 967 su 1.466 accessi (il 66%). Non sempre ad un accesso è seguito il colloquio principalmente per via delle fughe oppure, per gli accessi più recenti, perché non si è ancora avuto il tempo di effettuarlo. Mediamente tra il primo accesso e il colloquio sono trascorsi 28 giorni: la media è variata nel tempo crescendo in particolare nei mesi successivi all'intensificarsi della pandemia quando l'attività ha subito un rallentamento per poi diminuire sensibilmente nel 2021 e risalire negli ultimi mesi a causa del crescente flusso di accessi (Figura 5.2.8). Il mese in cui si sono concentrati più colloqui è stato ottobre, anche se il numero massimo di colloqui si è registrato nel novembre 2021 (59). Solamente nel 2,2% dei casi il colloquio è avvenuto senza un mediatore, e nel 2021 la quasi totalità dei colloqui ha previsto la presenza del mediatore (Figura 5.2.9).

I colloqui legali di gruppo sono partiti da agosto 2019 e nel 2019 hanno coinvolto 109 MSNA a fronte dei 74 MSNA dell'intero 2020 e dei 54 del 2021. I colloqui psicologici sono invece stati 227, di cui solo 2 avvenuti nell'ultimo semestre 2021 (Figura 5.2.10).

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

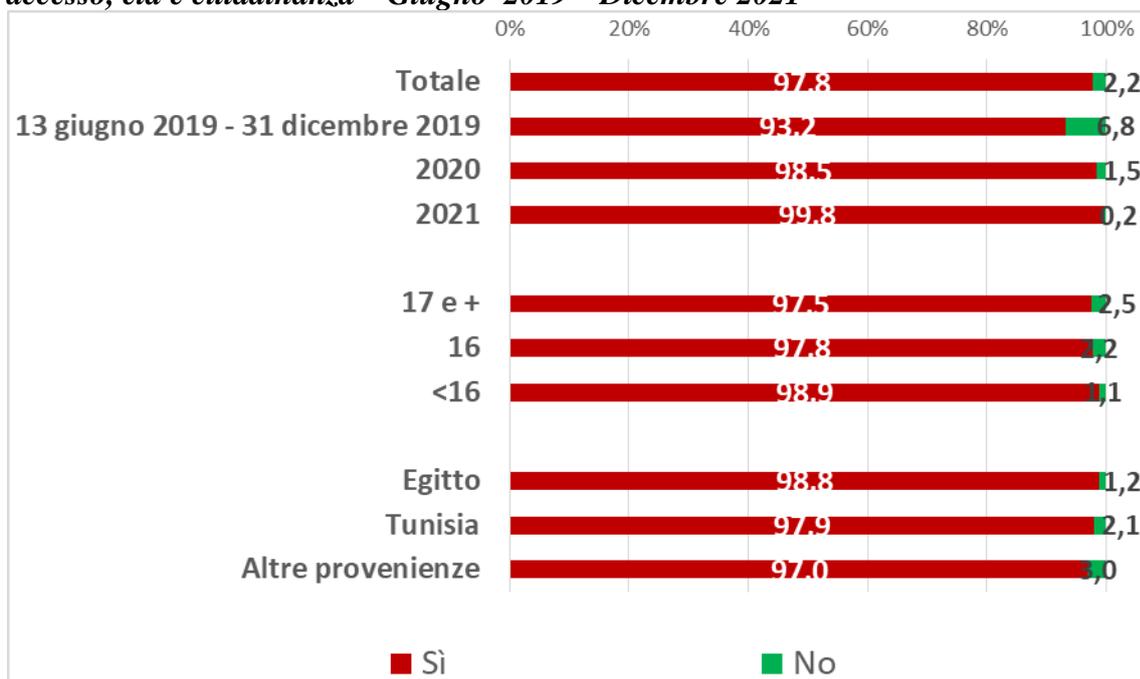
- colloqui legali individuali: 18;
- Valutazioni richieste protezione internazionale: 8;
- Accertamento età: 40;
- Accertamento violenze: 1.

Figura 5.2.8 Numero di primi colloqui con Assistente Sociale (AS) per mese e numero medio di giorni intercorsi tra il primo accesso al Centro Servizi per MSNA e il colloquio – Giugno 2019 – Dicembre 2021



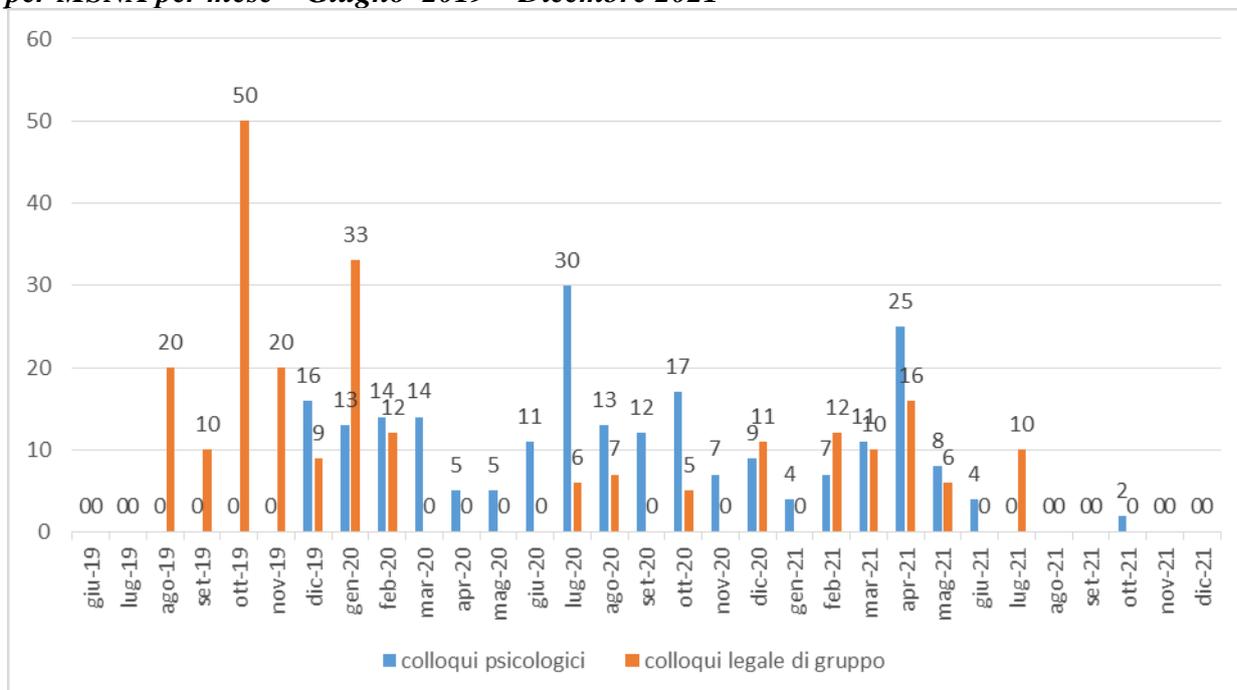
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.9 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 2021



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

Figura 5.2.10 Numero di colloqui psicologici e di colloqui legali di gruppo al Centro Servizi per MSNA per mese – Giugno 2019 – Dicembre 2021



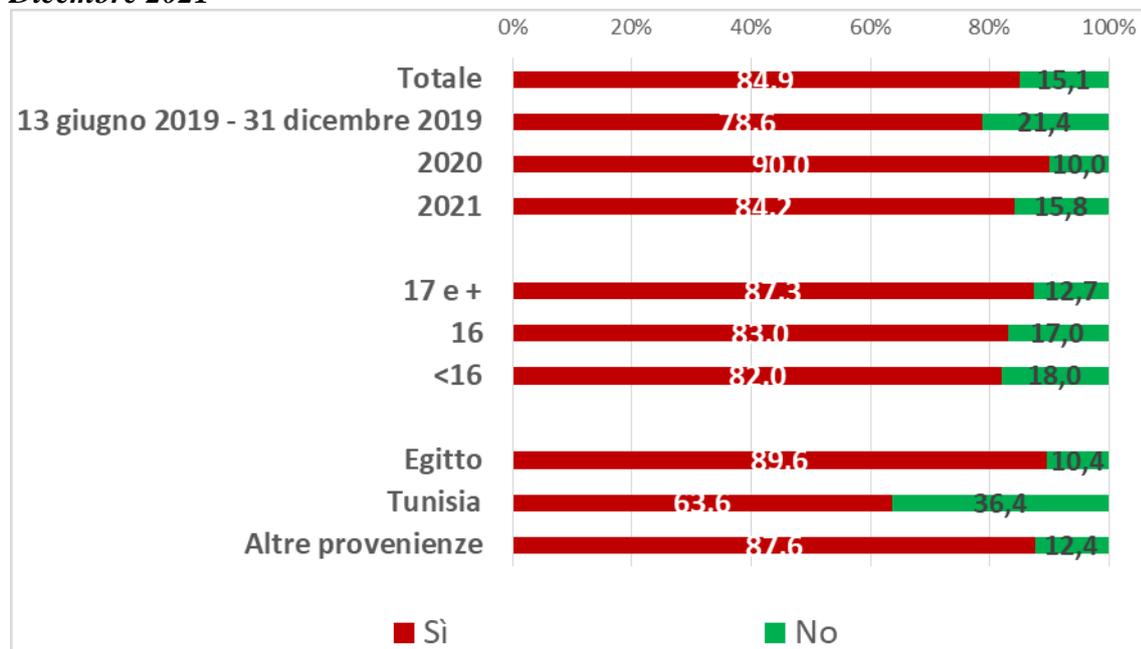
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

L'84,9% degli accessi al Centro Servizi sono MSNA neoarrivati in Italia (Figura 5.2.11). La percentuale dopo essere cresciuta nel 2020 (90%) è tornata a scendere nel 2021 (84,2%) ed è più elevata tra gli egiziani (89,6%).

L'incidenza percentuale delle richieste di tutela riguarda la quasi totalità degli accessi, pari al 95% (Figura 5.2.12) con differenze limitate tra le categorie considerate (si registra una percentuale leggermente più elevata tra gli egiziani 98% rispetto ai tunisini, 92,3%).

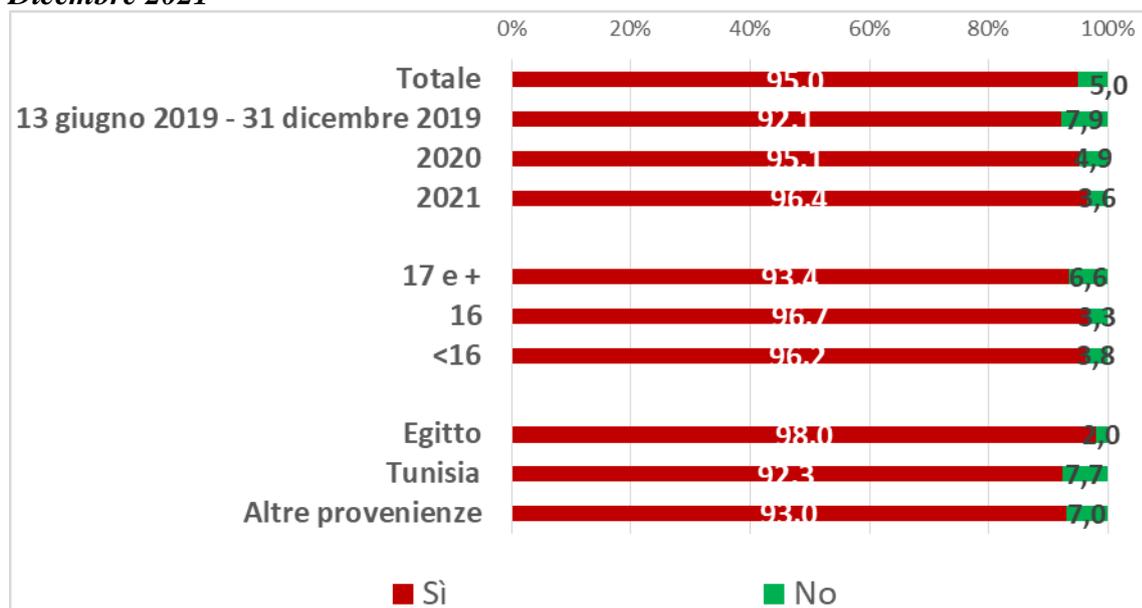
Anche l'incidenza percentuale delle richieste di permesso di soggiorno è molto alta (92,3%; Figura 5.2.13), e si riscontra una differenza consistente tra quanto riguarda i minori egiziani (96%) e quelli tunisini (87,3%).

