

Relazione annuale 2022

A photograph of a person standing in a grassy field under a large, leafy tree. The person is wearing a white tank top and light-colored pants. The scene is captured in a slightly desaturated, greenish-blue color palette. The tree's branches are prominent in the upper half of the frame, and the person is positioned in the lower middle ground.

arrivare – avanzare – partecipare

AOZ

Contenuto

Assicurare il presente pensando al futuro

Editoriale 4

L'organizzazione nel 2022

Fatti e cifre 6

Panoramica annuale 8

Organigramma 13

Resoconto sui reparti

Assistenza centri federali d'asilo 14

Aiuto sociale e alloggio 20

Integrazione professionale e sociale 28

Comunicazione e diversità sociale 36

Servizi centrali 44

«lo imparo»

Galleria di immagini dell'artista video Roble Mussa Roble 50

Finanze

Finanziamento dell'attività operativa di AOZ 66

Stato patrimoniale 67

Conto economico 68

Conti per gruppi di prodotto 69

Spiegazioni dei conti per gruppi di prodotto 70

Glossario

72

Assicurare il presente pensando al futuro

Editoriale



Il 2022 è stato caratterizzato dalla più grande crisi migratoria che Europa e Svizzera abbiano mai vissuto dalla Seconda guerra mondiale. Il forte aumento dei rifugiati giunti in Svizzera a partire da marzo attraverso la rotta del Mediterraneo e dei Balcani, unito al numero elevato di persone provenienti dall'Ucraina in cerca di protezione, ha posto AOZ di fronte a sfide enormi dal punto di vista sia strutturale, organizzativo, professionale e personale che emotivo e mentale.

Sono state circa 100 000 le persone che hanno cercato protezione in Svizzera, di cui un terzo provenienti dall'Ucraina, con una percentuale straordinariamente alta di appartenenti a categorie vulnerabili, come anziani, bambini e giovani, malati cronici, persone con disabilità e minori non accompagnati.

Su incarico della Confederazione, del Cantone e della Città di Zurigo e di molti comuni del Cantone di Zurigo, i collaboratori di AOZ hanno lavorato instancabili per assicurare non solo alloggio, vitto e assistenza, ma anche sostegno finanziario nel poco tempo a disposizione. In questo, AOZ ha potuto contare sul massiccio supporto della società civile e sull'atteggiamento solidale ampiamente radicato nella popolazione. Senza la collaborazione di privati, istituzioni e volontari, questa situazione di crisi non sarebbe stata superata altrettanto bene.

L'improvviso aumento del numero di rifugiati ha portato a una massiccia espansione delle nostre prestazioni e offerte, con l'esigenza di raddoppiare le capacità a livello federale e cantonale. La Città di Zurigo, coadiuvata dal Dipartimento della socialità, si è trovata a dover garantire un alloggio e consulenza sociale a migliaia di persone in più. Anche altri comuni con cui AOZ collabora sono stati interessati dall'aumento di nuovi casi di consulenza sociale con la conseguente necessità di sostegno.

A causa della carenza di personale specializzato, nonostante i grandi sforzi e più di 500 nuove assunzioni, non è stato purtroppo possibile reclutare il numero necessario di collaboratori e collaboratrici qualificati per questi nuovi e ulteriori compiti.

Di conseguenza, AOZ è stata costretta in varie occasioni a ridurre la qualità delle sue prestazioni a un livello tecnico accettabile e a operare, per così dire, in modalità di emergenza. In particolare in caso di sistemazione in strutture collettive, anche per quanto riguarda irrichiedenti asilo minorenni non accompagnati (RMNA), si è optato per soluzioni e condizioni che non sono accettabili e non rispecchiano le nostre esigenze di qualità e professionalità.

AOZ è stata oggetto di ripetute critiche da parte della politica e dell'opinione pubblica, con due conseguenze: da un lato si è provveduto a definire, avviare e in parte attuare delle misure per migliorare rapidamente la situazione nelle strutture e nelle attività interessate, mentre dall'altro, in accordo e con la collaborazione della Città di Zurigo, a cui appartiene l'organizzazione, sono cominciati i lavori per un ulteriore sviluppo di AOZ. In questo modo la Città di Zurigo punta a presentare AOZ come un'organizzazione di settore orientata al futuro, dinamica, integra, efficiente e con un'ottima reputazione, in grado di contribuire a una politica di asilo e di integrazione progressista, ispirandosi alla lunga tradizione umanitaria svizzera.

Anche il presente rapporto di gestione fa parte di questo ulteriore sviluppo delle competenze specifiche. Abbiamo dato ancora più spazio ai singoli reparti per l'esposizione della loro attività, con l'obiettivo di mostrare in quali condizioni AOZ svolge i suoi compiti, quali sono stati i punti salienti e quali le sfide dell'anno di riferimento.

