



GESTIRE LA PRIMA ACCOGLIENZA

**Il lavoro nei Centri di Accoglienza Straordinaria
tra emergenza, poche risorse e tante necessità**

www.inmigrazione.it

«In pochi mesi abbiamo messo ordine in una materia che attendeva di essere sistemata da 10 anni. Con criterio, buon senso e ottimi esiti finali, abbiamo messo ordine, regole, serietà, trasparenza e uniformità nel sistema di accoglienza che era diventato un mercimonio, un business fuori controllo pagato dal popolo italiano» -
Ministro Salvini - **7 Novembre 2018**

Nasce così il nuovo schema di capitolato pensato prioritariamente per **raggiungere tempestivamente un obiettivo primario: diminuire drasticamente il costo della «prima accoglienza»** in Italia.

In altre parole il **taglio ai “famosi” 35 Euro** che prima regolavano gli appalti delle Prefetture per i C.A.S.

Viene **chiesto con urgenza** ai tecnici del Ministero dell'Interno di **tagliare il pro-die pro capite**, traducendo in atti concreti l'indirizzo politico/mediatico.

I tecnici **partono dal vecchio schema di Capitolato** (*non si conia un nuovo sistema*) cercando di tagliare i costi:

- ✓ *Eliminando o ridimensionando servizi*
- ✓ *Diminuendo le dotazioni minime di personale richiesto*

I Prefetti «subiscono» questa trasformazione, creando bandi **fedele riproduzione delle linee guida ministeriali**. :

- ✓ *Si mortifica e si annulla il lavoro fatto* negli anni precedenti;
- ✓ *Si mette in crisi la relazione con il privato sociale* (a partire da quello «più sano»).

Il **DM Salvini** è **obbligatorio e urgente**, andando a *toccare le risorse finanziarie assegnate*.

I successivi Governi **correggono il tiro** di un sistema CAS (unico per i richiedenti asilo) indifendibile, ingestibile e irrealizzabile:

- ✓ con interventi per lo più estetici e di facciata (rimettono servizi alla persona - psicologo, scuola di italiano, ecc.)
- ✓ non modificano la sostanza (non si tocca il pro-die pro capite e quindi le forze che si possono mettere in campo).

L'impossibilità di aprire CAS (bandi deserti e necessità urgente di posti) portano a **rimettere in discussione i pro-die pro capite**:

Accoglienza diffusa (sino a **50 posti**): 32,29€;

Centri collettivi (sino a **50 ospiti**): 37,12€;

Centri collettivi (**da 51 a 100 ospiti**): 37,04€;

Centri collettivi (oltre **da 101 posti a 300**): 33,83€

AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO

Fonte:

PER LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA IN FAVORE DI MIGRANTI RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE PRESSO STRUTTURE UBICATE NEL TERRITORIO DELLA PROVINCIA DI ROMA. (PERIODO PRESUNTO 15.03.2023 – 31.12.2023)



LE RICHIESTE ISTITUZIONALI

(QUELLO CHE DOBBIAMO FARE)

REGOLE DEL GIOCO, PALETTI, SERVIZI, RISORSE E
STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL CAS
NEI CAPITOLATI TECNICI E NEI BANDI

Fonte:

AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO

**PER LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI ACCOGLIENZA IN FAVORE DI MIGRANTI RICHIEDENTI PROTEZIONE
INTERNAZIONALE PRESSO STRUTTURE UBICATE NEL TERRITORIO DELLA
PROVINCIA DI ROMA. (PERIODO PRESUNTO 15.03.2023 – 31.12.2023)**

Attività utili alle Prefetture per monitoraggio, controllo e rendicontazione

- ✓ **Obbligatorie e onerose per noi** (carico su operatori/coordinamento)
- ✓ **Percepiti come poco utili da parte dei beneficiari** (non riguardano il direttamente il loro benessere) e dagli operatori

- 1) **registrazione dello straniero** e la tenuta di una **scheda individuale**;
- 2) **registrazione dei visitatori**;
- 3) **tenuta del magazzino**, con relativi registri di carico, scarico, rimanenze;
- 4) **rilascio (badge)** / tesserino di riconoscimento e registro presenze;
- 5) **ecc.**

Lavoro di «segreteria» e d'ufficio

6) **comunicazione giornaliera presenze**, allontanamenti non autorizzati e beni e servizi erogati;

Lavoro che prevede presenza in struttura o negli appartamenti: **utile se connessa ad altro**

7) servizi finalizzati alle attività di **comunicazione e di notifica degli atti** relativi ai procedimenti di esame delle domande di protezione internazionale;

Lavoro area socio-legale: **utile se connessa a supporto di tutto l'iter**

Attività utili ai beneficiari, ma quantitativamente e qualitativamente (per come descritte) deludenti per ospiti e operatori

✓ **Vaghe e onerose per noi** (carico su tutta èquipe)

