



# Accoglienza rifugiati: un'ordinaria emergenza

*Fotografia sull'accoglienza dedicata a richiedenti e beneficiari di protezione internazionale da un punto di vista privilegiato: quello degli operatori e delle operatrici che lavorano sul campo.*

Luglio 2017

[www.inmigrazione.it](http://www.inmigrazione.it)

## INDICE

1) PREMESSA	pagina 3
2) I NUMERI DELL'ACCOGLIENZA IN ITALIA	pagina 5
3) LA QUALITA' DELLE STRUTTURE DEDICATE ALL'ACCOGLIENZA	pagina 7
4) L'UBICAZIONE DELLE STRUTTURE D'ACCOGLIENZA	pagina 9
5) PROFESSIONALITA' IMPIEGATE NELL'ACCOGLIENZA	pagina 11
6) ACCESSO AI SERVIZI SUL TERRITORIO	pagina 13
6.1) Uffici Immigrazione delle Questure	pagina 13
6.2) Le Amministrazioni Comunali	pagina 14
6.3) Il Servizio Sanitario Nazionale	pagina 16
6.4) Le scuole d'italiano L2	pagina 18
6.5) Formazione professionale e lavoro	pagina 20
6.6) Terzo settore e volontariato	pagina 22
7) CONTROLLI E COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI	pagina 24
8) LA STRUTTURA DELL'INDAGINE	pagina 26

## 1) PREMESSA

Durante l'estate 2017 ancora una volta assistiamo all'emergenza profughi, connessa agli sbarchi sulle nostre coste di chi scappa da guerre e violenze. E' evidente come la gestione di migliaia di persone con esperienze spesso drammatiche e traumatiche è senza alcun dubbio complessa. Una complessità che però anno dopo anno si tramuta puntualmente in un'emergenza.

Le emergenze possono essere determinate da tante cause e, solo analizzandole, è possibile porre le premesse per il loro superamento. Nel caso dell'accoglienza dei profughi **non si può parlare di un'emergenza connessa alla non prevedibilità** e, quindi, all'eccezionalità delle situazioni che si verificano. Si tratta infatti di un'emergenza ormai ordinaria che puntualmente si verifica ogni anno. Non si tratta neanche di **un'emergenza connessa alla scarsità delle risorse economiche**, visto che ci sono i fondi necessari a garantire l'accoglienza ai richiedenti asilo che arrivano in Italia.

**I numeri**, seppure possono impressionare in termini assoluti, **non determinano di per sé un'emergenza**: il numero di posti disponibili per l'accoglienza dovrebbe essere sufficiente per coloro che fanno richiesta di asilo (i posti disponibili di accoglienza sono 175.550 a fronte di 71.744 richieste di asilo nei primi sei mesi del 2017).

Eppure di emergenza si tratta. **Un'emergenza che nasce dalla capacità del nostro Paese di rispondere a questo fenomeno**, ovvero alla capacità di mettere in campo un sistema di accoglienza di qualità che sappia avere una visione complessiva e di lunga durata e non sia improntata soltanto a tamponare gli sbarchi. Uno dei principali problemi che viviamo, infatti, è avere un sistema di accoglienza che arriva già saturo ai periodi di picco degli sbarchi.

Un approccio che, tra l'altro, permetterebbe di **archiviare definitivamente il binomio Accoglienza = Business**, per sostituirlo con Accoglienza = Mestiere, nel senso più nobile e specialistico del termine. Eppure la buona accoglienza è senza dubbio un investimento da tutti i punti di vista: sia per la qualità della vita e la possibilità di integrazione delle persone accolte sia per la società ospitante. Basti pensare a come un sistema di accoglienza di qualità potrebbe garantire oltre 70.000 posti di lavoro<sup>1</sup>, senza considerare tutto l'indotto connesso alle forniture e servizi. A titolo esemplificativo la sola fornitura del vitto (colazione/pranzo/cena) può generare per difetto oltre 500 milioni di euro l'anno<sup>2</sup>.

In questo contesto **diventa quindi centrale il tema della qualità dell'accoglienza**, che ha numerose ricadute immediate e concrete: nella **qualità della vita di chi scappa** da guerre e violenze; **nell'accorciare i tempi** di accoglienza (liberando così posti per gli sbarchi dell'anno successivo); nella **convivenza e nell'integrazione tra persone accolte e territorio ospitante** (avere un piccolo centro d'accoglienza ben gestito vicino casa è un'opportunità; averne uno grande dove i rifugiati sono abbandonati a loro stessi o poco seguiti può diventare una criticità); **nell'economia italiana** visto che la buona accoglienza si fa anche con la quantità e la qualità del personale impiegato, **garantendo la nascita di decine di migliaia di posti di lavoro**.

Con il dossier "*Accoglienza rifugiati: un'ordinaria emergenza*" In Migrazione vuole contribuire a questo dibattito attraverso **una fotografia inedita sull'accoglienza dedicata a richiedenti e beneficiari di protezione internazionale** da un punto di vista privilegiato: quello degli operatori e delle operatrici che lavorano sul campo, che vivono quotidianamente le criticità e i punti di forza.

---

<sup>1</sup> stima calcolata con un gruppo di lavoro multidisciplinare composto da 8 professionisti ogni 20 ospiti

<sup>2</sup> stima effettuata considerando un costo di 8 € al giorno per persona accolta

Per questo abbiamo intervistato **333 Operatori ed operatrici dell'accoglienza** impegnati nella relazione d'aiuto rivolta ai migranti forzati. Persone che lavorano sul campo dal Nord al Sud del Paese in **86 diverse Province**. Una **panoramica del variegato sistema italiano d'accoglienza** che è ancora ben lontano da trovare un'omogeneità e una visione strategica che esca da un approccio emergenziale. **L'indagine ha interessato tutte le Regioni e le Province Autonome italiane.**

Le risposte raccolte ed elaborate con l'indagine di In Migrazione riguardano **191 operatori che lavorano nei Centri di Accoglienza Straordinaria** attivati dalle Prefetture, **118 in progetti SPRAR** gestiti dai Comuni, **9 operatori che lavorano nei Centri governativi** (quali ad esempio gli Hub) e **15 in altri progetti d'accoglienza** gestiti dal privato sociale.

Hanno partecipato all'indagine, garantendo un quadro ampio e articolato del punto di vista di chi opera in accoglienza: **63 direttori/coordinatori**; **110 operatori sociali**; **28 educatori** professionali; **11 psicologi** e psicoterapeuti; **17 assistenti sociali, personal tutor e counselor**; **27 operatori legali**; **47 insegnanti** d'italiano L2; **21 mediatori** linguistici e culturali; 9 amministrativi.

Una fotografia che evidenzia forti problematicità nel sistema di accoglienza italiano. **L'84% degli operatori intervistati (281 su 333) segnala nei centri in cui lavora una o più criticità** connesse a: sovraffollamento e decadenza della struttura; scarsa specializzazione dello staff; personale sottostimato rispetto agli ospiti; isolamento fisico nell'ubicazione del centro e carenza di collegamenti pubblici con i centri abitati; difficoltà di accesso ai servizi del territorio.