Figura 5.2.11 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 2021



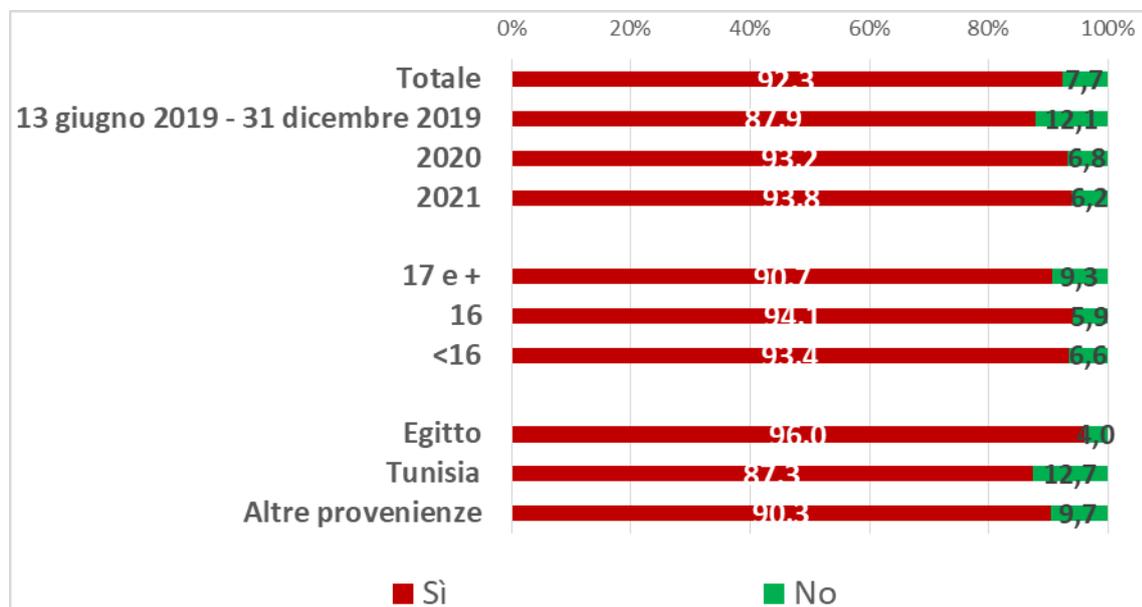
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.12 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 2021



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

Figura 5.2.13 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 2021



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

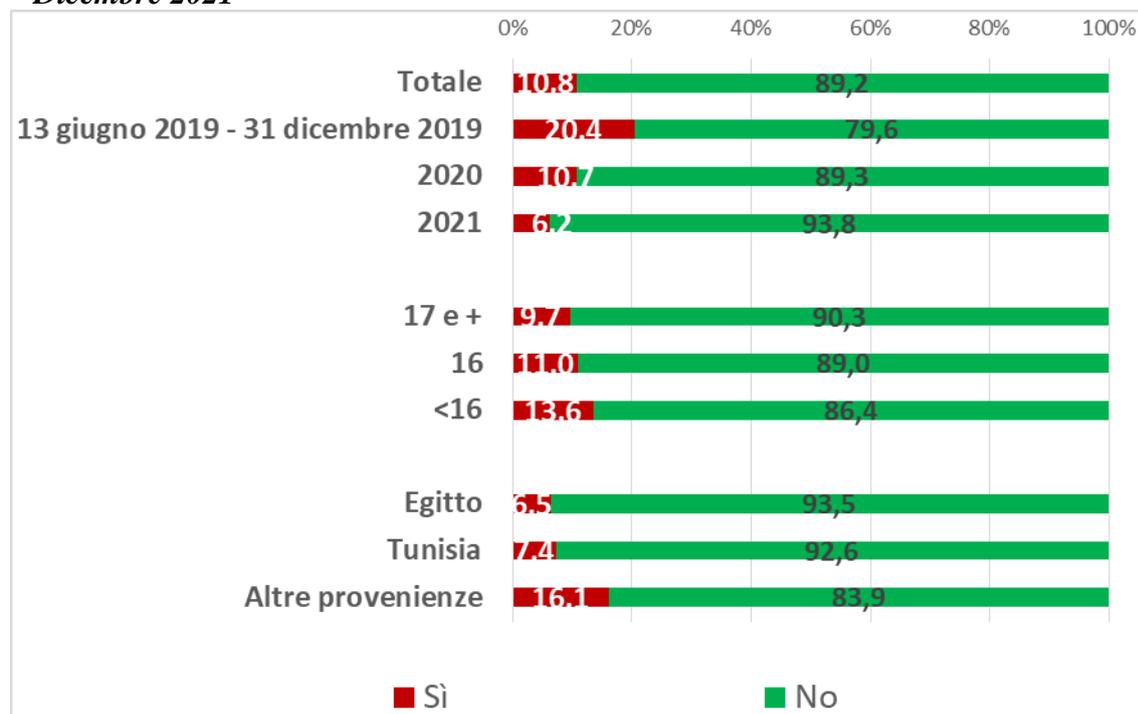
La rilevazione delle fragilità ha individuato il 10,8% dei casi con sofferenze psicologiche (Figura 5.2.14), una percentuale che è andata decrescendo nel tempo (20,4% del 2019 vs. 6,2% 2021), cresce al decrescere dell'età (13,6% tra chi ha meno di 16 anni) ed è inferiore tra egiziani e tunisini (rispettivamente 6,5% e 7,4%).

Si segnala un solo caso con disabilità fisiche, mentre le problematiche sanitarie (Figura 5.2.15) riguardano il 2,3% dell'utenza, senza particolari differenziazioni tra le categorie considerate.

Sono inoltre stati rilevati 5 casi di potenziali vittime di tratta e 9 vittime di torture e violenze. Limitati anche i casi rilevati di evidente abuso di sostanze stupefacenti (1,6%; Figura 5.2.16) e alcol (0,9%, Figura 5.2.17).

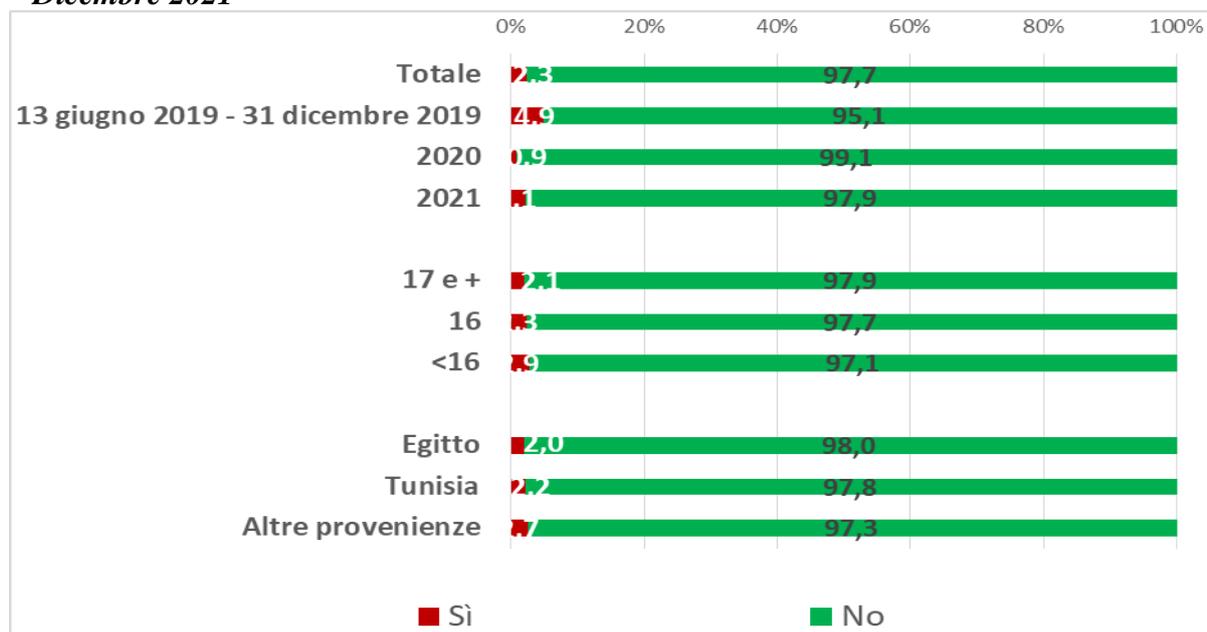
Infine, l'incidenza di casi con procedimenti penali in corso è pari al 2,6% (Figura 5.2.18). Interessante anche osservare come tale percentuale sia più elevata tra i più giovani (4,6% tra chi ha meno di 16 anni).

Figura 5.2.14 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 2021



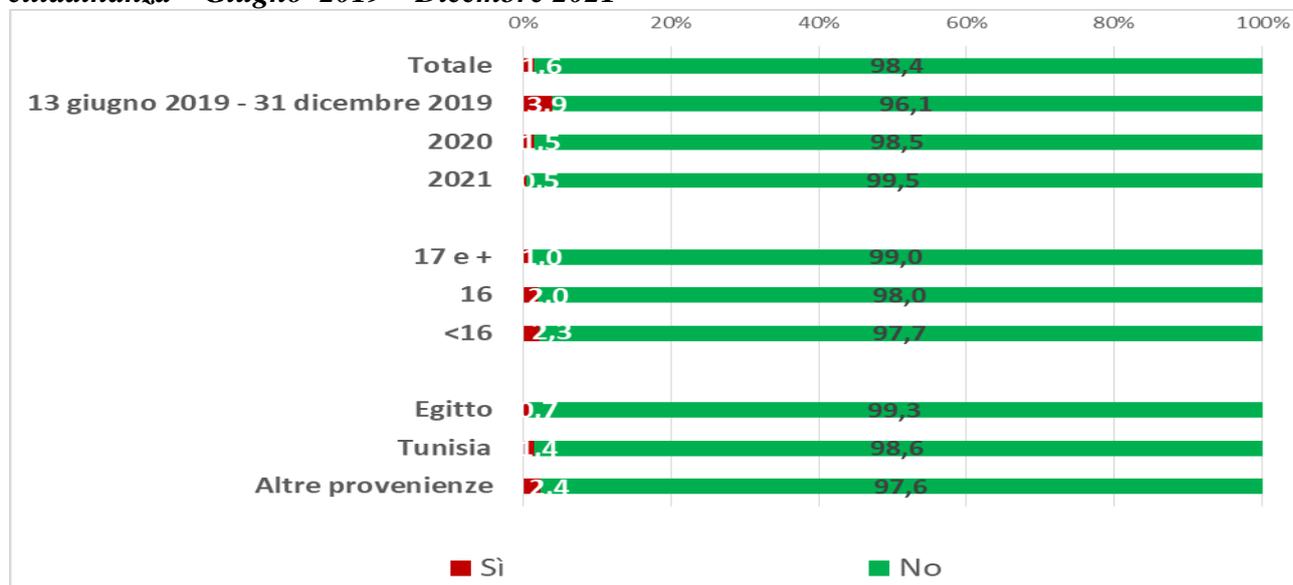
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.15 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 2021



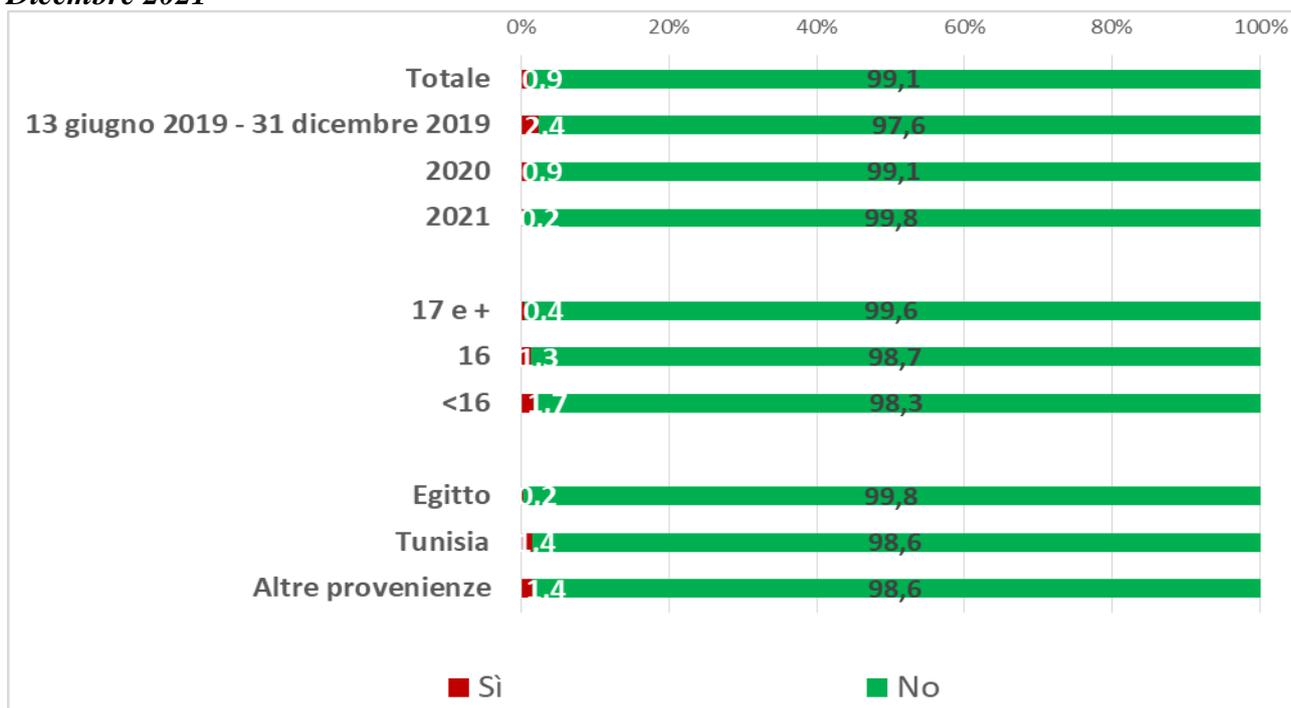
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.16 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 2021



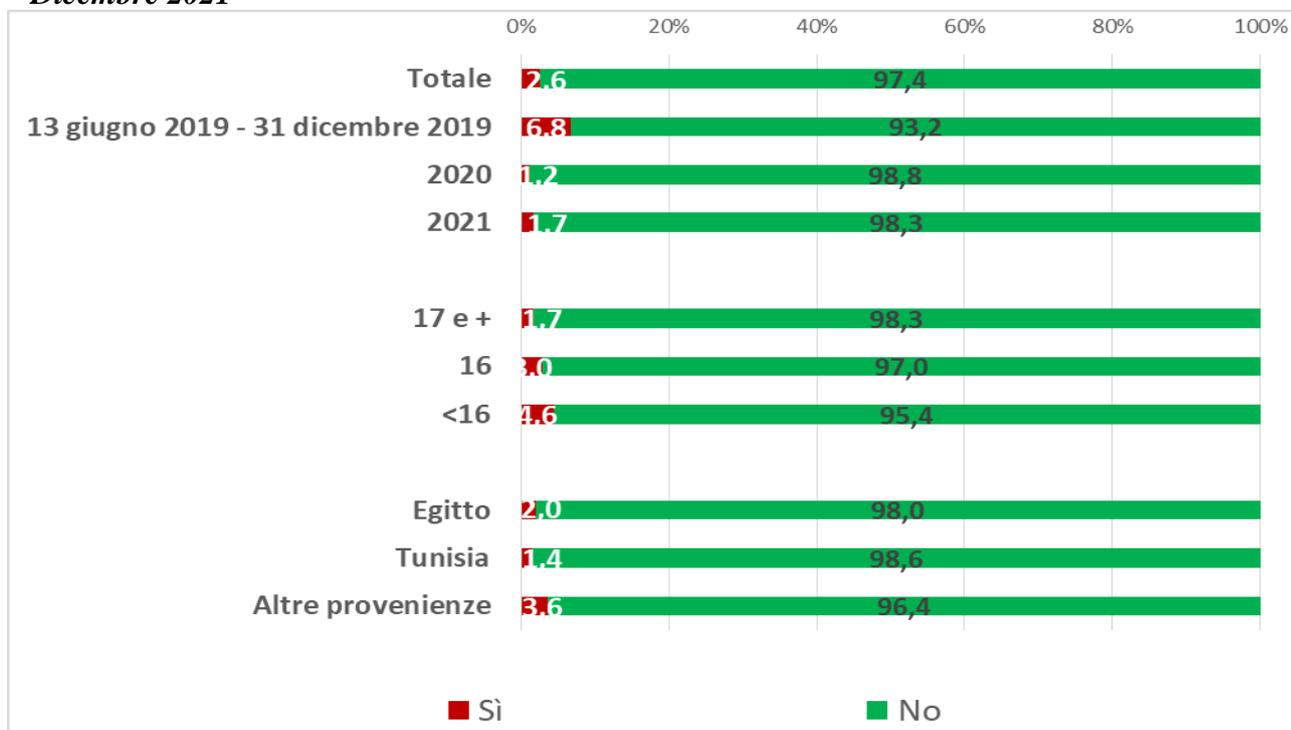
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.17 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 2021