La difficoltà attuale più grande è che il sistema nazionale di accoglienza ha raggiunto i suoi limiti e lo stesso vale per tutti i livelli federali in cui AOZ opera. Nonostante i problemi quotidiani, vogliamo perseguire una crescita professionale orientata al futuro, che sia adeguata alle esigenze e ai diritti delle persone in cerca di protezione. Tutto questo nell'interesse dei rifugiati, del personale, della Città di Zurigo e della società.

Siamo inoltre convinti che le sfide interne ed esterne cui devono far fronte AOZ e l'intero sistema d'asilo possano essere affrontate solo con un atteggiamento cooperativo, improntato al dialogo e alla ricerca di soluzioni da parte di tutti i soggetti interessati.

Il Consiglio d'amministrazione e la Direzione ringraziano collaboratori e collaboratrici per il loro contributo straordinario e indispensabile per affrontare la difficile situazione nonché tutti i committenti, le autorità e i partner di cooperazione per la fiducia e il supporto.

Dr. Regula Ruffin
Presidente del Consiglio di amministrazione

Stefan Roschi
Direttore

Fatti e cifre

1678*

Collaboratori/collaboratrici alla fine del 2022

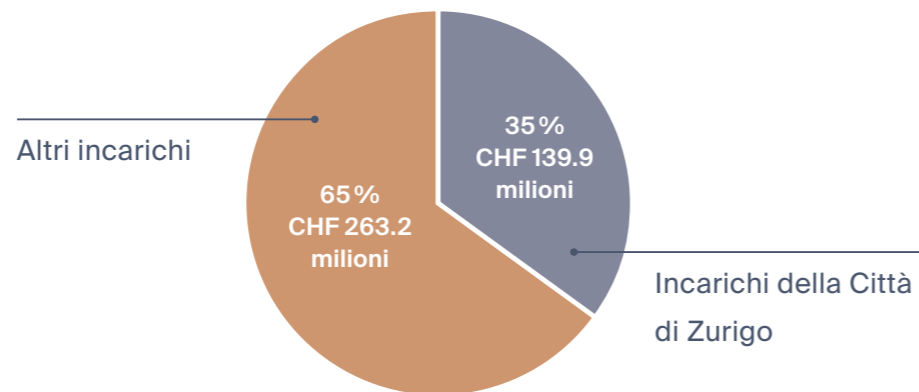
*oltre a 344 interpreti interculturali, 64 mentori Future Kids, 22 apprendisti/e, 23 tirocinnanti, 22 persone che prestano servizio civile