**CENTRI D'ACCOGLIENZA CON CRITICITA'**  
SEGNALATI DAGLI OPERATORI INTERVISTATI

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	% sul totale
Tutti i centri	Centri <b>SENZA PROBLEMATICHE</b>	52	<b>16%</b>
	Centri <b>CON UNA O PIÙ PROBLEMATICHE</b>	281	<b>84%</b>

Fonte: In Migrazione

## 2) I NUMERI DELL'ACCOGLIENZA IN ITALIA

In Italia sono stati complessivamente attivati 175.550 posti per accogliere richiedenti asilo e rifugiati (*dato aggiornato al 23/01/2017*). Un numero che in termini assoluti può sembrare allarmante ma, se messo in relazione con la popolazione residente, appare più modesto.

In Italia infatti vengono accolti poco più di tre richiedenti asilo o rifugiati ogni 1.000 residenti. Se in termini assoluti è la Lombardia ad ospitare più richiedenti e beneficiari di protezione internazionale (23.391 persone accolte) in rapporto ai residenti ospita appena lo 0,23%. In proporzione al numero di residenti è invece il Molise ad avere una presenza più forte (più di un rifugiato ogni 100 abitanti).

Appare evidente quindi che non assistiamo ad alcuna “*invasione*”, dato che in proporzione alla comunità ospitante i richiedenti asilo e i rifugiati rappresentano un numero esiguo. Se questo è vero nell'analisi dei dati macroscopici, dal punto di vista del cittadino, che vive il proprio specifico territorio, si vivono spesso situazioni limite. Infatti a fare la differenza in questo senso è la dimensione dei centri di accoglienza attivati, che troppo spesso, ospitano un numero eccessivo di persone con conseguenze sulla qualità dell'accoglienza e sull'eccessiva pressione sulla comunità ospitante.

Il sistema di accoglienza è articolato in una *prima accoglienza* specificatamente dedicata a richiedenti asilo nei grandi Centri Governativi (HUB, CDA, CPSA, ecc.) per 14.750 posti e nei Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) attivati dalle Prefetture per altri 136.978 posti.

A questi si aggiunge *la seconda accoglienza SPRAR* per 23.822 posti, prioritariamente dedicati a chi già ha positivamente concluso l'iter della domanda d'asilo. Questi progetti sono attivati dagli Enti locali e si caratterizzano da centri di piccole dimensioni e in rete con il territorio e i suoi servizi.

### I NUMERI DELL'ACCOGLIENZA<sup>3</sup> DEI RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI IN ITALIA E IL RAPPORTO CON I RESIDENTI NEI TERRITORI OSPITANTI

Territorio	CAS <sup>4</sup>	SPRAR <sup>5</sup>	ALTRI CENTRI <sup>6</sup>	TOTALE	Rapporto a residenti
Molise	2.896	517		3.413	1,09%
Basilicata	2.072	454		2.526	0,44%
Friuli Venezia Giulia	3.463	355	1.222	5.040	0,41%
Calabria	3.624	2.537	1.102	7.263	0,37%
Liguria	5.282	506		5.788	0,37%
Umbria	2.796	408		3.204	0,36%
Sardegna	5.323	201		5.524	0,33%
Toscana	11.621	858		12.479	0,33%

<sup>3</sup> I dati si riferiscono al numero di posti occupati al 31/12/2016 (per lo SPRAR al 31/12/2016).

<sup>4</sup> Centri di Accoglienza Straordinaria attivati dalle Prefetture

<sup>5</sup> Progetti d'accoglienza attivati dagli Enti locali

<sup>6</sup> Centri Governativi (HUB, CDA, CPSA, ecc.)

Piemonte	12.866	1.270		14.136	0,32%
Marche	3.884	739		4.623	0,30%
Puglia	6.280	2.362	3.358	12.000	0,29%
Abruzzo	3.479	259		3.738	0,28%
Emilia Romagna	10.537	1.208	654	12.399	0,28%
Veneto	10.439	535	2.795	13.769	0,28%
Sicilia	4.623	4.374	4.770	13.767	0,27%
Provincia Aut. Trento	1.299	148		1.447	0,27%
Provincia Aut. Bolzano	1.359			1.359	0,26%
Campania	13.061	1.325		14.386	0,25%
Lazio	9.912	4.231	849	14.992	0,25%
Valle d'Aosta	306			306	0,24%
Lombardia	21.856	1.535		23.391	0,23%
<b>TOTALE NAZIONALE</b>	<b>136.978</b>	<b>23.822</b>	<b>14.750</b>	<b>175.550</b>	<b>0,29%</b>

Fonte: Dati statistici del 23.01.2017 della Commissione parlamentare d'inchiesta sul sistema di accoglienza, di identificazione ed espulsione, nonché sulle condizioni di trattamento dei migranti e sulle risorse pubbliche impiegate - Camera dei Deputati  
Elaborazione: In Migrazione

Un sistema di accoglienza in cui appaiono ancora lampanti due principali contraddizioni, che portano ogni anno all'evocazione dell'emergenza:

- la prima accoglienza risulta "intasata" dai tempi troppo lunghi della burocrazia connessa all'iter per la domanda di protezione internazionale. Il numero di posti disponibili è enormemente superiore infatti al numero di richieste di asilo fatte in Italia (oltre 136.000 posti per 71.744 domande di asilo nei primi sei mesi del 2017<sup>7</sup>). Un ritardo che comporta anche un incredibile spreco di risorse, tenendo conto che ogni giorno di ritardo costa allo Stato 35,00 Euro per ogni persona accolta;
- i numeri dell'accoglienza SPRAR sono ancora troppo esigui rispetto a quelli dei CAS, e non riescono quindi a garantire il necessario passaggio strutturato tra prima e seconda accoglienza, finalizzata anche a liberare posti per rispondere alle esigenze dei nuovi sbarchi. Su questo aspetto lo sforzo per accrescere la dimensione del sistema virtuoso SPRAR, cercando di salvaguardarne la qualità, è stato ed è notevole.

<sup>7</sup> Fonte: i numeri dell'asilo - Ministero dell'interno.

### 3) LE STRUTTURE DEDICATE ALL'ACCOGLIENZA

L'ideoneità delle strutture dedicate ai richiedenti e beneficiari di protezione internazionale rappresenta un **elemento fondamentale per la qualità dell'accoglienza, della relazione d'aiuto e del positivo rapporto con la comunità ospitante.**

Il Centro di Accoglienza è per gli ospiti il primo incontro con una società complessa come quella italiana, un luogo dove ritrovare il “*sensu di sé*” e **avviare un percorso di crescita e di scoperta** del nuovo che spesso spaventa.