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

Figura 5.2.18 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 2021



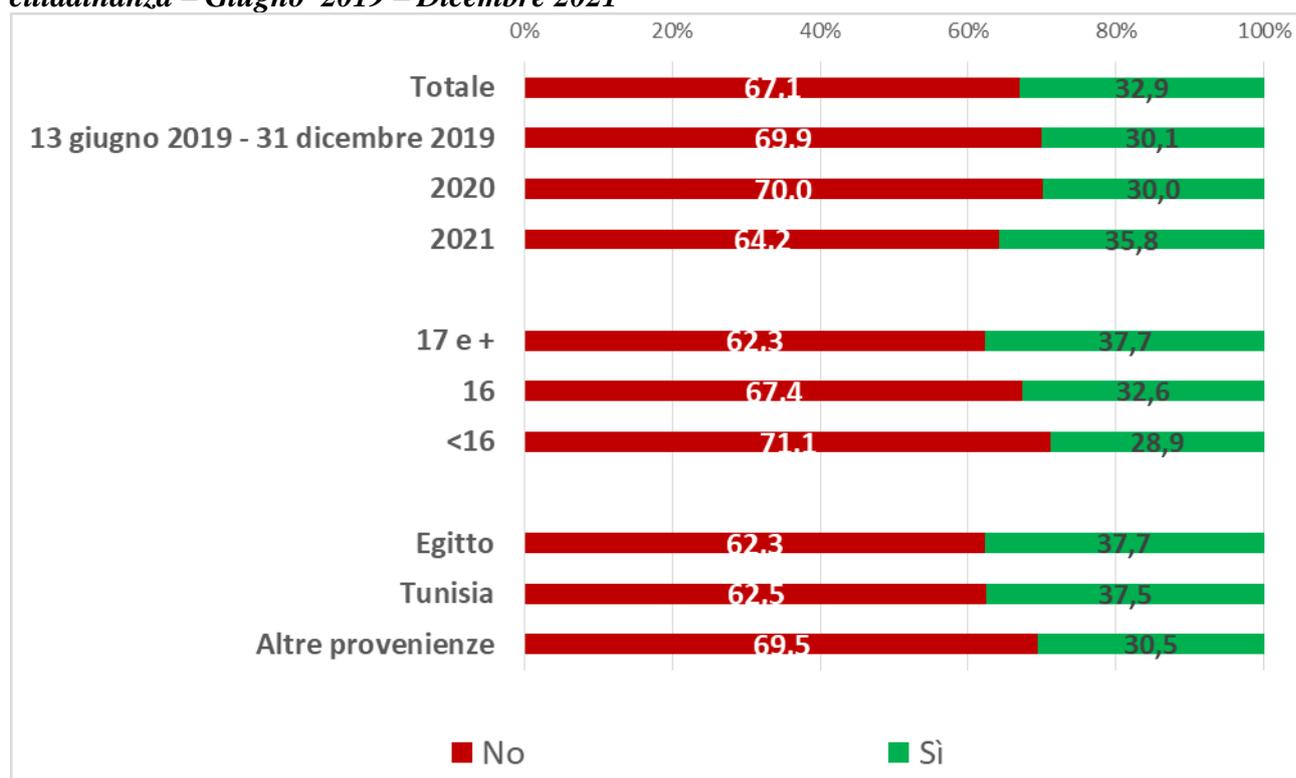
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Il 32,9% dei ragazzi transitati dal Centro Zandrini ha frequentato almeno un corso di italiano interno (Figura 5.2.19), 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 (28,9% tra chi ha meno di 16 e 37,7% tra i 17enni) ed è più elevata tra egiziani e tunisini (rispettivamente 37,7 e 37,5%). Nel 2021 la percentuale di frequentanti è cresciuta, arrivando al 35,8% di chi ha fatto accesso nell'anno.

Il 29,4% dei MSNA frequentanti ha seguito più di un modulo (c'è chi è arrivato fino a 4). Le ore mediamente frequentate a modulo sono state 16,5. Le statistiche che seguono si riferiscono al primo modulo frequentato.

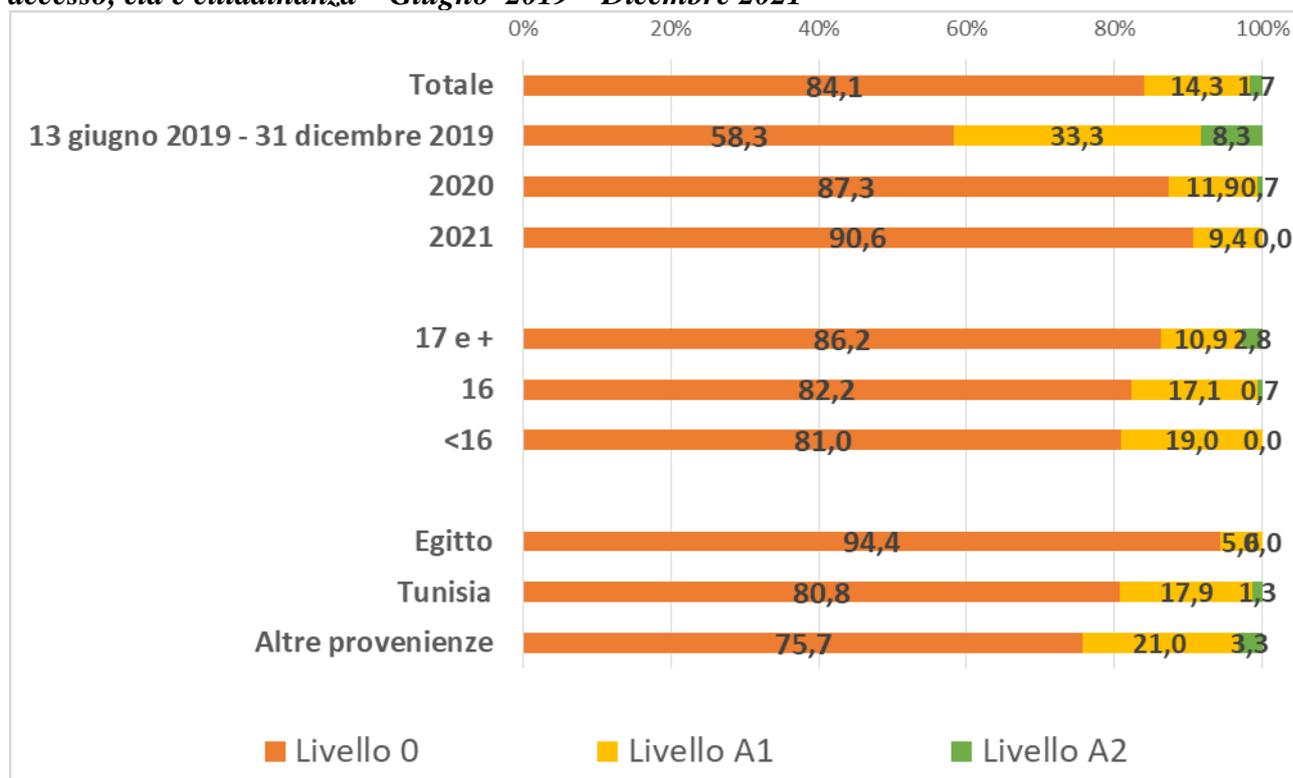
I risultati del test di ingresso (Figura 5.2.20) sono stati suddivisi in livello 0 (84,1%), livello A1 (14,3%) e livello A2 (1,7%). La percentuale di test con risultati di livello A2 è più alta tra i 17enni (2,8%) e i minori provenienti da Paesi diversi da Egitto e Tunisia (3,3%). I risultati di livello 0 sono molto aumentati nel 2021 (superando il 90%).

Figura 5.2.19 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 2021



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

Figura 5.2.20 Distribuzione percentuale per risultato nel primo test di ingresso⁷ 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 2021



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

La motivazione alla frequenza: il punto di vista degli insegnanti

Il livello di motivazione alla frequenza del corso di italiano è stato positivo per l'85,8% dei MSNA essendo stato dichiarato dai rispettivi insegnanti "molto" (27,1%) o "abbastanza" (58,8%) elevato (Figura 5.2.21). La percentuale dei frequentanti "molto o abbastanza" motivati è massima tra i diciassetenni (87,2%). Nel 2021 la motivazione è tornata a crescere, dopo la leggera flessione osservata nel 2020.

Specularmente l'incidenza dei ritiri è stata pari al 5,5% (Figura 5.2.22). La percentuale è massima tra i tunisini (11,8%) e minima tra gli egiziani (0,5%). Nel 2021 è diminuita la percentuale di ritirati si è quasi azzerata (1,2%), dopo la crescita registrata nel 2020 (11,2%).

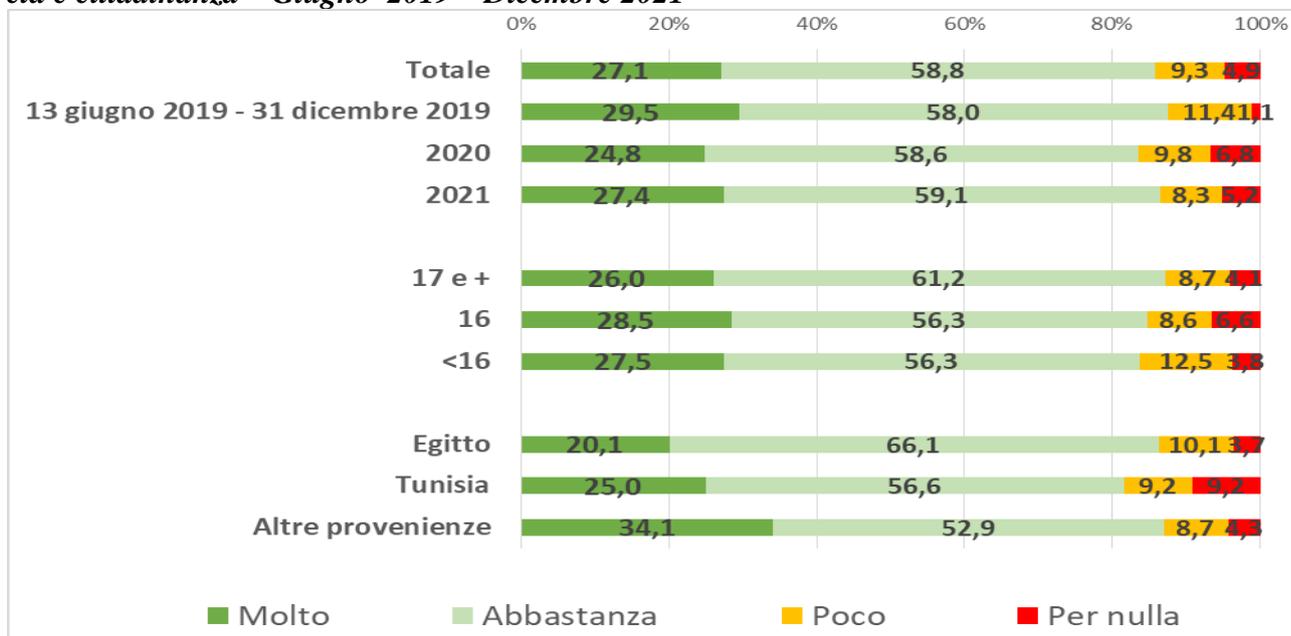
Gli insegnanti hanno valutato il miglioramento dei propri studenti in 5 distinte competenze (Figura 5.2.23): comprensione orale (55,6% degli studenti migliorati), comprensione scritta (48,8%), ampiezza del lessico (48,4%), produzione scritta (45,2%), e produzione orale (42,3%). In tutte le competenze si assiste ad un arretramento rispetto al precedente aggiornamento del rapporto al 30 giugno 2021.

È stato quindi creato un indicatore che misura il numero di competenze migliorate per ciascuno studente (che varia quindi tra 0 e 5; Figura 5.2.24). Il 33,5% degli studenti è migliorato nel primo modulo frequentato in tutte e 5 le competenze rilevate e il 42,5% non è migliorato in alcuna competenza. La percentuale di studenti migliorati in tutte le competenze è più elevata tra i tunisini (42,3%), e tra i più giovani (41,2%). Nel 2021 si osserva un netto peggioramento

⁷ In questo e nei grafici seguenti è stato preso in considerazione il primo corso frequentato

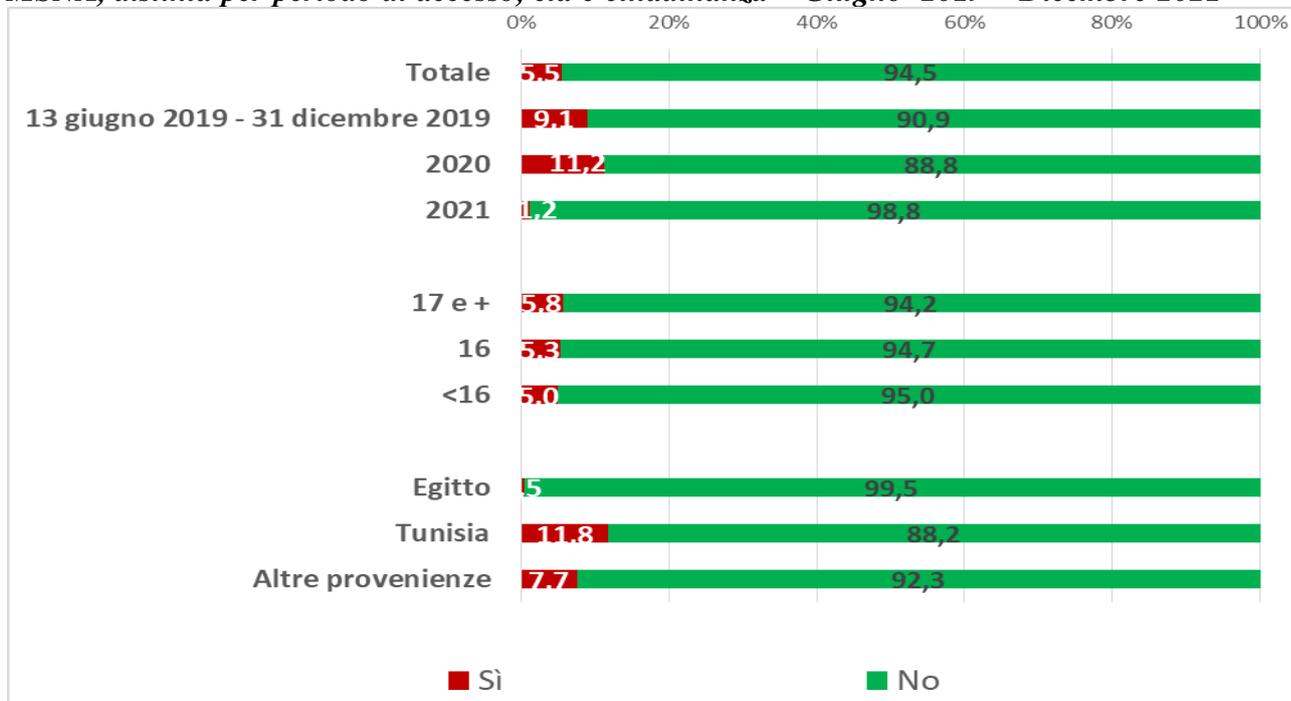
nei risultati degli studenti dei corsi di italiano: oltre il 55% non fa registrare miglioramenti in nessuna delle 5 competenze rilevate.