8) mediazione linguistico-culturale mediante impiego adeguato numero mediatori di (ambo i sessi) in modo **strumentale agli altri servizi** prestati nel centro, garantendo la **copertura delle principali lingue parlate**

Lavoro area mediazione: **vuol dire tutto e niente**

9) informazione normativa (immigrazione, protezione internazionale, tutela vittime tratta, rimpatri volontari assistiti, garanzie MSNA, diritti e doveri), anche attraverso la **diffusione di materiale informativo**(...);

Lavoro area socio-legale (?): **inutile se generica e non connessa ad altre attività**

10) **assistenza sociale**, per **valutazione delle situazioni personali**, individuazione di **particolari esigenze sanitarie**, assistenza ai **minori** (misure di prevenzione e tutela, inserimento scolastico, **attività didattiche e tempo libero**);

Di facciata se connessa alle dotazioni minime di personale previste dell'assistente sociale

11) Servizio di **orientamento al territorio** Il servizio garantisce il necessario supporto nelle procedure di **iscrizione anagrafica** degli aventi diritto; facilita l'accesso dei beneficiari nella **fruizione dei servizi** erogati sul territorio, nonché l'informazione sulla normativa italiana in materia di **lavoro** e l'orientamento ai servizi per l'impiego presenti sul territorio;

Di facciata se connessa alle dotazioni minime di personale previste

12) servizio di assistenza psicologica;

Di facciata se connessa alle dotazioni minime
di personale previste

13) Il servizio di somministrazione di corsi di lingua italiana;

Di facciata se connessa alle dotazioni minime
di personale previste

14) servizio di trasporto (...) per il raggiungimento degli uffici di Polizia e dell'Autorità Giudiziaria, della commissione territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale **nonché nelle strutture sanitarie secondo le indicazioni del medico responsabile del centro.**

Onerosa per operatori

15) Distribuzione, conservazione e controllo dei pasti assicurato in conformità alla normativa nazionale ed europea in materia di sicurezza alimentare. **In accoglienza diffusa servizio assicurato attraverso fornitura derrate alimentari, utensili, ecc.**

Oneroso distribuire, controllare e mediare

16) Lavanderia, Pulizie e Igiene, distribuzioni, ecc.

17) Assistenza sanitaria (iscrizione degli stranieri al servizio sanitario nazionale o per il rilascio del tesserino STP; servizio complementare di assistenza sanitaria calibrato in relazione alla **tipologia** ed alla **dimensione dei centri**; visita medica d'ingresso, interventi di primo soccorso sanitario finalizzati all'accertamento di patologie che richiedono misure di isolamento o visite specialistiche o percorsi diagnostici e/o terapeutici presso le strutture sanitarie pubbliche e accertamento di situazioni di vulnerabilità.

Le dotazioni minime di personale previste per garantire servizi e gestione sono evidentemente sottostimati.

Per un centro con 50 ospiti il Ministero prevede:

Direttore: 18 ore settimanali (media 22 min. x ospite)

Operatore Diurno: 70 ore settimanali (media 84 min. x ospite)

Operatore Notturno: 52 ore settimanali (media 62 min.)

Psicologo: 6 ore settimanali (media 7 min.)

Assistente sociale: 6 ore settimanali (media 7 min.)

Mediatori linguistici: 10 ore settimanali (media 12 min.)

Insegnante italiano: 4 ore settimanali (media 2 h per classe da 25)

Normativa e territorio: 4 ore settimanali (media 5 min.)

Medico: 200 ore annue disponibilità (media 4 ore all'anno per ospite)

Centro più grande prevede più personale, ma tempo per ospite risulta minore.

Servizi e coperture indicate dal Ministero dell'Interno (centro con 50 ospiti)

Servizio/attività	Professionista	Tempo x ospite*	Efficacia
Gestione amministrativa	Coordinatore/amministrativo	22 min.	↔
Registro presenze	Operatori	1 h 40 min.	↔
Notifica degli atti	Coordinatore/amministrativo	22 min.	↔
Mediazione	Mediatore	12 min.	↓
Informazione normativa / orientamento al territorio	Legale	5 min.	↓
Assistenza sociale	Assistente sociale	7 min.	↓
Assistenza psicologica	Psicologo	7 min.	↓
Corsi di lingua italiana	Insegnante L2	2 h	↓
Tutto il resto....	Operatori	1 h 40 min.	↔

*Settimanale; insegnate per gruppo classe da 25

Da tutto ciò possiamo (improvvisandoci matematici) elaborare alcuni primi Teoremi (teorie solide perché dimostrabili) sulla gestione dei CAS

I TEOREMA DEL CAS

«I servizi sono enunciati in modo talmente aleatorio da divenire più un necessario **assolvimento burocratico** che sostanziale»

II TEOREMA DEL CAS

«L'indicazione che abbinia professionisti con servizi è **oggettivamente inapplicabile**, se non sulla carta»

III TEOREMA DEL CAS

«E' di fatto impossibile continuare a ragionare in termini di **relazione d'aiuto individuale e su misura**, inevitabilmente molto del lavoro si realizza per gruppi o sottogruppi»

IV TEOREMA DEL CAS

«Di fronte a tante energie spese ci rendiamo conto di come molte attività siano **poco utili**, o addirittura deleterie, per il reale benessere dei beneficiari, e **questo è frustrante**»

Da qui la domanda: come **ottimizzare e concretizzare il detto «necessità fa virtù»** (ovvero come ossessivamente cercare il **bicchiere mezzo pieno**)?