L'accoglienza è dunque un primo **passo per l'integrazione in Italia.** Anche dalla qualità di questo luogo dipende il percorso d'inclusione della persona accolta. Se è vero che “*noi siamo anche il luogo in cui abitiamo*” (nel senso sia fisico che relazionale), **un centro di accoglienza di qualità** e che non presenti problematiche nella struttura, **contribuisce ad un percorso positivo di crescita** della persona accolta. Strutture decadenti e sovraffollate possono incidere, al contrario, in un percorso negativo di interazione dei richiedenti asilo e dei rifugiati con l'Italia.

**Ben il 62% degli operatori del settore intervistati (208 su 333 risposte all'indagine) hanno evidenziato problematiche connesse alla struttura,** presso cui lavorano o hanno lavorato. Emergono **problemi strutturali** connessi al sovraffollamento, alla qualità della struttura e alla idoneità degli spazi per l'erogazione puntuale e corretta dei servizi dedicati alle persone accolte.

**In più di una struttura d'accoglienza su 10 (11%) gli operatori lamentano un sovraffollamento, nel 17% strutture decadenti e in un centro su tre l'inadeguatezza di spazi** da dedicare ai colloqui individuali e alle attività in gruppo.

In particolare l'assenza o la non adeguatezza di spazi che garantiscano la necessaria *privacy*, criticità segnalata nel 32% dei casi, rappresenta un grande **ostacolo alla realizzazione dei colloqui individuali legali** (connessi ad esempio al ripercorrere la propria storia in vista dell'audizione in Commissione territoriale per la valutazione della propria domanda di asilo), **psicologici e sanitari.** La **carezza di spazi per attività di gruppo, evidenziata dal 35% degli operatori** intervistati, pone evidentemente freni importanti al processo di integrazione. Basti pensare in questo senso alla **difficoltà di attivare classi per l'insegnamento dell'italiano.**

#### IDONEITA' DELLE STRUTTURE E DEGLI SPAZI NEI CENTRI D'ACCOGLIENZA OGGETTO DELL'INDAGINE

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	% sul totale	
Tutti i centri	<b>Strutture senza problematiche</b>	125	<b>38%</b>	
	<b>Strutture con una o più problematiche</b>	208	<b>62%</b>	
	Dettaglio problematiche	Inadeguatezza spazi privacy per colloqui individuali ( <i>colloqui psicologici, legali, ecc.</i> )	107	32%
		Inadeguatezza spazi per attività in gruppo ( <i>scuola italiano, attività ludiche, ecc.</i> )	116	35%
		Sovraffollamento struttura ( <i>struttura troppo piccola in rapporto agli ospiti</i> )	37	11%
Struttura decadente		55	17%	

Fonte: In Migrazione

**Una situazione** che appare **particolarmente critica nei Centri di Accoglienza Straordinaria attivati dalle Prefetture**, dove **in due centri su tre gli operatori evidenziano problematiche connesse alle strutture utilizzate per l'accoglienza (128 su 191 risposte da operatori dei CAS).**

Tipologia di centro	Problematica		N° risposte	% sul totale
CAS	<b>Strutture senza problematiche</b>		63	<b>33%</b>
	<b>Strutture con una o più problematiche</b>		128	<b>67%</b>
	Dettaglio problematiche	Inadeguatezza spazi privacy per colloqui individuali ( <i>colloqui psicologici, legali, ecc.</i> )	68	36%
		Inadeguatezza spazi per attività in gruppo ( <i>scuola italiano, attività ludiche, ecc.</i> )	69	36%
		Sovraffollamento struttura ( <i>struttura troppo piccola in rapporto agli ospiti</i> )	26	14%
Struttura decadente		27	14%	

Fonte: In Migrazione

**Nei progetti d'accoglienza** attivati dalle Amministrazioni Comunali aderenti allo **SPRAR la situazione appare sensibilmente migliore: il 45% degli operatori intervistati (53 su 181 risposte di operatori SPRAR) non segnalano nessuna problematica** in merito alla qualità, al numero di beneficiari e all' idoneità delle strutture utilizzate.

Tipologia di centro	Problematica		N° risposte	% sul totale
SPRAR	<b>Strutture senza problematiche</b>		53	<b>45%</b>
	<b>Strutture con una o più problematiche</b>		65	<b>55%</b>
	Dettaglio problematiche	Inadeguatezza spazi privacy per colloqui individuali ( <i>colloqui psicologici, legali, ecc.</i> )	33	28%
		Inadeguatezza spazi per attività in gruppo ( <i>scuola italiano, attività ludiche, ecc.</i> )	38	32%
		Sovraffollamento struttura ( <i>struttura troppo piccola in rapporto agli ospiti</i> )	9	8%
Struttura decadente		25	21%	

Fonte: In Migrazione



#### 4) L'UBICAZIONE DELLE STRUTTURE DEDICATE ALL'ACCOGLIENZA

Negli ultimi anni il Ministero dell'Interno ha correttamente dato indicazione di attivare strutture di accoglienza nei centri abitati, al fine di evitare un isolamento dal territorio e dai servizi che rappresenta un oggettivo freno ai percorsi di integrazione.

Nonostante ciò ancora **ben il 43% degli operatori** oggetto dell'indagine (142 su 333) **segnalano criticità connesse alla posizione isolata de i centri di accoglienza, alla carenza di collegamenti pubblici** per raggiungere i centri abitati (**un centro di accoglienza su tre**) e alla **difficoltà di accesso ai servizi** territoriali (**il 19%**).

##### ISOLAMENTO E ACCESSO AI SERVIZI DEL TERRITORIO NEI CENTRI DI ACCOGLIENZA OGGETTO DELL'INDAGINE

Tipologia di centro	Problematica		N° risposte	% sul totale
Tutti i centri	<b>Strutture senza problematiche</b>		191	<b>57%</b>
	<b>Strutture con una o più problematiche</b>		142	<b>43%</b>
	Dettaglio problematiche	Isolamento della struttura e carenza collegamenti mezzi pubblici	109	33%
		Difficoltà di accesso ai servizi per gli ospiti	63	19%

Fonte: In Migrazione

**Il dato sulle criticità connesse all'isolamento delle strutture e alla difficoltà di accesso ai servizi arriva addirittura al 45% dei casi nei Centri di Accoglienza Straordinaria** attivati dalle Prefetture. Nel dettaglio **un operatore su cinque segnala difficoltà di accesso ai servizi del territorio** da parte degli utenti e più di uno su tre l'isolamento della struttura.

Tipologia di centro	Problematica		N° risposte	% sul totale
Di cui CAS	<b>Strutture senza problematiche</b>		106	<b>55%</b>
	<b>Strutture con una o più problematiche</b>		85	<b>45%</b>
	Dettaglio problematiche	Isolamento della struttura e carenza collegamenti mezzi pubblici	66	35%
		Difficoltà di accesso ai servizi per gli ospiti	41	21%

Fonte: In Migrazione

Una situazione nettamente migliore si riscontra **nei Centri SPRAR** attivati dalle Amministrazioni comunali dove **più forte è l'interazione con il territorio e la comunità e più semplice è l'accesso ai servizi** per i beneficiari (**rispettivamente solo il 29% e il 16% degli operatori segnalano criticità**).