Figura 5.2.21 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 2021



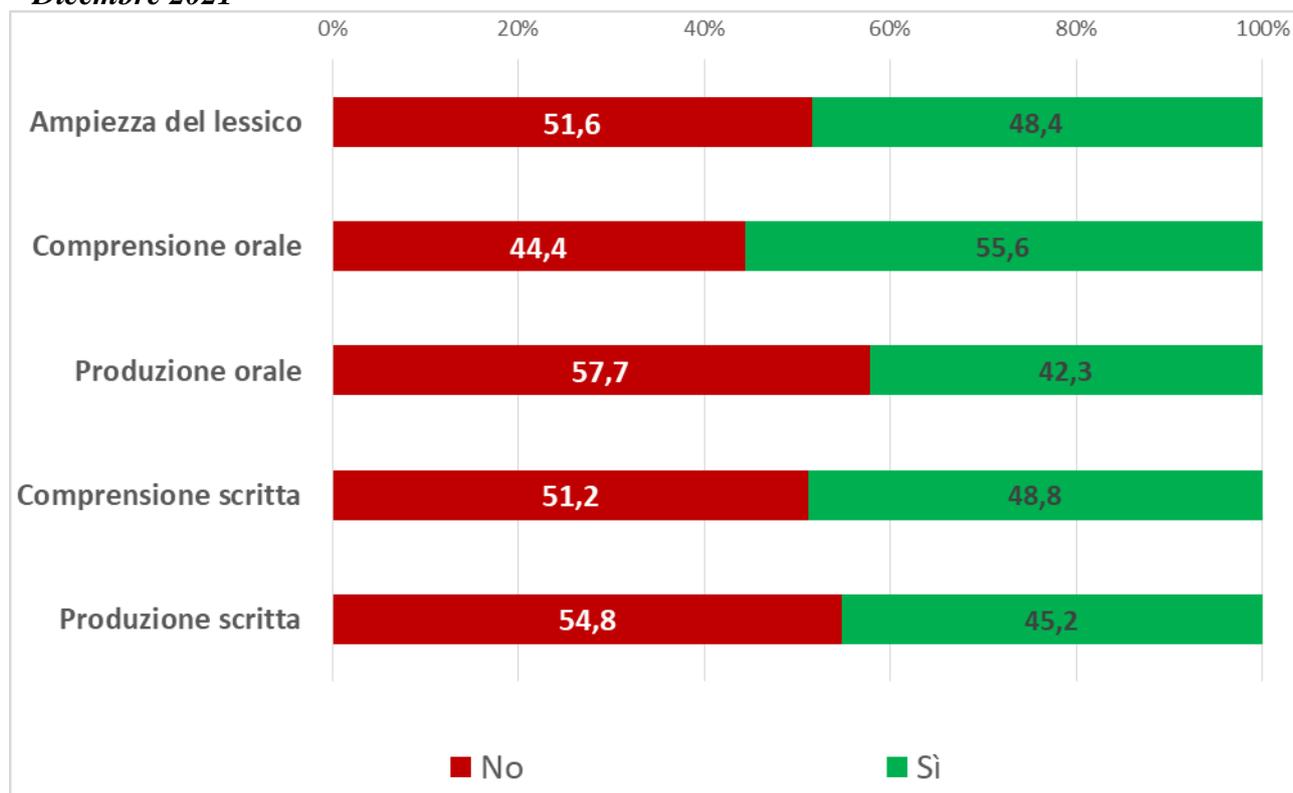
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.22 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 2021



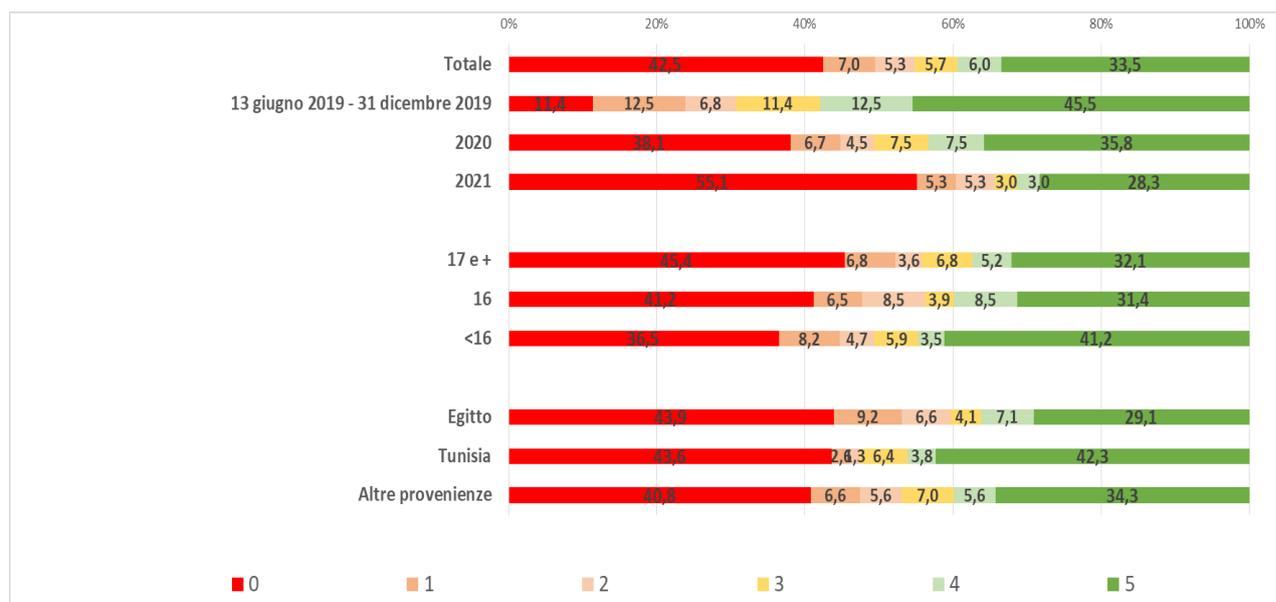
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.23 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 2021



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

Figura 5.2.24 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 2021



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 tre presenze presso l'organizzazione "Civico Zero", una al "Gruppo promozione benessere" e tre partecipazioni a laboratori interni al Centro.

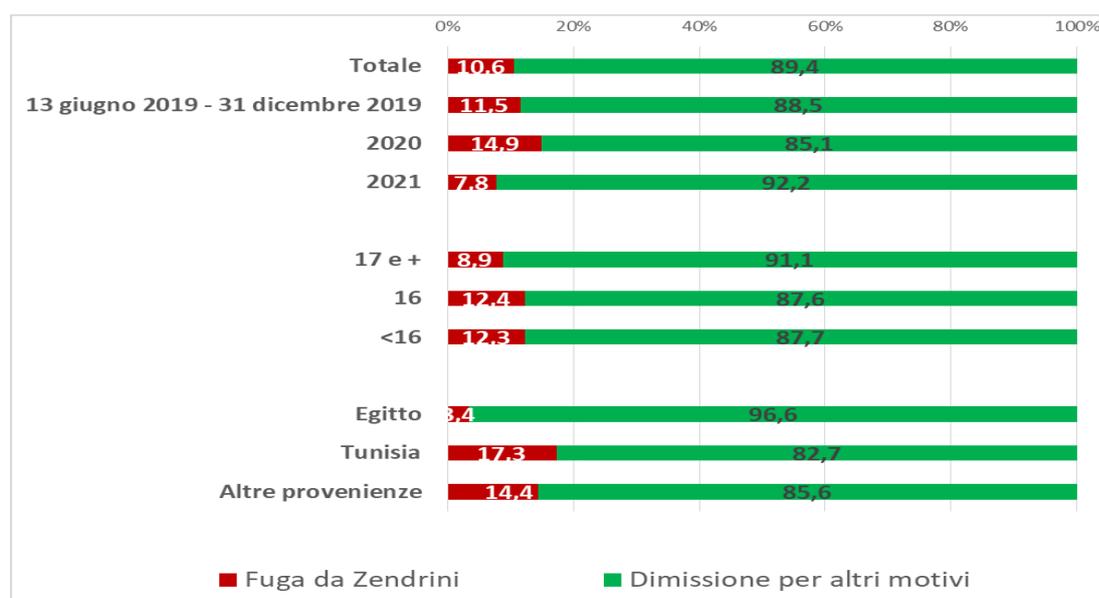
Il 10,6% delle accoglienze nel Centro Zendrini si è concluso per una fuga (Figura 5.2.25). La percentuale di fughe è stata più elevata nel 2020 per poi diminuire nel 2021 (7,8%). Si riscontra inoltre come l'incidenza delle fughe sia minore tra i 17enni (8,9%).

Tra gli accessi del 2019-2021 sono state chiuse nello stesso periodo 1.265 prese in carico dall'Equipe Zendrini (pari all'86,3% degli accessi). Il 53,4% delle chiusure è avvenuta per passaggio agli assistenti sociali comunali, il 22,6% per fuga e il 24,1% per altri motivi (come competenze di altri Comuni o rientri in famiglia). L'incidenza delle fughe è cresciuta nel 2021 (26,1%) e riguarda meno frequentemente gli egiziani (15,1%) e più frequentemente i tunisini (35,9%; Figura 5.2.26).

La durata media delle prese in carico concluse è stata di 100 giorni, mentre quella delle prese in carico ancora attive al 31 dicembre 2021 è decisamente maggiore, essendo pari a 215 giorni (Figura 5.2.27). La media sui casi in carico è in calo rispetto all'aggiornamento del rapporto al 30/6/2021 (266).

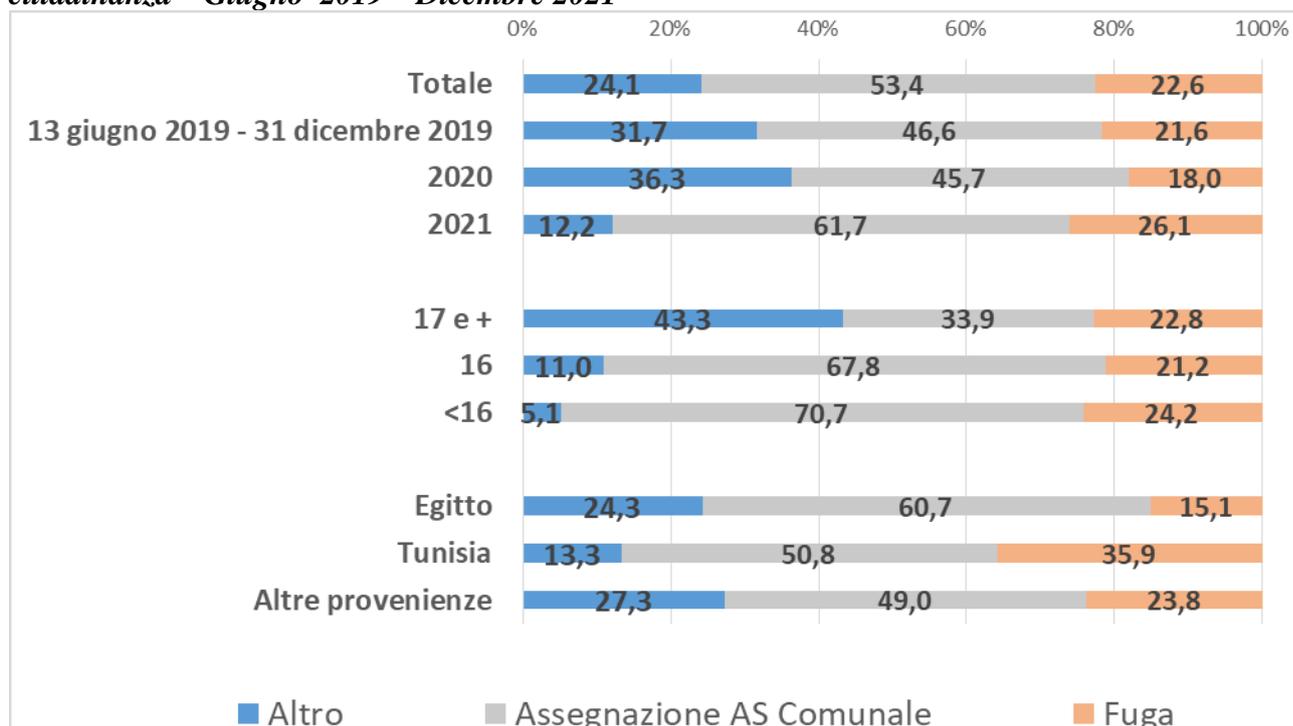
Il monitoraggio settimanale sull'utenza attualmente in carico indica un progressivo aumento dell'utenza da 126 di inizio 2020 fino ad un massimo di 323 casi seguiti nel mese di ottobre 2021 (Figura 5.2.28). Successivamente, il carico dell'équipe del Centro Servizi di via Zendrini si è ridimensionato, anche grazie all'assunzione presso il Comune di Milano di un'assistente sociale dell'équipe che ha continuato a seguire i propri casi. A fine 2021 l'utenza in carico è pari a 258 casi (un dato di oltre il 20% maggiore rispetto a quanto si osservava a fine 2020)