LE RICHIESTE DEI BENEFICIARI *(QUELLO CHE VORREMMO FARE)*

BISOGNI, ASPETTATIVE, RICHIESTE DI
ATTENZIONE, RELAZIONE E DI RISULTATO

Al netto della fornitura di pocket money e forniture, è necessario comprendere **cosa dobbiamo fare «per contratto»** e capire come riuscire a espletarlo (e dimostrarlo) nel modo meno faticoso possibile.

Ma altrettanto importante è **capire cosa i nostri ospiti vorrebbero**, in termini di:

- ✓ **bisogni espressi** (cose che chiedono in modo esplicito);
- ✓ **bisogni inespressi** (che non chiedono ma che percepiscono);
- ✓ **bisogni inconsci** (che hanno ma non elaborano razionalmente).

Solo una **piccolissima parte di questi bisogni** sono presenti **tra i servizi che le Istituzioni ci chiedono** formalmente (e quando presenti risultano spesso deludenti per forze che concretamente possiamo mettere in campo).

Dalla **comprensione di questi bisogni** dipende direttamente il **clima nella comunità** (se **teso e conflittuale** assorbe ancora di più le nostre energie in modo sterile) e il livello di **soddisfazione del nostro lavorare** (prima arma contro il **burn out**).

Cosa ci chiedono i beneficiari (o quali bisogni inespressi/inconsci nascondono le loro richieste esplicite)?

- ✓ Sentire la **nostra attenzione** e il nostro ascolto/sostegno (dietro a **provocazioni** e richieste puntuali si nasconde spesso una banale **richiesta di attenzioni**);
- ✓ **Sentirsi accolti come gli altri ospiti** (percepire che noi trattiamo tutti con la stessa cura e attenzione);
- ✓ Essere sostenuti nella **preparazione della commissione** e ottenere i **documenti necessari** (bisogno primario e ad alto impatto emotivo);
- ✓ **Non restare fermi** in uno stato di sospensione (percepire **l'avvio di un percorso**) e **passare del tempo positivamente**, incentrato sul **benessere**
- ✓ **Scoprire qualcosa di diverso e nuovo** rispetto **a quello che possono offrire i connazionali**.
- ✓ **Ottenere reddito** (più che lavorare **si tratta di guadagnare**);
- ✓ (...)

Siamo disposti ad **accettare di non riuscire a rispondere a tutti i bisogni** e a dover **elaborare (noi) delle priorità**?

Rimettendoci i panni dei matematici, possiamo elaborare alcuni primi Assiomi (teorie che consideriamo vere anche se non dimostrate) sulla gestione dei CAS

I ASSIOMA DEL CAS

«Si deve sempre partire dalla proprie forze e non da ciò che servirebbe, coscienti che una parte di forze devono essere impiegate per la formalità (che ci lasciano la «libertà di manovra»);

II ASSIOMA DEL CAS

«Non posso risolvere tutti i problemi dei beneficiari (sarei deludente al 100%), devo definire io (e non tirato per la giacca dagli ospiti) ciò che posso e non posso fare per/con loro, mandando un messaggio chiaro e lineare e «giocando» sulla compensazione»;

III ASSIOMA DEL CAS

«E' necessario mandare un messaggio chiaro: quello che posso fare lo faccio in modo organizzato e pronto a garantirlo a tutti coloro che me lo chiedono (altrimenti meglio non farlo): devo definire i criteri di accesso ai servizi»

IV ASSIOMA DEL CAS

«La relazione d'aiuto la gestisco io in un rapporto non simmetrico: **non corro dietro alle richieste degli ospiti**, ma predispongo un sistema organizzato per rispondere ai bisogni (al massimo delle mie possibilità);

V ASSIOMA DEL CAS

«Non posso **ragionare in termini di specializzazioni** professionali (così come proposte dai Bandi) ma devo **ragionare per funzioni** (tranne alcuni casi particolari);

VI ASSIOMA DEL CAS

«Non posso fare tutta da solo, devo costruire una **rete solida sul territorio** (con un **approccio strategico e non tattico**);

VII ASSIOMA DEL CAS

«Dobbiamo **raccontare/valorizzare tutto quello che facciamo** alle Istituzioni, provando **ad imporre la nostra visione** e non permettendo che se ne costruiscano una loro deformata, poi difficile da ribaltare».

Info e contatti:

Simone Andreotti

presidenza@inmigrazione.it

www.inmigrazione.it

FB: www.facebook.com/InMigrazione

Twitter: @InMigrazione