Tipologia di centro	Problematica		N° risposte	% sul totale
Di cui SPRAR	<b>Strutture senza problematiche</b>		72	<b>61%</b>
	<b>Strutture con una o più problematiche</b>		46	<b>39%</b>
	Dettaglio problematiche	Isolamento della struttura e carenza collegamenti mezzi pubblici	24	29%
		Difficoltà di accesso ai servizi per gli ospiti	19	16%

Fonte: In Migrazione

## 5) PROFESSIONALITA' IMPIEGATE NELL'ACCOGLIENZA

La **qualità e l'efficacia di un progetto d'accoglienza** è direttamente proporzionale alla **qualità del gruppo di lavoro** che si mette in campo. Se questo è vero in generale, assume una portata strategica nella relazione d'aiuto verso persone con forte vulnerabilità come i migranti forzati.

**I centri di accoglienza sono luoghi dove si dovrebbe sviluppare una vasta gamma di servizi per la persona accolta.** Per questo il successo e la qualità del lavoro realizzato in un centro dipende soprattutto da quanti operatori si mettono in campo e da quali specializzazioni esprimono.

Inoltre è importante e auspicabile che **tutti i componenti di una équipe** che opera in un centro di accoglienza siano adeguatamente formati (oltre alla professionalità e al titolo) e che abbiano risorse e **competenze interculturali e relazionali che possano essere impiegate specificatamente nel lavoro con i migranti forzati.**

**Lavorare nella relazione d'aiuto con richiedenti asilo e rifugiati deve diventare un mestiere, nel senso più nobile del termine.** Una necessaria ed auspicata trasformazione per un settore che per troppo tempo è stato invece vissuto come un *business*.

Dal Nord al Sud del Paese assistiamo ancora ad un **forte ritardo** in questo senso. **Il 64% degli operatori intervistati** (212 su 333) segnalano forti problematiche proprio sui gruppi di lavoro che operano nei centri di accoglienza.

**Nel 39% dei casi viene evidenziata una carenza di organico impiegato** in relazione al numero di ospiti accolti. Nel 41% dei casi gli operatori segnalano una **scarsa specializzazione nel gruppo di lavoro e nella direzione delle strutture d'accoglienza.**

### QUANTITA' E QUALITA' DEI PROFESSIONISTI IMPIEGATI NEI CENTRI D'ACCOGLIENZA OGGETTO DELL'INDAGINE

Tipologia di centro	Problematica		N° risposte	% sul totale
Tutti i centri	<b>Nessuna problematica sul personale impiegato</b>		121	<b>36%</b>
	<b>Una o più problematiche sul personale impiegato</b>		212	<b>64%</b>
	Dettaglio problematiche	Poco personale in rapporto agli ospiti	131	39%
		Scarsa specializzazione dello staff e della direzione	135	41%

Fonte: In Migrazione

La carenza di personale e la sua scarsa specializzazione rappresenta **una forte criticità soprattutto nei Centri di Accoglienza Straordinaria** attivati dalle Prefetture. **Appena il 23% degli operatori intervistati non evidenzia problematiche in questo senso.**

**Nella metà dei Centri (il 49%) il numero di operatori non è adeguato al numero di ospiti**, con conseguenze sulla qualità dell'accoglienza e sull'armonia con il territorio ospitante, contribuendo tra l'altro a non cogliere un'importante occasione occupazionale.

**Il 46% (93 su 191) degli operatori coinvolti nell'indagine considera scarsa la specializzazione** delle persone che operano nei progetti di accoglienza, comprese le figure di direzione e coordinamento.

Tipologia di centro	Problematica		N° risposte	% sul totale
Di cui CAS	<b>Nessuna problematica sul personale impiegato</b>		43	<b>23%</b>
	<b>Una o più problematiche sul personale impiegato</b>		148	<b>77%</b>
	Dettaglio problematiche	Poco personale in rapporto agli ospiti	93	49%
		Scarsa specializzazione dello staff e della direzione	88	46%

Fonte: In Migrazione

Quelle della proporzione tra operatori e beneficiari e della specializzazione delle figure professionali impiegate, appaiono come criticità diffuse in tutto il sistema di accoglienza italiano. Nei Centri di Accoglienza SPRAR gli operatori coinvolti dall'indagine evidenziano una situazione nettamente migliore rispetto a quella dei CAS, seppur evidentemente non ancora soddisfacente. **Il 61% degli operatori intervistati (72 su 118) segnala problematiche in relazione alla quantità e qualità del personale impiegato.**

Tipologia di centro	Problematica		N° risposte	% sul totale
Di cui SPRAR	<b>Nessuna problematica sul personale impiegato</b>		46	<b>39%</b>
	<b>Una o più problematiche sul personale impiegato</b>		72	<b>61%</b>
	Dettaglio problematiche	Poco personale in rapporto agli ospiti	31	26%
		Scarsa specializzazione dello staff e della direzione	28	32%

Fonte: In Migrazione

## 6) ACCESSO AI SERVIZI SUL TERRITORIO

Un Centro di accoglienza non si configura semplicemente come un luogo dove soddisfare i bisogni primari (mangiare e dormire), ma come un **luogo protetto dove avviare un percorso per il raggiungimento di un'autonoma vita**, ricucendo quel *gap* motivazionale e conoscitivo rispetto alla comunità ospite.

Un percorso di scoperta dell'Italia a partire **dalla fruizione dei servizi del territorio**, elemento fondamentale per iniziare da subito a determinare un percorso di autonomia. In questo senso l'accoglienza si configura come un'attività che, per essere efficace, deve essere in rete con il territorio e i servizi che esso esprime.

I principali servizi con cui è necessario fare rete per rispondere ai bisogni degli ospiti e per costruire con loro un percorso verso l'autonomia sono:

- gli **uffici immigrazione delle Questure** (per l'iter della domanda d'asilo e il successivo rilascio e rinnovo del Permesso di soggiorno);
- gli uffici anagrafici e sociali dei Comuni (per la residenza anagrafica e il sostegno sociale);
- il **sistema sanitario nazionale** (medici di base, visite specialistiche, ecc.);
- le **scuole per l'insegnamento dell'italiano L2** (CPIA per il miglioramento della conoscenza dell'italiano, ottenimento licenza media, ecc.);
- Enti e progetti per la **formazione ed il lavoro** (Corsi di formazione professionali, aziende in cui avviare tirocini e stage, ecc.);
- realtà del Terzo Settore con cui realizzare **attività ludiche, sociali e di volontariato**.

### 6.1) Gli uffici immigrazione delle Questure

**Il 44% degli operatori intervistati lamenta problemi** nella relazione e nella fruizione dei **servizi degli Uffici Immigrazione delle Questure** (148 su 333).

**I tempi burocratici spesso lunghissimi**, connessi all'iter della domanda d'asilo (**che incidono direttamente sui tempi di accoglienza<sup>8</sup> e quindi sui costi<sup>9</sup> per le casse dello Stato**) sono alla base di questa forte criticità.