Figura 5.2.25 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 2021



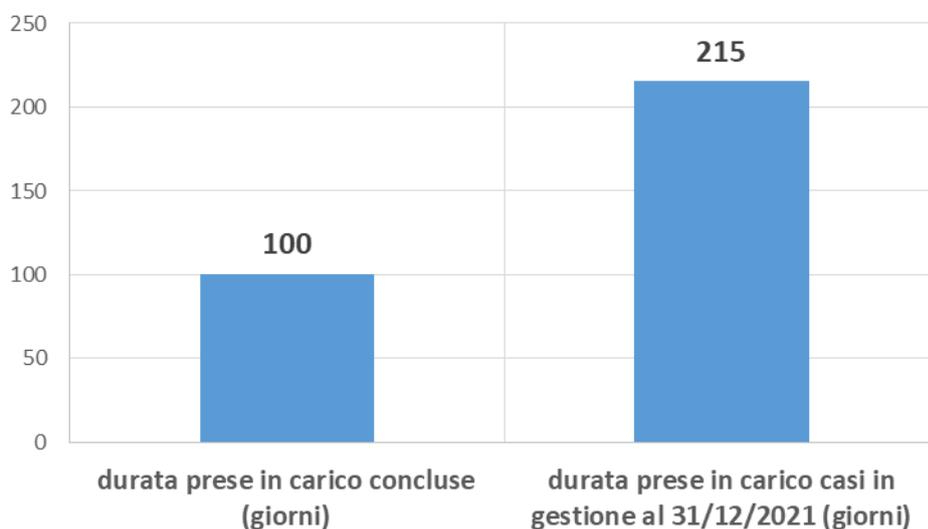
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.26 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 2021



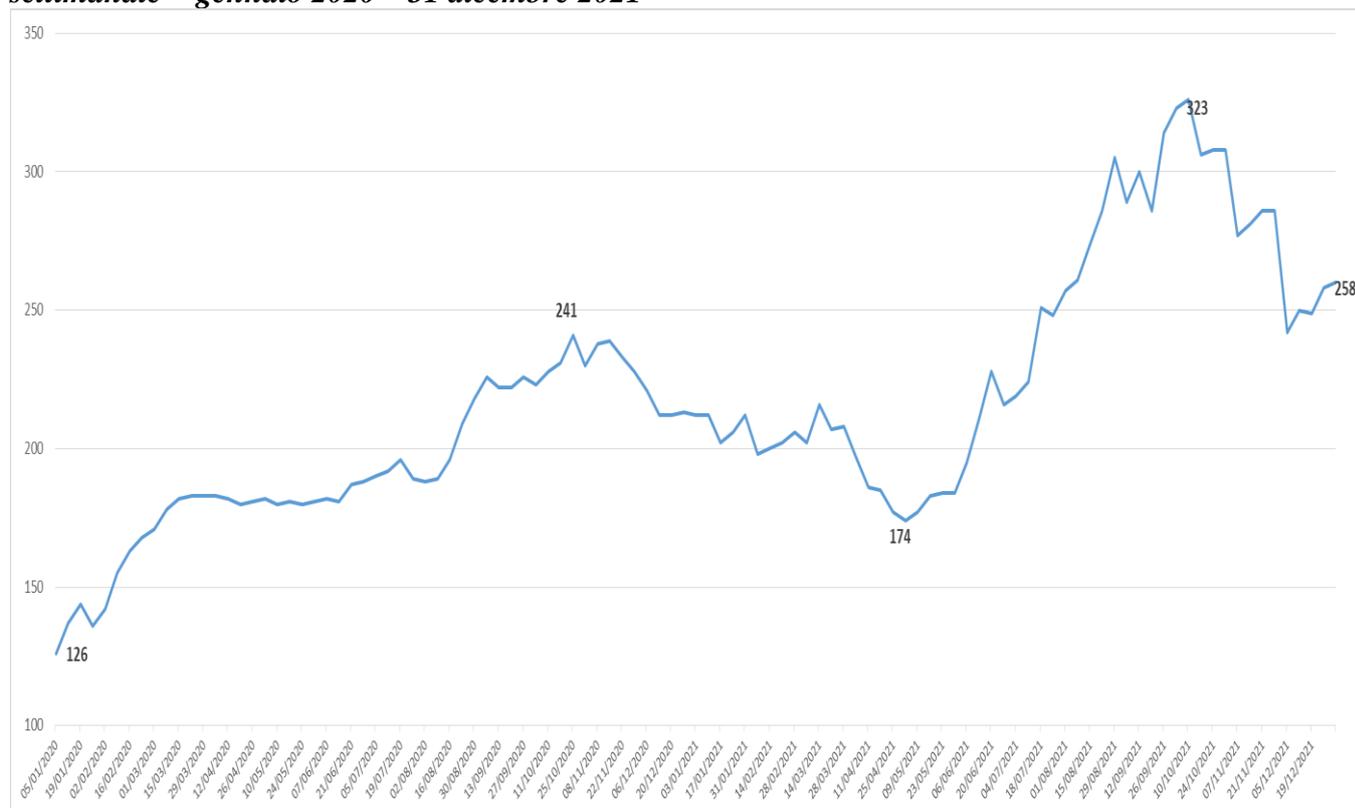
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.27 Durata media in giorni delle prese in carico concluse e ancora in gestione – Giugno 2019 – Dicembre 2021



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

Figura 5.2.28 Numero MSNA in carico équipe Centro Servizi per MSNA – Monitoraggio settimanale - gennaio 2020 – 31 dicembre 2021



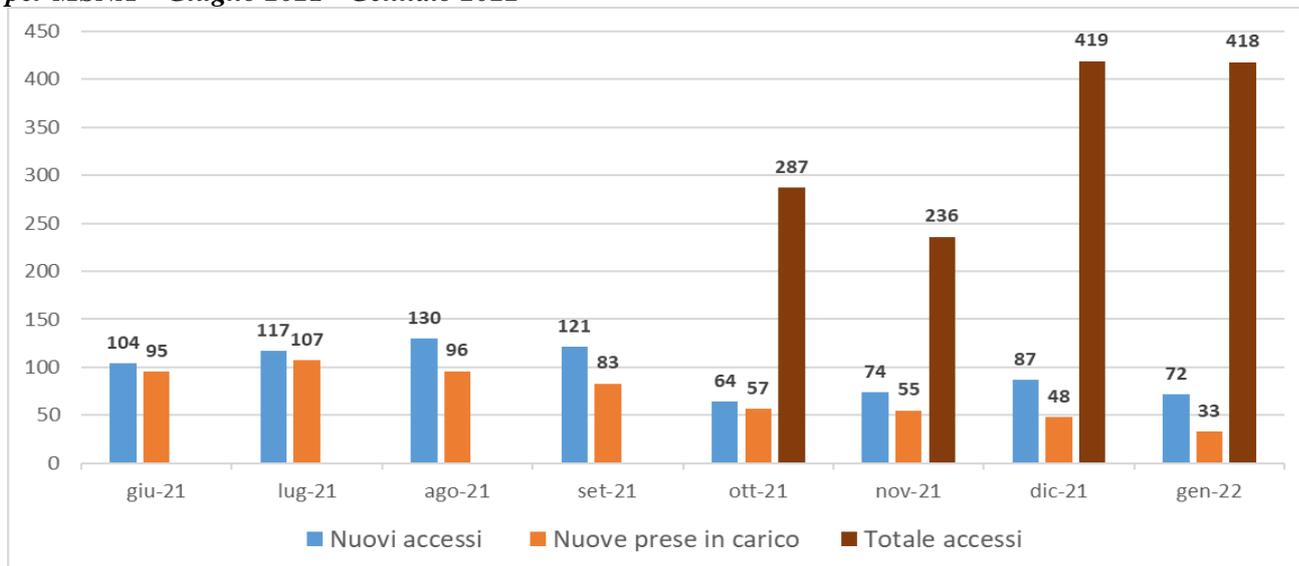
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Come anticipato in premessa, da ottobre 2021 è stata implementata una rilevazione, in formato aggregato, volta a quantificare gli accessi totali e le principali caratteristiche ad essi associate. Bisogna infatti tenere conto che negli ultimi mesi, 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 in aumento negli ultimi mesi: da dicembre 2021 si sono contati 4 accessi ripetuti per ogni nuovo accesso, portando il totale degli accessi a superare quota 400 unità mensili (figure 29 e 30). Se si considerano i giorni feriali di apertura del Centro si arriva ad una media giornaliera di 21 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 gli invii in strutture di emergenza come Remar, da cui non consegue immediatamente una presa in carico (che potrebbe però scaturire in un secondo momento, con un invio in accoglienza presso una struttura dedicata ai MSNA). Anche nel caso di queste due tipologie di flussi: nuovi accessi e nuove prese in carico, la forbice si sta allargando negli ultimi mesi: tra dicembre 2021 e gennaio 2022 i nuovi accessi sono arrivati ad essere il doppio rispetto alle prese in carico.

Negli ultimi 45 giorni, periodo a partire dal quale si dispone di una rilevazione aggregata più dettagliata che raccoglie il motivo del mancato invio presso strutture MSNA, è risultato che solamente per il 3% degli accessi totali e per il 17% dei nuovi accessi si è potuto attivare un

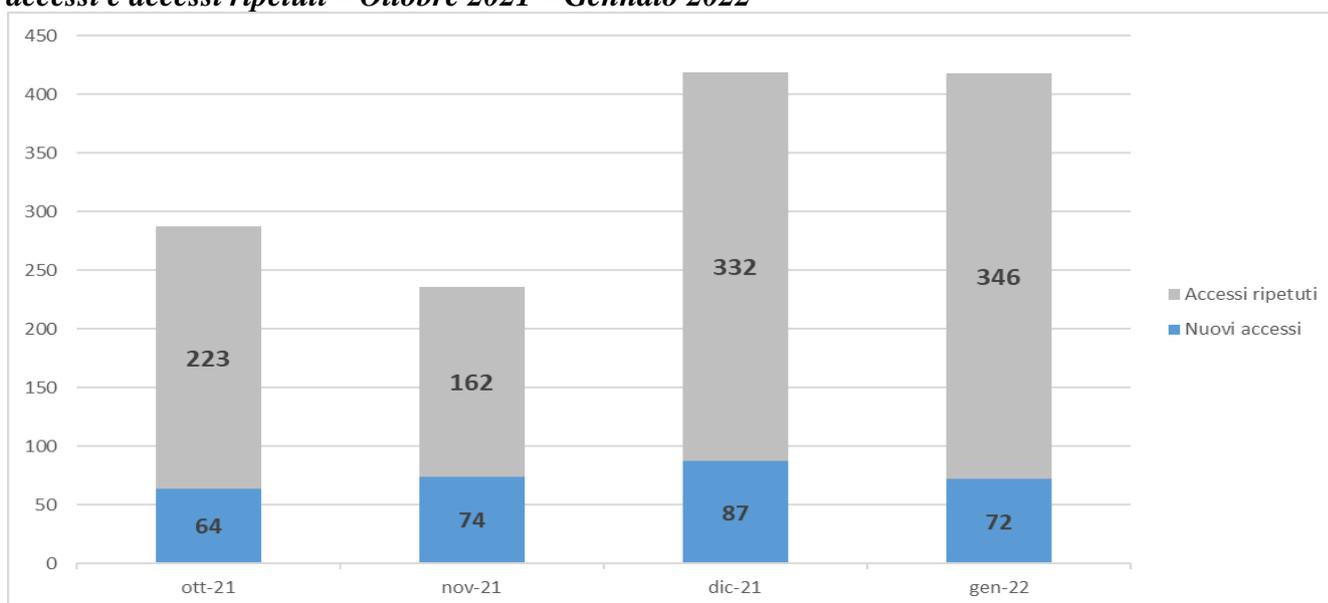
invio presso una struttura dedicata ai MSNA. Circa l'80% dei mancati invii si riferiscono a ragazzi che dispongono già di un'accoglienza provvisoria (presso strutture di emergenza o conoscenti) e quindi si recano al Centro Servizi nella speranza di poter essere inviati in una struttura dedicata. Il 16% sono stati orientati presso le strutture di emergenza predisposte e il 4,5% ha abbandonato il Centro Servizi di via Zandrini prima di ricevere informazioni (Figura 5.2.31).

Figura 5.2.29 - Nuovi accessi, nuove prese in carico e totale accessi al Centro Servizi di via Zandrini per MSNA – Giugno 2021 - Gennaio 2022



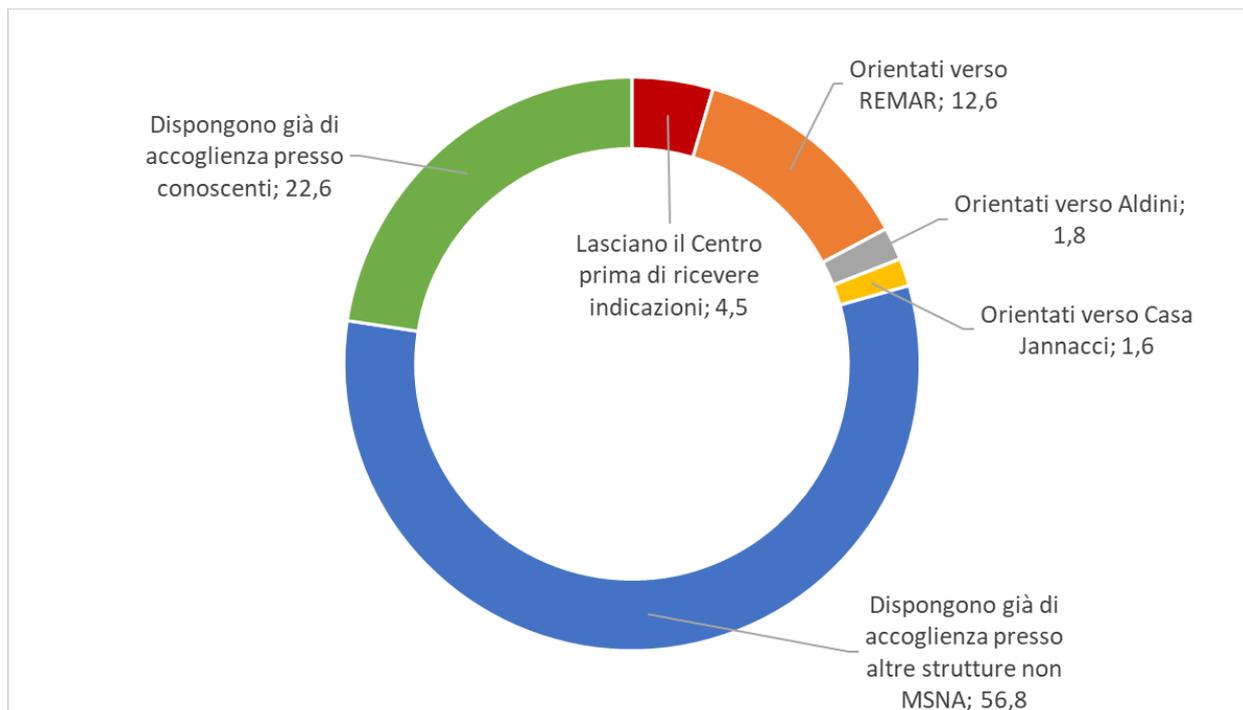
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.30 – Accessi totali al Centro Servizi di Via Zandrini per MSNA distinti tra nuovi accessi e accessi ripetuti – Ottobre 2021 – Gennaio 2022



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

Figura 5.2.31 – Distribuzione percentuale degli accessi al Centro Servizi di via Zandrini per MSNA che non sono stati inviati in accoglienza presso strutture MSNA per motivo del mancato invio – 13/12/2021 – 31/01/2022



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

In sintesi, dalla lettura dei dati emergono alcune considerazioni che interrogano i servizi, sia del circuito SAI che il Centro Servizio di Via Zandrini:

- Le nazionalità prevalenti al 2020 nel progetto SAI risultano essere quelle egiziane, albanesi e kosovare, nessuna delle tre figura tra le più presenti nell'accoglienza adulti, richiedendo al servizio di considerare separatamente le peculiarità di ciascuno nella progettazione degli interventi e dei percorsi;
- Anche in virtù dell'emergenza Covid, il 2020 ha visto prevalentemente la prosecuzione di percorsi iniziati negli anni precedenti. Questo, unito alla larga maggioranza di presenti di anni maggiori o uguali a 17, quindi vicini all'età adulta, richiede di immaginare percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro più rapidi di quanto non accadesse in passato;
- I dati sulle competenze acquisite al termine dei percorsi formativi interrogano i servizi sull'efficacia delle attuali configurazioni degli stessi, alla luce del dato su quasi un quarto degli studenti che non risulta migliorato in nessuna competenza al termine del percorso.

5.3 Le prese in carico del CeLav

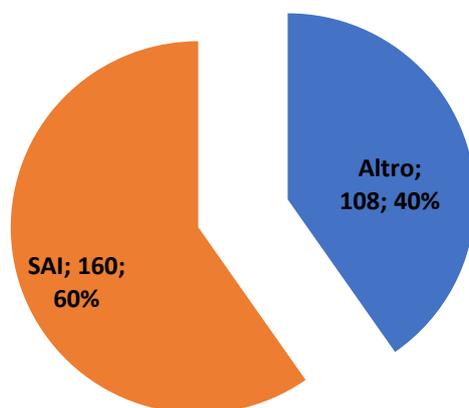
Nel 2021 il CeLav ha chiuso 268 percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo di MSNA. Di questi il 60% si riferisce a ospiti del progetto SAI (figura 5.3.1).

Nel 71% dei casi è stato possibile attivare almeno un tirocinio durante il percorso (figura 5.3.2). In circa la metà dei casi sono stati attivati invece almeno 2 tirocini (49%), e nell'11% dei percorsi ne sono stati avviati almeno 4.

I settori dei tirocini più ricorrenti sono quello della ristorazione, seguito dalla grande distribuzione organizzata. Le mansioni più frequenti invece sono le seguenti: addetto montaggio e smontaggio, l'aiuto cucina e magazziniere⁸.

Il 61,7% dei tirocini termina con un esito positivo (tabella 5.3.1), la percentuale è leggermente inferiore tra gli ospiti SAI (59,3%), per via della minor quota di inserimenti lavorativi nelle aziende presso le quali sono stati svolti i tirocini (23,1% vs. 35,8% delle altre accoglienze). Rispetto a quanto si registra tra gli adulti, l'incidenza degli esiti positivi è 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 (28%). Tra gli esiti negativi la quota maggiore di MSNA si concentra tra gli abbandoni (il 24% degli esiti; il 27,8% tra i MSNA nel progetto SAI), e anche in questo caso è netta la differenza rispetto agli adulti che nel 2021 fanno registrare meno del 9% di abbandoni.

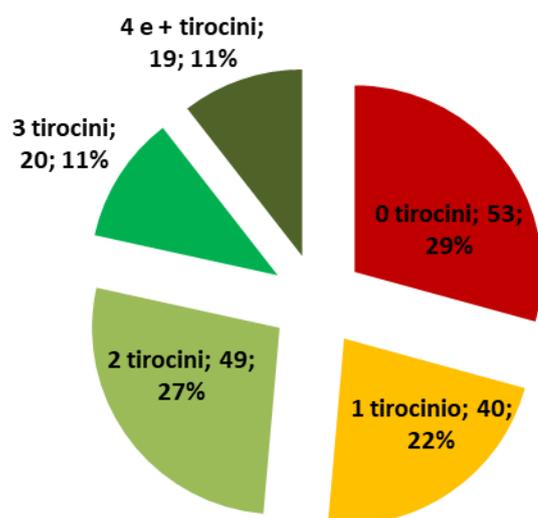
Figura 5.3.1 – Percorsi di presa in carico dei MSNA chiusi nel 2021 distinti tra ospiti SAI e di altri progetti



Fonte: CeLav

Tabella 5.3.2 - Percorsi di presa in carico dei MSNA chiusi nel 2021 per numero di tirocini avviati durante il percorso

⁸ Le informazioni fornite riguardo a settore e mansione sono in formato aperto e non standardizzato e quindi non è possibile una quantificazione precisa.



Fonte: CeLav

Tabella 5.3.1- Percorsi di presa in carico dei MSNA chiusi nel 2021 distinti tra ospiti SAI e di altri progetti per esito del percorso

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

Fonte: CeLav

6. 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 6.1 riporta il prospetto riassuntivo. Nel 2021 si è assistito ad una parziale ripresa dei flussi e dei servizi in seguito al brusco calo riconducibile alla Pandemia iniziata nel 2020. Il numero di nuovi ingressi nei Centri adulti di Accoglienza SAI sale a 188, ma quello complessivo di persone transitate nei Centri di Accoglienza resta stabile e scende leggermente a 490. Da una parte anche nel 2021 persistono gli effetti della pandemia e le restrizioni negli spostamenti, dall'altra ha influito la riduzione dei posti disponibili.

Il 2021 ha confermato la continua evoluzione nelle caratteristiche degli ospiti: la comunità che ha fatto registrare più ingressi diventa quella maliana (23,9% degli ingressi), mentre è solo al quinto posto la comunità pakistana, dopo essere stata per due anni consecutivi quella che ha fatto registrare più ingressi. Torna a crescere la quota proveniente da Paesi africani e aumentano le presenze di ospiti più adulti con una riduzione del peso della fascia d'età tra i 18-24 anni. Gli operatori sono quindi chiamati ad assistere un'utenza che le cui caratteristiche sono in continua mutazione, con bisogni inevitabilmente differenti.

Gli effetti positivi del rallentamento della pandemia si riscontrano nella maggiore frequenza di corsi di italiano, corsi di formazione, tirocini e nella ripresa degli inserimenti lavorativi nelle aziende ospitanti i beneficiari di borse lavoro o in altre aziende.

Molto 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 1.200 accolti. Per far fronte a questo considerevole incremento di flussi è previsto un ulteriore ampliamento di posti all'interno del progetto SAI.

Tabella 6.1 – Indicatori statistici riassuntivi dell'ammontare dell'utenza e degli esiti dei servizi per i titolari di protezione internazionale e richiedenti asilo. Anni: 2011-2021

Fonte	Denominazione indicatore	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Centri di accoglienza SAI	Nr ingressi/anno (adulti + minori accompagnati)	188	126	379	396	415	361	321	211	120	83	89	n.c.	n.c.
	Nr persone/anno (adulti + minori accompagnati)	490	504	738	749	693	460	457	259	159	126	89	n.c.	n.c.
	Nr ingressi/anno (MSNA)	194	158	133										
	Nr persone/anno (MSNA)	295	276	133										
	% ospiti dimessi che risultano occupati ⁹	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	27,3	37,8	31,7	62,0	26,7	60,0	n.c.	n.c.
Conoscenza della lingua italiana	% Frequentanti corsi di italiano ¹⁰	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.
CELAV¹¹	Nr beneficiari di borse	62	63	157	156	120	107	157	145	133	175	165	253	157
	Nr borse	91	69	207	236	170	143	207	213	193	223	216	356	207
	% percorsi chiusi che hanno erogato Borse Lavoro	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	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	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	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.

⁹ Tra gli occupati rientrano anche i beneficiari di borse-lavoro e i lavoratori saltuari.

¹⁰ 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).

¹¹ Gli indicatori elaborati per il CELAV si riferiscono ai percorsi conclusi per i quali fosse noto il codice fiscale dell'assistito.

7. 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/outcome 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 *outcome* (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 progettare un'ulteriore evoluzione (anche dal punto di vista informativo) del nuovo sistema di monitoraggio e valutazione dei percorsi e del servizio. In questo senso, l'avvio della sperimentazione della nuova scheda ("scheda LIFE") su SISA del 2020 è incoraggiante poiché cerca di colmare i gap informativi fin qui sottolineati. L'auspicio è che le criticità dello strumento vengano superate quanto prima, per dotare il servizio di una solida e strutturata base informativa in grado di migliorare l'efficacia degli interventi per gli ospiti. Una volta a regime, il sistema consentirà di disporre inoltre di una reportistica più completa e dettagliata, in grado di supportare il Comune di Milano nelle valutazioni di tipo organizzativo e manageriale sul servizio.

8. 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 1 - UNO SGUARDO ALLE STORIE: BREVI NARRAZIONI DAL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI

Siamo professionisti di possibilità

(Assistente Sociale Elisa Ostè)

Nella stanza colloqui era seduta questa giovane ed esile ragazza.

Chiusa su stessa e impenetrabile ci aspettava.

Educata: piccoli sì e no si sentivano arrivare dall'angolo della stanza dove era seduta.

A concentrarsi sul silenzio e sulla sua postura, quasi sembrava di sentirla la sofferenza di M. Arrivava forte e chiara come una fitta al fianco, come un grido.

Mezzore di colloquio che sembravano giorni. Silenzi ingombranti e quel suo rimanere ferma lì: sola.

M. era circondata da operatori: qualcuno preoccupato, qualcuno attento, qualcuno agitato, qualcuno frustrato. Tutti ossessionati dalla stessa domanda: *come possiamo aiutarla?*

Le domande poste a poco a poco, come gocce che lentamente scavano la roccia. Tutte rivolte a lei, guardandola come se ci guardasse. Ma lei non ci guardava.

Sentivo la dignità di quel suo stringersi a sé stessa, all'unica persona che non l'aveva tradita e che non le aveva fatto del male. L'unica che con i silenzi e quel nascondersi fino a sparire l'aveva protetta. E allora a lei e alla sua sofferenza bisognava lasciare tutto lo spazio. Che si prendessero tutto, come una marea che arriva e si ritira e non lascia mai nulla uguale.

Se fossimo indovini, probabilmente potremmo porci quella domanda, consci di trovare anche la risposta, ma noi non siamo indovini.

Siamo assistenti sociali, psicologi, educatori, operatori dell'inserimento lavorativo e poi siamo uomini e donne, persone, voci e corpi da spiegare e da giustificare nel suo presente.

La domanda opportuna non era *come possiamo aiutarla?* La domanda adeguata era *come possiamo fare in modo che si fidi di noi?*

Tutti siamo stati feriti da qualcosa o da qualcuno e sappiamo che per tornare a fidarci dobbiamo sapere cosa abbiamo davanti.

“Ciao M. io sono Elisa, sono una delle assistenti sociali dell'Unità Politiche per l'Inclusione e l'Immigrazione, lei è Michaela: psicologa del Servizio e possiamo offrirti delle possibilità. Non possiamo risolvere tutti i problemi che ci sono e non vogliamo scegliere nulla al tuo posto, ma se vuoi, siamo disponibili a trovare insieme piccole cose su cui possiamo tentare di aiutarti. Vorresti provarci?”

Ed eccola lì M. che alza il capo: occhi grandi da cartone animato fissi nei miei. Nessuno scampo di lasciarli fino a che lei non abbasserà lo sguardo di nuovo.

M. ti punta quei suoi occhi addosso ed è una presa dolce e feroce, una stretta di mano decisa, un patto tra esseri umani.

Ci siamo guardate un po' attraverso e abbiamo deciso una cosa che avrebbe fatto il nostro Servizio e una cosa che avrebbe fatto lei. Una e una, non di più.

E M. si è alzata e messa in cammino verso i suoi obiettivi. Non siamo compagni del suo viaggio che conduce sola e con le sue forze, non siamo coloro che la tengono per mano, non siamo i suoi confidenti o motivatori, ma lei sa che ci siamo. Siamo un rifugio, un bivacco dove fare tappa e ripartire, un luogo dove ora M. ha imparato a tornare sorridente, saltellante e con fiducia. M. è molto forte. Tira dritto, guardando avanti decisa. Su di lei nuvole nere che non vuole vedere e affrontare, finché non sarà necessario, finché non le scaricheranno addosso una tempesta... che poi chissà, magari il vento cambierà e le spazzerà via lontane: torneranno in Nigeria, in Libia o in mezzo al mare e non ci si penserà più.

Logica esistenziale

di Gianmarco, Ida e Silvia, volontari presso il [Centro SAI Gorlini](#)

Ci sono quelli che ogni tanto si stufano: della città, della routine, delle cose fatte in quella maniera perché è giusto che sian così, senza che nessuno sappia realmente chi le ha decise e quando.