E' pur vero che a fronte della crescita dell'accoglienza in Italia **non è stato sufficientemente adeguato il rafforzamento di uomini e mezzi degli Uffici Immigrazione delle Questure** che spesso si trovano a gestire un numero impressionante di pratiche con un organico oggettivamente sottostimato.

---

<sup>8</sup> Il tempo di accoglienza nei CAS è sino alla fine dell'iter della domanda di protezione internazionale

<sup>9</sup> Ogni giorno di ritardo accumulato su ogni singolo richiedente asilo costa allo Stato in media 35,00 Euro

**COLLABORAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI DELLE QUESTURE  
NEI CENTRI D'ACCOGLIENZA OGGETTO DELL'INDAGINE**

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Tutti i centri	<i>Procedura d'asilo, rilascio e rinnovo permessi di soggiorno</i>		
	<b>POSITIVA</b>	170	51%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	148	44%
	Non determinato – non so	15	5%

Fonte: In Migrazione

Le criticità nei rapporti con gli Uffici Immigrazione delle Questure sono segnalate dal 42% degli operatori che lavorano nei Centri di Accoglienza Straordinaria.

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
di cui CAS	<i>Procedura d'asilo, rilascio e rinnovo permessi di soggiorno</i>		
	<b>POSITIVA</b>	100	52%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	80	42%
	Non determinato – non so	11	6%

Fonte: In Migrazione

Negli SPRAR la percentuale di operatori che rileva problemi nel rapporto con gli Uffici Immigrazione delle Questure e criticità nell'accesso ai relativi servizi da parte dei beneficiari arriva al 47% .

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
di cui SPRAR	<i>Procedura d'asilo, rilascio e rinnovo permessi di soggiorno</i>		
	<b>POSITIVA</b>	61	52%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	56	47%
	Non determinato – non so	1	1%

Fonte: In Migrazione

## 6.2) I servizi delle Amministrazioni comunali

Ancora **complessa risulta la collaborazione con gli uffici delle Amministrazioni comunali** e la corretta fruizione dei servizi da parte degli ospiti delle Strutture di Accoglienza che, è bene precisarlo, hanno il diritto di fruire di questi servizi al pari della società ospitante, senza strade privilegiate quindi, ma anche senza preclusioni.

**Un operatore su tre evidenzia problemi con gli uffici anagrafici dei Comuni.** Eppure l'ottenimento della residenza anagrafica risulta fondamentale per i richiedenti asilo e per i rifugiati:

da un lato ad essa è connesso il rilascio del permesso di soggiorno da parte delle Questure; dall'altro la residenza è un elemento insostituibile per un'integrazione in Italia all'insegna della legalità.

**Risulta ancora più critica la situazione per quanto concerne la collaborazione con i servizi sociali dei Comuni. Il 53% degli operatori intervistati che lavorano in tutte le tipologie di strutture d'accoglienza lamentano una collaborazione negativa o inesistente con tali uffici.**

Appare evidente come, contestualmente all'apertura di centri di accoglienza, sarebbe necessario rafforzare con finanziamenti *ad hoc* i servizi delle Amministrazioni comunali, contribuendo così anche così a rendere l'accoglienza un'occasione per i territori e per i cittadini che vi abitano.

**COLLABORAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI DEI COMUNI  
NEI CENTRI D'ACCOGLIENZA OGGETTO DELL'INDAGINE**

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Tutti i centri	<i>Servizi anagrafici</i>		
	<b>POSITIVA</b>	198	59%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	108	33%
	Non determinato – non so	27	8%
	<i>Servizi Sociali</i>		
	<b>POSITIVA</b>	125	38%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	179	53%
	Non determinato – non so	29	9%

Fonte: In Migrazione

Nei Centri di Accoglienza Straordinaria attivati dalle Prefetture il 36% degli operatori intervistati lamenta una negativa collaborazione e una difficile fruizione dei servizi anagrafici. Per quanto concerne la fruizione dei servizi sociali dei Comuni, nei CAS attivati la criticità segnalata arriva al 59% degli operatori intervistati (113 su 191).

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
di cui CAS	<i>Servizi anagrafici</i>		
	<b>POSITIVA</b>	106	55%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	68	36%
	Non determinato – non so	17	9%
	<i>Servizi Sociali</i>		
	<b>POSITIVA</b>	59	31%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	113	59%
	Non determinato – non so	19	10%

Fonte: In Migrazione

**Nel sistema di seconda accoglienza SPRAR la situazione è nettamente migliore: il 67% degli operatori evidenzia una positiva relazione e collaborazione. Non si può non evidenziare però come ancora in troppi casi (il 29%) gli operatori lamentano criticità nella relazione con i Comuni che, è bene ricordarlo, sono i “capofila” nella gestione dei centri stessi.**

Negli SPRAR attivati dai Comuni le difficoltà di relazione con i servizi sociali sono evidenziate dal 46% degli intervistati.

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
di cui SPRAR	<i>Servizi anagrafici</i>		
	<b>POSITIVA</b>	79	67%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	34	29%
	Non determinato – non so	5	4%
	<i>Servizi Sociali</i>		
	<b>POSITIVA</b>	57	48%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	54	46%
	Non determinato – non so	7	6%

Fonte: In Migrazione

### 6.3) Il Sistema Sanitario Nazionale

La fruizione dei servizi offerti dal Sistema Sanitario Nazionale ai cittadini è fondamentale, tanto per i richiedenti asilo e rifugiati, quanto per la comunità ospitante. **L’accesso alle cure e il regolare controllo sanitario** sono alla base della qualità della propria vita e, quindi, rappresentano un elemento importante nel percorso d’integrazione verso l’autonomia, tanto più per persone che hanno affrontato viaggi difficili e logoranti. D’altronde il mancato accesso alle cure e ai servizi sanitari, oltre a minare la qualità della vita dei beneficiari dell’accoglienza, accresce la paura e l’insicurezza, seppur irrazionali, della comunità ospitante sulla diffusione di malattie.

**Il 19% degli operatori intervistati evidenzia criticità nell’accesso ai servizi dei medici di base (pilastro portante del SSN). Le difficoltà arrivano al 27% per quanto riguarda i servizi sanitari e le visite specialistiche.**

**Particolarmente critica la situazione per l’accesso ai servizi di presa in carico di vulnerabilità psichiatriche (più della metà degli intervistati segnala problemi in questo senso).**



**ACCESSO AL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE  
NEI CENTRI D'ACCOGLIENZA OGGETTO DELL'INDAGINE**

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Tutti i centri	<i>Medici di base</i>		
	<b>POSITIVA</b>	245	74%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	66	19%
	Non determinato – non so	22	7%
	<i>Servizi Sanitari specialistici</i>		
	<b>POSITIVA</b>	218	65%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	90	27%
	Non determinato – non so	25	8%
	<i>Preso in carico vulnerabilità psichiatriche</i>		
	<b>POSITIVA</b>	123	37%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	175	52%
	Non determinato – non so	35	11%

Fonte: In Migrazione

**Nei Centri di Accoglienza Straordinaria un operatore su quattro segnala problemi di fruizione dei servizi dei medici di famiglia da parte degli ospiti, il 28% di accesso a visite specialistiche e il 50% di fruizione di servizi per la presa in carico di vulnerabilità psichiatriche.** Criticità connesse anche alla situazione legale degli ospiti dei centri di “prima accoglienza” che, come richiedenti asilo, si trovano spesso di fronte a problemi burocratico-formali per l’accesso al Servizio Sanitario Nazionale, con particolare riferimento ai tempi lunghi di formalizzazione e sviluppo della domanda di protezione internazionale.