Forse anche noi siamo fatti così: ogni tanto, un interesse che magari non è ben chiaro ma che fa parte del nostro substrato umano ci spinge a cercare altre “realtà”, quelle magari meno evidenti, meno spalleggiate, meno sostenute, meno conosciute. E tutti questi meno appena citati fan tornare con la mente ai tempi delle scuole medie, dove han provato ad insegnarci che “meno per meno fa più”!

Difficile convincersi che meno per meno possa davvero fare più... perché a livello matematico, come si fa a crederci? Meno due mele per meno due mele fan zero mele e nessuno mangia niente: questa è pura matematica intestinale! Ma noi umani, avendo una componente mistica e misteriosa, possiam far magie e a volte proprio miracoli.

E allora, forse, è proprio la matematica, nel senso per noi più fine, cioè di logica, a portarci qui a Gorlini. E in caso di logica esistenziale: per far quadrare i conti che non tornano nella routine che reprime e stride, per nutrirci di sorrisi così belli che sembra non bastan due bocche per contenerli, ma anche per veder volti che si portan dietro le tracce della nostra imperfezione... Perché ogni cosa è utile, anche la routine, per stufarsi della sua esistenza.

E così un giorno può capitarti di iniziare per caso, a far fare i compiti a due bambini azeri ospiti del centro, instauri un rapporto di amicizia e stima. Loro escono da Gorlini con la loro famiglia e tu continui ad accompagnarli, ad affiancarli nello studio, andando a casa loro. **Una sera ti invitano a cena, per ringraziarti, e ti ritrovi a guardare spettacoli teatrali allestiti dal padre dei ragazzini, in qualità di scenografo e regista, quando era ancora nel suo Paese, e ad ascoltare una storia che parla di persecuzioni e finalmente di pace, di integrazione in una nuova terra e in una nuova casa.**

Oppure può capitarti che ti venga chiesto di insegnare a cucinare a K., che viene dall’Etiopia, a te, che ai fornelli non ti senti certo un’esperta. I colori, i profumi e i piatti sono quelli della cucina italiana. **I racconti e le chiacchiere sono quelli di due donne del Mondo, vicine di casa, poi di sorrisi e in un attimo, anche di cuore, nonostante la barriera linguistica.**

Un giorno organizzate di cucinare il suo piatto nazionale, lo zighinì. K. Arriva con le pentole, il peperoncino, quello giusto, la farina per fare il pane di accompagnamento, tanto entusiasmo e un sorriso che supera qualsiasi barriera, perché è felice di quel momento e quell’appuntamento. **Perché è a casa tua, che diventa anche casa sua... e ricorda a noi esseri umani, che in ogni posto del Mondo si può essere a Casa!**

Poi un giorno ti fermi, ti guardi per un secondo alle spalle, e ti accorgi che sono più di vent’anni che frequenti Gorlini come volontario... hai fatto la baby-sitter, hai fatto accompagnamenti e commissioni, hai fatto corsi di italiano a un sacco di persone, soprattutto giovani, e con molti di loro sei rimasto in contatto anche dopo che hanno lasciato il centro.

Hai sfruttato il fatto di non essere un’insegnante di professione per costruire una didattica non convenzionale, ci hai messo un po’ di teatro, per farti comprendere meglio anche da chi magari non è mai andato a scuola nel suo Paese e si trova a scontrarsi con le difficoltà dell’italiano. **Perché imparare la nostra lingua non significa solo conoscere i verbi e la grammatica, ma imparare a conoscere una nuova realtà, regole, usi e costumi spesso diversi da quelli a cui erano abituati.** E non importa se è sera e hai alle spalle una giornata intensa di impegni, quando esci dall’aula in cui hai fatto lezione ti senti carico di allegria ed energia.

Posti come Gorlini ci aiutano a ricordarci di credere che l’impossibile può diventare possibile, che veramente meno per meno possa fare più, che alcuni incontri possano avvenire, quasi per

magia, anche al di là delle barriere linguistiche o delle limitazioni e delle mascherine imposte dal Covid.

Si varca un cancello, una soglia, la prima volta magari un po' per caso e un po' per incoscienza o curiosità, e ci si ritrova a condividere un tratto di strada, a donare tempo, mani, competenze, fantasia, a spalancare il proprio cuore e la propria vita, lasciarsi attraversare da storie e racconti, e scoprirsi contaminati e cambiati dall'incontro con l'altro.

Ma ogni buona idea non va avanti da sola, ha bisogno di chi la sostiene. Per cui Gorlini è in primis le persone che ci lavorano dentro e se ogni volta che si arriva qui si respira aria “de buena onda”, detto alla sud americana, è proprio grazie a loro.

Forse è difficile trovare le parole giuste per descrivere questo posto e quello che si prova... ma come spesso si sente dire “basta il pensiero”, e se non dovesse bastare il pensiero... ancora meglio, così c'è più spazio per la fantasia di chi ascolta e per quel pizzico di curiosità che può far nascere il desiderio di provare a vedere con i propri occhi che la matematica a volte è proprio un po' magia.

La terra dentro

di Christian Boniardi e Cinzia Torchiana del [centro SAI Casa Monluè](#)



Cosa significa “sentirsi a casa” per un rifugiato? Domanda difficile, certo. Che poi, in realtà, il quesito è arduo anche per ogni uomo, ogni donna: dov'è casa? Cos'è casa? Quando ci si sente a casa? Chi ci fa sentire a casa? Cosa ci fa sentire a casa? Il calore di un abbraccio che ricorda i saluti di chi è rimasto a migliaia di chilometri di distanza in situazioni tribolate.

Il colore della terra di Casa Monluè, mischiata ai detriti, che ricorda altre terre, rivoltate tante volte nei campi di famiglia. Il profumo di un piatto cucinato con degli amici al sapore di cumino, curcuma e zenzero.

Una chat con la mamma, la moglie, i figli, che sorridono vedendoti sullo schermo. Oppure, **casa è dove ci si può ritrovare come individuo, ricompattando le parti frammentate del proprio sé, in un altrove finalmente possibile in cui risolvere i conti con il proprio passato.**

E così, in un pomeriggio di primavera, ci si ritrova a zappare e a dipingere sotto un cielo terso, con persone che vengono da mondi lontanissimi e hanno voglia di stare insieme, mentre si prendono cura di un piccolo pezzo di terra tra la tangenziale est ed il fiume Lambro.

C'è chi si china, il sedere all'insù, la schiena robusta incurvata sulla zappa, accompagnando i propri movimenti parlando in bamarà con qualche amico. Uomini che si sono forgiati coltivando pezzetti di terra da strappare al deserto del Mali e che padroneggiano gesti antichi di mani e di piedi. C'è chi diserba ascoltando musica afro-beat

senegalese, che ci culla, si dilata nei suoni e ci dà il giusto ritmo di lavoro. C'è chi in quel pezzetto di terra si sente a casa, poiché si sente finalmente sicuro, lontano dalle violenze che lo hanno inseguito per tutta la vita, e così ti dona la sua estetica, colorata come un poncho di quelli che vengono venduti nella periferia di Lima. Un mosaico variopinto e ordinato insieme.

C'è chi pianta pomodori e ti dice che si immagina un futuro in cui spera di vivere in una casa con un piccolo orto da coltivare, in cui rilassarsi dopo una giornata di lavoro. C'è chi pianta zucchine e cetrioli e ti chiede cosa siano quelle piantine che se sei un po' distratto sembrano tutte uguali.

C'è chi ti parla degli aromi. Del rosmarino, ad esempio, che ha imparato ad usare lavorando nella cucina di un ristorante nel centro di Milano. E ora sa preparare arrosti e patate al forno come non ci fosse un domani. E se B., che è gambiano, lo usa in cucina, L., che è peruviano, lo utilizza per rilassarsi: un rametto vicino al cuscino culla come un olio medicamentoso e fa fare buoni sogni.

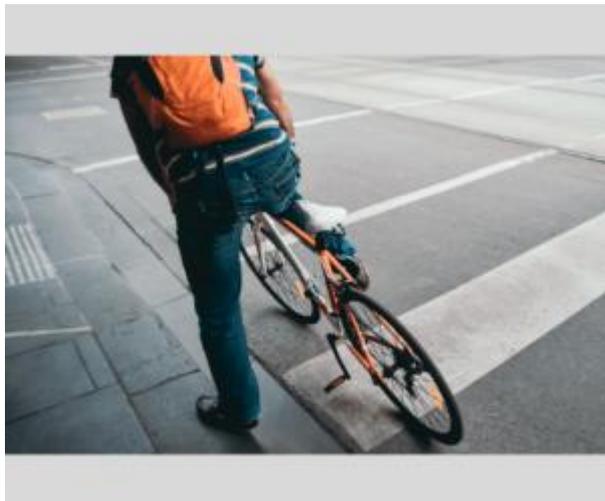
E poi c'è chi lavora vestito tutto elegante, con delle nuovissime sneakers rosse ai piedi, come le scarpette rosse della pallacanestro milanese, l'Olimpia, perché dopo avere lavorato nell'orto di Casa Monluè, andrà in Duomo a trovare gli amici... e una fidanzata, forse. Ma siccome lavora nei campi da quando è nato, è sicuro nei movimenti, e non si sporcherà perché sa come si fa e te lo spiega, con calma.

E così, in quel pezzo di terra tra la tangenziale est ed il fiume Lambro, si incontrano storie di uomini che, finalmente, si sentono a casa, scaldati dalla possibilità di intrecciare i loro vissuti con quelli di altri uomini venuti da lontano.

Uomini che hanno voglia di raccontare e raccontarsi, e di stare in una relazione educativa anche con chi, come noi, è nato nella periferia di Milano nella prima metà degli anni '70. **Uomini che lavorando quel pezzo di terra con le bordature colorate, si prendono cura di una radice identitaria da preservare.** E prendendosene cura, arricchiscono la terra che hanno dentro, quella nella quale coltivano nuovi sogni, per un futuro in cui diventeranno propositi, ed i propositi, come diceva Adriano Olivetti, sono qualcosa di infinitamente più grande.

Volevo imparare a pedalare

di Laura Melli coordinatrice Centro SAI Via Stella



La bicicletta corre veloce, sotto i pedali, sull'asfalto di Milano, le ruote che girano sicure e inarrestabili mi ricordano i mesi in cui ho lavorato come rider, la scatola per le consegne montata dietro alla sella, le attese e poi gli indirizzi, uno dopo l'altro, in giro per la città.

È stato un tempo strano, un tempo di passaggio, che mi ha accompagnato passo dopo passo a prendere il volo, a prendere le distanze dalla vita di prima, a diventare grande.

Sono arrivato in Italia dal Ghana che ero ancora minorenne. Quando ho compiuto 18 anni, nel 2018 sono stato trasferito presso il centro SAI di via Stella. Mi ricordo che mi sentivo piccolo, spaesato, confuso, non sapevo bene cosa fare della mia vita, quali decisioni prendere. Avevo appuntamenti regolari con dei dottori in un posto chiamato UONPIA, loro dicevano che ero fragile e vulnerabile, parole che a me non piacevano, anche se sapevo che parlare con quei dottori mi faceva stare meglio.

Al centro, invece, mi sono sentito bene fin da subito, mi piaceva stare con gli altri ragazzi ospiti, organizzare feste, ascoltare la musica. Mi sentivo a casa e sapevo che agli operatori potevo raccontare tutto, quello che mi capitava fuori, al lavoro, con gli amici, quello che postavo su Facebook; **li cercavo spesso per chiacchierare, per fare domande, forse a volte erano sempre le stesse, ma sentivo che avevo bisogno di ricordarmi le risposte ai miei dubbi, di condividere le incertezze.**

Sono rimasto in via Stella quasi due anni, cercando di trovare il mio posto nel mondo, ma mi sembrava di collezionare un fallimento dietro l'altro. Mi avevano proposto una borsa lavoro in una tipografia, ma ho avuto un problema con il mio capo e ho mollato. Poi di nuovo una borsa lavoro in un birrificio, ma anche lì non riuscivo a stare, c'era qualcosa che non andava, e così ho chiesto agli operatori di poter interrompere il lavoro. **Mi sentivo demoralizzato, incapace. Sentivo che intorno a me gli operatori continuavano a volermi bene, ma erano preoccupati. Mi hanno proposto di provare a cercare lavoro da solo, qualcosa di meno rigido, con meno costrizioni, senza le etichette di "fragile" e "vulnerabile" che accompagnavano i progetti di inserimento in cui avevo provato a stare, senza riuscirci.**

E così ho iniziato a fare il rider, come tanti altri ragazzi... Ho sentito che era una scelta mia, che stavo provando a cavarmela da solo, e sapevo che gli operatori del centro e i dottori della UONPIA credevano in me e in questa possibilità, e questo mi ha dato ancora più forza e determinazione. E la mia vita ha iniziato a cambiare. Mi hanno proposto di andare a vivere in un appartamento di seconda accoglienza, qualche mese prima della fine del mio progetto in via Stella, ci ho pensato davvero tanto, volevo provarci, ma all'ultimo momento non me la sono

sentita di lasciare la mia famiglia così presto... troppo presto. **Ma poco dopo degli amici mi hanno offerto la possibilità di andare a stare da loro e io ho iniziato a parlarne con gli operatori: volevo sapere cosa ne pensavano, volevo essere sicuro che fossero d'accordo con la mia scelta, perché questa volta mi sembrava un'opportunità reale, possibile.** Loro mi hanno sostenuto ancora una volta e mi hanno aiutato a trovare un lavoro più stabile, attraverso un'agenzia interinale.

Adesso abito in un appartamento con altri due ragazzi del Ghana, anche loro ex ospiti del centro di via Stella. Lavoro in una ditta di pulizie, ho finalmente un contratto a tempo determinato e spero che possano rinnovarlo presto a tempo indeterminato.

Oggi non pedalo più per Milano a fare una consegna dietro l'altra, ma mi piace attraversare la città in bicicletta e ricordarmi la strada percorsa, le persone incontrate, ricordarmi chi ero e guardare chi sono diventato, più sicuro, più responsabile. Oggi vado a salutare la famiglia che ho lasciato in via Stella, la famiglia che mi sono creato negli anni che ho trascorso lì, la famiglia che non avevo mai avuto prima. È stato difficile lasciarli, ma la vita è un viaggio e dobbiamo imparare a camminare da soli. Certamente porterò sempre con me la gratitudine per l'amore e l'ospitalità con cui sono stato accolto e accompagnato e il ricordo del tempo condiviso, i litigi, le discussioni, ma anche e soprattutto le risate. Perché questo fa di noi degli esseri umani, insieme, in questo mondo.