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Di cui CAS	<i>Medici di base</i>		
	<b>POSITIVA</b>	131	69%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	45	23%
	Non determinato – non so	15	8%
	<i>Servizi Sanitari specialistici</i>		
	<b>POSITIVA</b>	121	63%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	52	28%
	Non determinato – non so	18	9%

<i>Presa in carico vulnerabilità psichiatriche</i>		
<b>POSITIVA</b>	71	37%
<b>NEGATIVA o inesistente</b>	96	50%
Non determinato – non so	24	13%

Fonte: In Migrazione

Appare nettamente migliore la situazione che riguarda la “seconda accoglienza” **SPRAR: l’81% degli operatori intervistati non evidenzia problemi con i medici di base.**

**Ancora critica invece è la fruizione dei servizi sanitari specialistici (28% degli intervistati) e la presa in carico di vulnerabilità psichiatriche (55% degli intervistati).** Criticità spesso vissute anche dalla comunità ospitante e connesse alla scarsa diffusione di questi servizi sui territori, con particolare riferimento ai piccoli comuni.

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Di cui SPRAR	<i>Medici di base</i>		
	<b>POSITIVA</b>	96	81%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	18	16%
	Non determinato – non so	4	3%
	<i>Servizi Sanitari specialistici</i>		
	<b>POSITIVA</b>	80	68%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	33	28%
	Non determinato – non so	5	4%
	<i>Presa in carico vulnerabilità psichiatriche</i>		
	<b>POSITIVA</b>	46	39%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	65	55%
	Non determinato – non so	7	6%

Fonte: In Migrazione

#### 6.4) Le scuole di italiano L2

E’ ormai patrimonio comune la convinzione che “*il primo passo per l’integrazione è l’apprendimento della lingua italiana*”. Un concetto importante che rischia però di rimanere troppo spesso un enunciato teorico non applicato. **Il 30% degli operatori intervistati evidenzia difficoltà di accesso ai corsi di prima alfabetizzazione alla lingua italiana** per gli ospiti delle strutture di accoglienza e addirittura **il 53% ai corsi di livello base e avanzato** realizzati dai CPIA e dal Terzo settore.

**COLLABORAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI DEI CPIA<sup>10</sup> E SCUOLE ITALIANO L2  
NEI CENTRI D'ACCOGLIENZA OGGETTO DELL'INDAGINE**

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Tutti i centri	<i>Corsi di prima alfabetizzazione alla lingua italiana</i>		
	<b>POSITIVA</b>	219	66%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	101	30%
	Non determinato – non so	13	4%
	<i>Corsi di lingua italiana base e avanzato</i>		
	<b>POSITIVA</b>	125	38%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	179	53%
	Non determinato – non so	29	9%

Fonte: In Migrazione

**Particolari criticità sull'insegnamento della lingua italiana L2** vengono evidenziate dagli operatori dei **Centri di Accoglienza Straordinaria attivati dalle Prefetture**. Più di **uno su tre segnala la difficoltà di accesso** degli ospiti ai corsi di italiano di tutti i livelli (prima alfabetizzazione, base e avanzato)

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
di cui CAS	<i>Corsi di prima alfabetizzazione alla lingua italiana</i>		
	<b>POSITIVA</b>	115	60%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	66	35%
	Non determinato – non so	10	5%
	<i>Corsi di lingua italiana base e avanzato</i>		
	<b>POSITIVA</b>	114	60%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	65	34%
	Non determinato – non so	12	6%

Fonte: In Migrazione

**Nei Centri di accoglienza SPRAR la positiva collaborazione con le scuole e la buona fruizione di corsi di lingua italiana da parte dei beneficiari viene segnalata invece dal 74% degli intervistati.**

<sup>10</sup> Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
di cui SPRAR	<i>Corsi di prima alfabetizzazione alla lingua italiana</i>		
	POSITIVA	87	74%
	NEGATIVA o inesistente	28	23%
	Non determinato – non so	3	3%
	<i>Corsi di lingua italiana base e avanzato</i>		
	POSITIVA	88	75%
	NEGATIVA o inesistente	27	22%
	Non determinato – non so	3	3%

Fonte: In Migrazione

## 6.5) Formazione professionale e lavoro

L'accesso al mondo del lavoro è evidentemente fondamentale per sostenere i richiedenti asilo e i rifugiati nel loro percorso di integrazione e per sostenerli nel recuperare la loro autonomia, che permetta loro di uscire dall'accoglienza e di inserirsi pienamente nella società italiana. **Un'attività fondamentale anche per evitare che le persone possano essere cooptate dalla criminalità più o meno organizzata**, in una fase di difficoltà e smarrimento.

Corsi di formazione professionali, stage e tirocini formativi presso aziende e realtà economiche del territorio, risultano strumenti fondamentali per costruire con i beneficiari dell'accoglienza un percorso efficace per l'autonomia. Nonostante questa "banale" verità **il 58% degli operatori intervistati evidenzia criticità nell'accesso alla formazione professionale e due operatori su tre lamentano la difficoltà di creare una rete con le aziende** e le realtà economiche del territorio per attivare stage e tirocini.

### ACCESSO ALLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E PERCORSI DI INCLUSIONE LAVORATIVA NEI CENTRI D'ACCOGLIENZA OGGETTO DELL'INDAGINE

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Tutti i centri	<i>Enti di formazione professionale</i>		
	POSITIVA	117	35%
	NEGATIVA o inesistente	192	58%
	Non determinato – non so	24	7%
	<i>Rete di aziende per tirocini e stage</i>		
	POSITIVA	94	28%
	NEGATIVA o inesistente	218	66%
	Non determinato – non so	21	6%

Fonte: In Migrazione

Nei Centri di Accoglienza Straordinaria attivati dalle Prefetture **le criticità di accesso alla formazione professionale arrivano addirittura al 74%** e **tre operatori su quattro evidenziano difficoltà nell'attivazione dei tirocini formativi.**

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Di cui CAS	<b>Enti di formazione professionale</b>		
	<b>POSITIVA</b>	48	25%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	122	74%
	Non determinato – non so	21	11%
	<b>Rete di aziende per tirocini e stage</b>		
	<b>POSITIVA</b>	33	17%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	143	75%
	Non determinato – non so	15	8%

Fonte: In Migrazione

Sebbene **nei Centri SPRAR la situazione sia nettamente migliore**, ancora la metà degli operatori intervistati lamenta problemi di accesso per i beneficiari a corsi di formazione professionale, **il 53% inoltre evidenzia criticità** nel trovare aziende disponibili ad ospitare tirocini formativi e stage.