Chi non ha gambe, abbia testa

(curato da Cristina Bettini)

Sono un ragazzo diversamente abile, così mi definiscono in Italia ma per farla più breve sono un ragazzo di 24 anni senza una gamba. Giocavo veramente bene a pallone nel mio paese, una piccola nazione dell'Africa subsahariana con spiagge lunghissime e mare di un colore blu cobalto. Mi mancano quei paesaggi, ma un giorno tornerò a rincorrere le onde e assaporare la cucina di mia mamma. Passavo le ore a giocare a pallone sui campi senza un filo di erba, sotto il sole rovente dell'Africa. Un giorno un uomo bianco, un americano che lavorava nel mio paese, mi disse che avevo talento e mi regalò un paio di scarpe di calcio. Uno dei regali più belli ricevuti nella mia vita.

Mi convinsero a partire, mi convinsero a intraprendere un viaggio che mi faceva paura. Mi convinsero dicendo che in Europa sarei diventato un giocatore di calcio famoso, sarei diventato ricco, avrei costruito una villa nel mio paese e mantenuto tutta la famiglia. La famiglia racimolò qualche soldo, misi un vecchio zaino in spalla con le mie scarpe di calcio e partii.

Io che ho paura dell'acqua, io che abituato a stare con i piedi per terra decisi di tentare la fortuna. Avevo 17 anni. Il viaggio non fu poi così tremendo come per invece tanti altri dei miei connazionali e amici. Sbarcai in Sicilia e il mare e le spiagge mi ricordavano il mio paese. Vivevo in un "camp" con tanti altri ragazzi, forse troppi ma potevo giocare a calcio. Un operatore del "camp" mi mise in contatto con una squadra locale e inizia a giocare per loro. Ero bravo, davvero bravo. Correvo come il vento e il pallone sembrava attaccato ai miei piedi, non mollavo finché non riuscivo a segnare il goal.

Dopo qualche mese arrivò la notizia del mio trasferimento, dovevo andare a Milano. Erano tutti felici per me, famose squadre di calcio avrebbero potuto vedermi e offrirmi una carriera.

Arrivai nella grande città, non mi piaceva, tante case, poco verde e un "camp" con tanti richiedenti asilo come me che bighellonavano tutto il giorno. Io invece ero sempre più convinto di voler sfondare nel mondo del calcio e iniziai subito a giocare per una squadra del quartiere.

Una domenica alcuni amici mi invitarono ad andare con loro a visitare dei connazionali in un'altra città a due ore di treno da Milano. Salimmo sul treno senza biglietti, i pochi soldi che avevano li usavamo per fare altro e non certo comprare un biglietto.

Il treno partì e dopo una mezzoretta arrivarono il controllore con due agenti della sicurezza. Io e i miei amici iniziammo a correre all'interno del treno e arrivati nell'ultima carrozza capimmo che se non volevamo avere problemi con la sicurezza del treno dovevamo scendere. Aprimmo manualmente la porta di sicurezza e saltammo fuori dal treno in corsa.

Da quel momento io non ricordo più nulla, mi risvegliai in un ospedale con l'arto inferiore amputato. Non avevo più la gamba, non potevo più giocare a calcio, non potevo più camminare bene come gli altri, la mia vita era stata stravolta da una bravata.

In ospedale feci impazzire tutti, mi riempivano di farmaci per tenermi calmo ma nessuno capiva che io avevo venti anni ed ero senza una gamba.

Rientrai nel "camp", ero aggressivo con tutti, fumavo erba da mattina a sera per non pensare, per evitare che la mia mente realizzasse che era un diversamente abile e lo sarei stato per sempre.

Arrivò il momento della commissione e il riconoscimento dello stato. Andai sotto l'effetto di cannabis, capii la metà di quanto mi chiesero ma una frase che dissi me la ricordo ancora oggi molto bene: "L'Italia mi ha portato via una gamba e la carriera". Mi alzai e me ne andai.

Arrivò la protezione internazionale e mi spostarono in una struttura solo per rifugiati. Tutto bello e carino ma io non avevo più una gamba e nessuno e niente poteva ridarmela. I miei atteggiamenti e comportamenti erano al limite della sopportazione, operatori, ospiti e chiunque mi stava vicino doveva subire le mie continue lamentele. Niente mi andava bene. Durante la pandemia mi chiudevo in camera e non aprivo a nessuno, nemmeno per sanificare l'ambiente dove dormire che era sporco e puzzava di fumo. Ero davvero indisciplinato. Mi fecero frequentare corsi di lingua italiana, imparare un mestiere e mi aiutarono a trovare un lavoretto di assemblaggio presso una cooperativa sociale, sempre con tanta fatica perché mi opponevo a tutto. Misi alla prova la pazienza di tutti.

Lavorare mi faceva bene, mi allontanava i pensieri cattivi e utilizzavo anche meno cannabis. Ma ero sempre un ragazzo arrabbiato col mondo. Mi ricordo di un episodio che avrei staccato la testa dell'assistente sociale. Mi convocò insieme all'educatore di riferimento, voleva parlare un po' con me, capire i miei progetti futuri. Arrivai nel suo ufficio e inizia una lamentela unica degna di un diversamente abile: non ho un lavoro fisso, non ho una gamba, non ho una casa, l'Italia non fa nulla per me, voi mi avete portato via la gamba e così via. Lo raccontavo con odio e disperazione sperando di guadagnarli la sua pietà. E invece si alzò dalla sedia mi guardò dritto negli occhi e mi disse: devi smetterla di compiangerti, di lamentarti e di essere arrabbiato col mondo. Non hai una gamba e nessuna te la darà indietro. Vedi di sorridere alla vita e di accertarti per quello che sei. Sei un ragazzo giovane, sano, intelligente, volenteroso e siamo ancora qui dopo tre anni dall'incidente e piangere sopra una gamba? "- Me ne andai via senza salutare nessuno, avrei voluto staccarmi la protesi e spaccargliela sulla testa. Forse dovevo farlo ma Allah aveva altri progetti per me.

Dopo circa un mese presi appuntamento ancora con quell'assistente sociale, dovevo capire fino a che punto voleva arrivare. Poche parole e mi disse che era finita la mia permanenza nel centro SAI e se accettavo potevo entrare in un appartamento costituito da sette camere con bagno privato occupato da sette ospiti oltre i cinquant'anni. Pensai che era matta, che voleva punirmi, che non voleva aiutarmi. Mi propose di iniziare a correre con una protesi speciale. Sempre più matta, lo pensavo veramente ma intanto elaboravo le sue proposte.

Alla fine andai a vivere in quell'appartamento dove ho quattro papà e due nonni, mi vogliono bene e ci rispettiamo a vicenda. Sono genitori e nonni un po' strani, chi era alcolista, chi giocatore d'azzardo, chi reduce da venti anni di galera.....ma mi trovo bene, sono la mia famiglia.

Mi sono anche messo a correre, ho una gamba come quella di Pistorius e vado velocissimo. Mi alleno in un centro sportivo con un allenatore che lavora con atleti paraolimpici, tanta fatica ma tanta soddisfazione.

Ho un lavoro part time, un po' fuori Milano ma mi sono organizzato per arrivare in tempo. Ho colleghi che mi vogliono bene e ci vediamo anche dopo il lavoro.

Sto anche studiando per prendere la patente di guida perché come dite voi in Italia: "chi non ha gambe abbia testa".

Io farò l'idraulico

(a cura di Elena Jona, Farsi Prossimo)

Conosco Tawfiq nell'agosto del 2019. Pochissime parole di italiano e due occhi pieni di paura. Quella paura di quando sei senza documenti, che se ti fermano per strada non puoi neanche dimostrare chi sei.

Tanti viaggi a Roma per avere il passaporto ma senza successo; un forte desiderio di conoscere Milano, di studiare di lavorare e la consapevolezza che senza uno straccio di documento nulla di tutto questo diventa possibile.

Poi un giorno si viene a sapere che il console ghanese è a Verona per pochi giorni; corsa in treno e una lunga camminata verso il museo africano dei Comboniani dove si dice si trovi il console. Arriviamo un'ora prima dell'apertura e ci sono più di 200 persone in coda prima di noi... forse non eravamo gli unici ad aver ricevuto la soffiata. Finalmente dopo 10 ore di lunga attesa il console ci riceve.

Dopo circa un mese Tawfiq riceve il suo tanto desiderato passaporto e da qui la strada è stata solo in discesa: appuntamento in questura per il permesso di soggiorno elettronico, rilascio del codice fiscale, tessera sanitaria, scelta del medico. Tawfiq ha ricominciato a credere che il suo sogno si potesse davvero realizzare.



Quale sogno vi state sicuramente domandando? Il sogno di fare l'idraulico!

A nulla sono valse le mie parole di cautela e le mie raccomandazioni sulle difficoltà che avrebbe incontrato: "io farò l'idraulico" continuava a ripetermi. Ci mettiamo alla ricerca di una scuola di formazione e di un ambito lavorativo dove misurare sul campo tutto questo entusiasmo. Nel frattempo Tawfiq continua a studiare l'italiano e arriva a conseguire il diploma di licenza media con una tesina sul suo paese: il Ghana.

Nel mese di settembre del 2020 inizia a frequentare un istituto superiore professionale ad indirizzo manutenzione.

Tawfiq si distingue fin da subito per la sua dedizione allo studio. La sua scrivania di casa e il laboratorio della scuola diventano luoghi dove trascorrere la maggior parte del tempo, a volte anche a discapito della sua passione per il calcio e per gli amici.

I suoi modi gentili e la sua affabilità colpiscono ogni persona che incontra e anche la convivenza nell'appartamento dove abita ha potuto trarre beneficio dalle sue capacità relazionali: la sua pacatezza ha contribuito in ogni occasione a rendere sereno e piacevole il clima in casa.

La scuola che frequenta con ottimi risultati piace molto a Tawfiq ma ciò che desidera più di ogni altra cosa è poter mettere le mani su un impianto. Arriviamo così alla fine del 2020, con

tutte le difficoltà che la pandemia ha portato, ad un inserimento lavorativo presso un'azienda di manutenzione di caldaie e impianti di condizionamento.

Tawfiq ora ha le mani sporche di ruggine e gli occhi che brillano: il suo sogno sta iniziando a prendere forma. Le giornate sono lunghe e faticose: la sveglia suona prima delle 6.00, poi la preghiera della mattina, entro le 7.00 è già sulla metro, il lavoro dai clienti che finisce nel tardo pomeriggio e poi via di corsa a scuola con il treno. Il rientro a casa è intorno alle 22.30 e poi preparazione della cena, preghiera della sera e a letto. Tawfiq non molla.

Qualche giorno fa mi manda una foto su whatsapp .



Disciplina	Altro/Unico
LINGUA E LETT. ITAL.	OTTO
LINGUA INGLESE	NOVE
MATEMATICA	SETTE
DIRITTO ED ECONOMIA	NOVE
FISICA	SETTE
SCIENZE E BIOLOGIA	NOVE
CHIMICA E LAB.	
T.I.C.	NOVE
L.T.E.	NOVE
T.T.R.G.	DIECI
STORIA	
COMPORAMENTO	NOVE
EDUCAZIONE CIVICA	NOVE

Credo sia la miglior testimonianza della sua forza e della sua tenacia.

Dalle api di Rranxe alla riviera romagnola passando per una nota pizzeria di Milano

(a cura di Elena Jona, Farsi Prossimo)

Incontro per la prima volta Hysen nei primi giorni del mese di novembre del 2021 negli uffici di via Scaldasole. Fin da subito ho l'impressione di un ragazzo molto determinato. Il colloquio ha l'obiettivo di proporgli altri 6 mesi di accoglienza presso un appartamento; avrebbe così potuto consolidare le sue abilità lavorative e domestiche per poi iniziare una vita completamente autonoma. Eccoci qui oggi, a metà del 2022, a raccontare una storia davvero virtuosa; perché Hysen di competenze da spendere ne aveva tante.



Un diploma di terza media già conseguito in Albania, un italiano molto buono, esito di tenacia e costanza in tutti i corsi di lingua frequentati e un quasi contratto con una delle aziende più trendy in fatto di pizza al trancio a Milano erano solo 3 delle valigie con cui Hysen si è trasferito

in quel di via Padova in una giornata autunnale di fine novembre.

Abbiamo avuto, per tutti questi sei mesi, il nostro appuntamento fisso nel suo giorno libero dal lavoro; ci incontravamo e facevamo delle lunghe chiacchierate sulla settimana trascorsa.

Ogni volta uscivo da quella casa arricchita da racconti e da ragionamenti molto maturi e colpita dalla sua capacità di fare scelte adulte, nonostante i 18 anni freschi freschi.

A 18 anni si tende a fare di testa propria e non sempre è facile ascoltare i suggerimenti di un adulto, se poi questo adulto è la tua educatrice.... Hysen al contrario mi portava un'idea o una proposta restando sempre in ascolto di eventuali suggerimenti e consigli.

Qualche settimana fa mi disse che stava valutando di lasciare il suo lavoro in pizzeria - sicuro e a tempo indeterminato - per accettare una proposta di un amico: un contratto stagionale sulla riviera romagnola come cameriere presso un hotel. Questa nuova opportunità lavorativa gli avrebbe permesso di guadagnare abbastanza per supportare la sua famiglia nel periodo estivo e di trascorrere invece i mesi invernali a casa sua in Albania.

Hysen, ne ero certa, non prendeva mai decisioni avventate; ogni scelta è sempre ben ponderata; il suo obiettivo, lo stesso che l'aveva spinto nell'estate del 2019 a lasciare il suo lavoro di apicoltore per intraprendere il viaggio verso l'Italia, è quello di aiutare la propria famiglia.

Il contratto come cameriere inizierà nel mese di luglio... nell'attesa ci sta un salto a casa a riabbracciare i genitori e la sorella – studentessa di psicologia a Tirana.

Il giorno della partenza dopo un lungo abbraccio le uniche parole che mi sono sentita di dire sono state: “sono certa che farai cose grandi, ora ritorna dalle tue api, pronto poi a ripartire per una nuova avventura”.



Podcast

Contributi video e audio sulle politiche sociali e della salute del Comune di Milano. Sulla Web Tv Radio del Comune di Milano sono disponibili i racconti di quattro beneficiari:

Gloria - devo iniziare la mia vita.

Yannik - ho ricominciato a ridere.

Bojang - il milanese.

Tamba - ho bevuto tanta acqua

<https://www.comune.milano.it/web/incomune-webtvradio/podcast-e-video/milano-welfare>