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Di cui SPRAR	<b>Enti di formazione professionale</b>		
	<b>POSITIVA</b>	60	51%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	58	49%
	Non determinato – non so	0	0%
	<b>Rete di aziende per tirocini e stage</b>		
	<b>POSITIVA</b>	52	44%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	63	53%
	Non determinato – non so	3	3%

Fonte: In Migrazione

## 6.6) Terzo settore e volontariato

L'accoglienza rappresenta per i beneficiari il primo vero e proprio **laboratorio per l'integrazione** in un Paese radicalmente nuovo e complesso come è l'Italia. Partendo da questo assunto uno dei **compiti principali di chi opera nei centri di accoglienza è quello di mettere in contatto i richiedenti asilo e i rifugiati con la parte più sana del nostro Paese.**

Far scoprire un'Italia positiva rappresenta un modo attraverso il quale ricostruire una propria vita autonoma e dignitosa. Senza questo stimolo e questo "accompagnamento" si può (a maggior ragione in una condizione di disagio e disorientamento) entrare in contatto con la parte peggiore del Paese, elemento che non può che minare profondamente il percorso di un ospite.

**Un'Italia sana che è rappresentata per eccellenza dal volontariato e dal terzo settore**, con cui si entra in contatto attraverso la partecipazione ad attività sociali, culturali e di volontariato. **Volontariato** quindi non come obbligo per risarcire il Paese che accoglie, ma **come incredibile possibilità di conoscere la parte migliore della nostra società** e, con essa, riconquistare la propria autonomia.

Eppure **oltre la metà degli operatori intervistati lamenta difficoltà nel concretizzare relazioni e collaborazioni con il Terzo settore** per la partecipazione ad attività sociali e culturali insieme alla società ospitante.

### COLLABORAZIONE CON TERZO SETTORE PER ATTIVITA' SOCIO-CULTURALI NEI CENTRI D'ACCOGLIENZA OGGETTO DELL'INDAGINE

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Tutti i centri	<i>Collaborazione con terzo settore ed Enti pubblici</i>		
	<b>POSITIVA</b>	150	45%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	172	52%
	Non determinato – non so	11	3%

Fonte: In Migrazione

**Nei Centri di Accoglienza straordinari attivati dalle Prefetture le criticità vengono segnalate dal 58% degli operatori intervistati.**

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Di cui CAS	<i>Collaborazione con terzo settore ed Enti pubblici</i>		
	<b>POSITIVA</b>	69	36%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	111	58%
	Non determinato – non so	11	6%

Fonte: In Migrazione

**Nettamente migliore la situazione nei Centri SPRAR dove il 59% degli operatori intervistati segnala invece una positiva relazione con questa parte sana del territorio.**

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%
Di cui SPRAR	<i>Collaborazione con terzo settore ed Enti pubblici</i>		
	<b>POSITIVA</b>	70	59%
	<b>NEGATIVA o inesistente</b>	48	41%
	Non determinato – non so	0	0%

Fonte: In Migrazione

## 7) CONTROLLI E COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI

Due operatori su tre evidenziano problematiche nella relazione con le Istituzioni di riferimento sulla gestione dei centri di accoglienza. **Il 32% lamenta poca comunicazione e collaborazione e un operatore su tre denuncia una carenza (o inesistenza) di controlli e ispezioni istituzionali sull'operato dei soggetti che gestiscono l'accoglienza.**

### ISPEZIONI, CONTROLLI, MONITORAGGI E COMUNICAZIONE DELLE ISTITUZIONI CON I CENTRI D'ACCOGLIENZA OGGETTO DELL'INDAGINE

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%	
Tutti i centri	<b>Nessuna problematica</b>	153	46%	
	<b>Una o più problematiche segnalate</b>	180	64%	
	Dettaglio problematiche	<b>Insufficiente comunicazione</b> e collaborazione con istituzione di riferimento	105	32%
		<b>Carenza o assenza di controlli</b> istituzionali sul lavoro svolto (monitoraggi e/o ispezioni)	107	33%

Fonte: In Migrazione

Tra gli operatori dei Centri di Accoglienza Straordinaria il 72% segnala criticità su questo tema. In particolare **uno su tre lamenta una carenza di comunicazione e collaborazione con le Prefetture e ben il 41% la carenza di ispezioni e controlli efficaci e adeguati.**

Tipologia di centro	Problematica	N° risposte	%	
Di cui CAS	<b>Nessuna problematica</b>	79	41%	
	<b>Una o più problematiche segnalate</b>	112	72%	
	Dettaglio problematiche	<b>Insufficiente comunicazione</b> e collaborazione con istituzione di riferimento	60	31%
		<b>Carenza o assenza di controlli</b> istituzionali sul lavoro svolto (monitoraggi e/o ispezioni)	78	41%

Fonte: In Migrazione

**Nei Centri SPRAR il 53% degli operatori oggetto dell'indagine, segnala problemi di relazione con le Amministrazioni comunali** capofila dei progetti di accoglienza. Il 35% lamenta un *gap* di collaborazione e comunicazione con i Comuni. **Solo il 18% evidenzia carenze nei monitoraggi e nelle ispezioni** (che sono realizzate direttamente dai tutor del Servizio Centrale).



Tipologia di centro	Problematica		N° risposte	%
Di cui SPRAR	<b>Nessuna problematica</b>		62	56%
	<b>Una o più problematiche segnalate</b>		56	53%
	Dettaglio problematiche	<b>Insufficiente comunicazione</b> e collaborazione con istituzione di riferimento	41	35%
		<b>Carenza o assenza di controlli</b> istituzionali sul lavoro svolto (monitoraggi e/o ispezioni)	21	18%

Fonte: In Migrazione

## 8) LA STRUTTURA DELL'INDAGINE

Con questo dossier In Migrazione si è posta l'ambizioso obiettivo di fornire una fotografia aggiornata sul sistema di accoglienza italiano dedicato a richiedenti e beneficiari di protezione internazionale da un punto di vista inedito e privilegiato: quello di chi lavora sul campo della relazione d'aiuto rivolta ai migranti forzati.

Un'indagine che non si è dunque rivolta ai gestori dei centri di accoglienza (cooperative, associazione ed enti), ma direttamente ai professionisti che a vario titolo operano nelle diverse tipologie di strutture d'accoglienza. L'indagine è stata realizzata da In Migrazione attraverso la somministrazione di un questionario *on-line* agli operatori e alle operatrici che lavorano nell'accoglienza dedicata a richiedenti e beneficiari di protezione internazionale. La modalità di compilazione *on-line* non permette ad una persona di compilare più di una volta il questionario, prevenendo alterazioni dei dati raccolti.

Sono state elaborate le **risposte di 333 Operatori ed operatrici dell'accoglienza**. Persone che lavorano sul campo dal Nord al Sud del Paese in **86 diverse Province italiane** e che possono fornire un punto di vista privilegiato sul sistema di accoglienza Italiano. **L'indagine ha interessato tutte le Regioni e le Province Autonome italiane.**

### OPERATORI CHE HANNO PARTECIPATO ALL'INDAGINE PER REGIONE E PER TIPOLOGIA DI PROGETTO DI ACCOGLIENZA

Regioni e Province autonome	CAS	SPRAR	Altri centri governativi	Altri progetti	Totali
Abruzzo	11	4	0	0	<b>15</b>
Basilicata	2	1	0	0	<b>3</b>
Calabria	2	6	0	0	<b>8</b>
Campania	7	10	0	2	<b>19</b>
Emilia Romagna	17	3	0	1	<b>21</b>
Friuli Venezia Giulia	2	0	1	0	<b>3</b>
Lazio	38	38	3	4	<b>83</b>
Liguria	4	1	0	0	<b>5</b>
Lombardia	24	3	1	2	<b>30</b>
Marche	11	2	0	1	<b>14</b>
Molise	1	9	0	0	<b>10</b>
Piemonte	16	5	0	2	<b>23</b>
Puglia	5	12	1	0	<b>18</b>
Sardegna	5	1	1	0	<b>7</b>
Sicilia	4	5	2	1	<b>12</b>

Toscana	22	8	0	1	<b>31</b>
Provincia Aut. Trento	1	1	0	0	<b>2</b>
Provincia Aut. Bolzano	3	1	0	1	<b>5</b>
Umbria	6	5	0	0	<b>11</b>
Valle d'Aosta	3	0	0	0	<b>3</b>
Veneto	7	3	0	0	<b>10</b>
<b>TOTALE NAZIONALE</b>	<b>191</b>	<b>118</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>333</b>

Fonte: In Migrazione

Le risposte raccolte ed elaborate con l'indagine di In Migrazione riguardano **191 operatori che lavorano nei Centri di Accoglienza Straordinaria** attivati dalle Prefetture, **118 in progetti SPRAR** gestiti dai Comuni, **9 operatori che lavorano nei Centri governativi** (quali ad esempio gli Hub) e **15 in altri progetti d'accoglienza** gestiti dal privato sociale.

#### I CENTRI D'ACCOGLIENZA OGGETTO DELL'INDAGINE E CARATTERISTICHE PRINCIPALI

Caratteristiche		n°	%
Tipologia centro	CAS	191	57%
	SPRAR	118	35%
	Altri centri governativi	9	3%
	Altri progetti	15	5%
Tipologia struttura	Centro collettivo	199	60%
	Appartamenti	134	40%
Dimensioni struttura	Piccolo (fino a 20 ospiti)	82	25%
	Medio (fino a 60 ospiti)	152	46%
	Grande (fino a 150 ospiti)	90	27%
	Enorme (oltre 150 ospiti)	9	3%
Utenti	Uomini singoli	251	75%
	Donne singole	6	2%
	Famiglie mono parentali	30	9%
	Nuclei Familiari	6	2%
	Minori Stranieri Non Accompagnati	40	12%

Fonte: In Migrazione

Più della metà dei Centri di accoglienza oggetto dell'indagine ospitano utenti con vulnerabilità sanitarie, psicologiche o psichiatriche ed **il 33% dei Centri** è ubicato in **piccoli Comuni** (comuni con meno di 5.000 abitanti).

Hanno partecipato all'indagine, garantendo un quadro ampio e articolato del punto di vista di chi opera in accoglienza: **63 direttori/coordinatori**; **110 operatori sociali**; **28 educatori** professionali; **11 psicologi** e psicoterapeuti; **17 assistenti sociali, personal tutor e counselor**; **27 operatori legali**; **47 insegnanti** d'italiano L2; **21 mediatori** linguistici e culturali; 9 amministrativi.

Il questionario proposto è anonimo e non richiede l'indicazione del nome del Centro in cui l'operatore lavora, al fine di rendere libera e completa la risposta ai quesiti prevenendo alterazioni connesse al timore di ripercussioni in ambito lavorativo.

E' stato chiesto agli operatori e alle operatrici dell'accoglienza di rispondere alle seguenti domande a risposta multipla.

#### IL CENTRO DI ACCOGLIENZA

<i>Domanda</i>	<i>Possibili risposte</i>
In quale Centro di accoglienza lavori attualmente o hai lavorato nella tua ultima esperienza lavorativa?	un CAS / un Centro SPRAR / altro (indicare)
Quale è il tuo ruolo nel Centro?	indicare il ruolo
In quale regione si trova il Centro di accoglienza?	indicare la Regione
In quale Provincia?	indicare la Provincia
Il Centro si trova in un piccolo comune (popolazione al di sotto dei 5.000 abitanti)?	Si / no
Il Centro è organizzato in:	struttura collettiva / appartamenti
Il Centro può ospitare:	indicare numero massimo ospiti
Il Centro accoglie:	uomini singoli / donne singole / famiglie mono parentali / nuclei familiari / Minori Stranieri Non Accompagnati
Il Centro accoglie soggetti vulnerabili	Si / no

#### LE PRINCIPALI PROBLEMATICHE RISCONTRATE SUL CAMPO

<i>Domanda</i>	<i>Possibili risposte</i>
Nel/con il gruppo di lavoro:	carezza personale in rapporto a numero utenti / carezza di specializzazione staff / carezza specializzazione direzione / nessuna problematica
In relazione alla struttura:	assenza o inadeguatezza di spazi capaci di garantire la privacy per la relazione d'aiuto individuale / assenza o inadeguatezza di spazi per attività collettive e/o di gruppi definiti / struttura decadente/ struttura piccola in rapporto al numero di utenti / nessuna problematica
In relazione ai servizi del territorio:	isolamento della struttura rispetto al territorio carezza di collegamenti di mezzi pubblici con i centri abitati / difficoltà di accesso ai servizi del territorio (sanitari, anagrafici, sociali, ecc.)

	/nessuna problematica
Con le istituzioni di riferimento:	Insufficiente comunicazione/collaborazione con l'istituzione di riferimento (SPRAR Comune / CAS Prefettura) / Carenza o assenza di controlli istituzionali sul lavoro svolto (monitoraggi e/o ispezioni) /nessuna problematica
Come valuti i seguenti servizi sul territorio: Questura uffici anagrafici Comune servizi sociali Comune Scuole alfabetizzazione italiano L2 Scuole italiano L2 (base e avanzato) Medici di base Servizi sanitari specialistici Presa in carico vulnerabilità psichiatriche Enti di formazione professionale Rete di aziende per tirocini/stage Enti pubblici o terzo settore per attività socio-culturali	inesistenti/carenti/sufficienti/buoni/non so

Dalla raccolta delle risposte complete al questionario sono stati elaborati da In Migrazione i dati della presente indagine.