Aumento dei collaboratori

43%

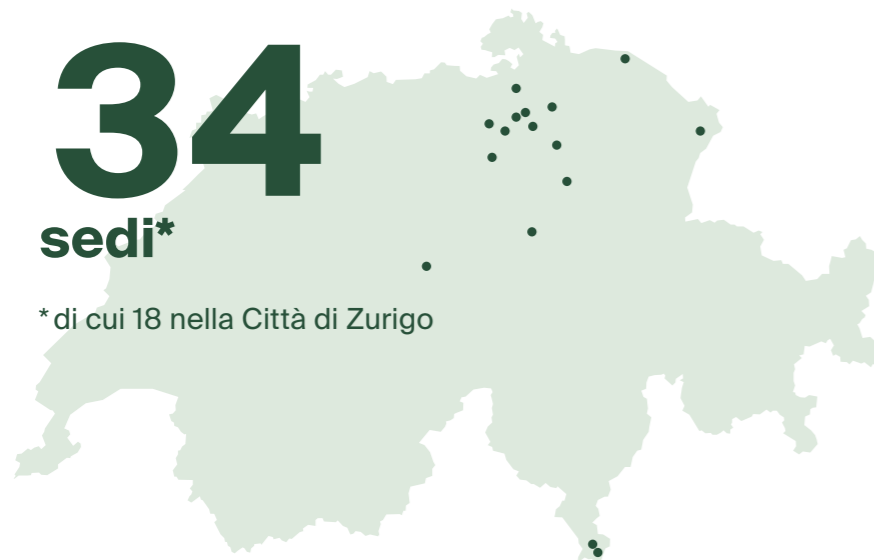
Fatturato CHF 403.1 milioni



34

sedi*

*di cui 18 nella Città di Zurigo



* sedi temporanee escluse

L'Ucraina in primo piano



3200 telefonate

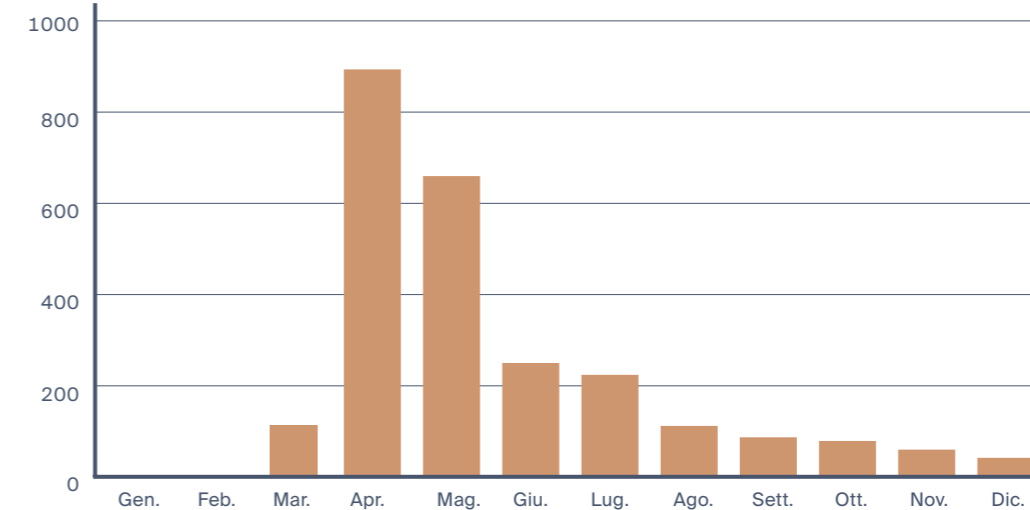
e 3450 email sono state ricevute e gestite dalla nostra hotline per l'Ucraina da aprile.



50 000 pernottamenti

per rifugiati ucraini in strutture temporanee della Città di Zurigo

Rifugiati ucraini ammessi alla consulenza sociale della Città di Zurigo



8850

ore di lavoro volontario per l'Ucraina

4000

incarichi di interpretariato russo-ucraino per Medios

Tutti i numeri di questa pagina sono stati arrotondati.

Panoramica annuale

All'inizio del 2022, quando era appena stata superata la crisi del coronavirus, è iniziata la guerra in Ucraina. Questo passaggio da una situazione straordinaria a un'altra è stato uno dei motivi che hanno reso così complesse le sfide che AOZ ha dovuto affrontare: l'arrivo di migliaia di rifugiati ucraini a cui assicurare alloggio, sostegno economico e la possibilità di integrarsi a livello professionale e sociale. Un aumento delle domande d'asilo e così tanti minori non accompagnati (MNA) come non succedeva dal 2015. E per finire, una carenza di personale che ha impedito un rapido ampliamento della capacità nei settori rilevanti dell'organizzazione. Nonostante questo, AOZ è stata in grado di apportare con urgenza e in modo organico i miglioramenti necessari, ad esempio nel settore MNA, nel campo dell'assistenza per persone LGBTIQ e nella gestione dei reclami dei e delle clienti.

Numeri elevati nel settore dei rifugiati

Le conseguenze della guerra contro l'Ucraina
L'attacco della Russia all'Ucraina del 24 febbraio 2022 ha dato l'avvio in Europa all'esodo di rifugiati più grande dai tempi della Seconda guerra mondiale. In molti hanno lasciato l'Ucraina, in particolare donne da sole con bambini e anziani, per fuggire verso l'occidente e la Svizzera. Dal punto di vista legale, al momento dell'arrivo sono stati considerati come turisti (e continuano a esserlo). Coloro che volevano restare in Svizzera, dovevano registrarsi come rifugiati presso la Segreteria di Stato della migrazione (SEM) in un centro federale d'asilo. Nel marzo 2022, il Consiglio federale ha attivato per la prima volta nella storia lo statuto di protezione S, che alla fine dell'anno, secondo il SEM, era stato richiesto da circa 75 000 persone. Quasi nessun'altra crisi di rifugiati ha messo sotto pressione così rapidamente le

strutture di accoglienza della Confederazione, dei Cantoni e dei Comuni. Fortunatamente, molti privati hanno aperto le loro case alle tante persone provenienti dall'Ucraina. Dal punto di vista della società civile, questa solidarietà è stata non solo un segnale positivo, ma anche un fattore importante per assicurare una sistemazione a tutti i rifugiati arrivati in Svizzera.

Zurigo come zona calda

La città di Zurigo è stata la meta principale della Svizzera. Ogni treno proveniente da Vienna o da altre stazioni dell'est portava ogni giorno decine se non centinaia di persone in fuga dall'Ucraina, a cui non è stato facile offrire un alloggio e sicurezza materiale, tanto più che le risorse della Confederazione per il disbrigo delle pratiche di registrazione dei rifugiati si sono esaurite in brevissimo tempo, con blocchi protrattisi per settimane. Per la Città di Zurigo ciò ha significato il prolungarsi della permanenza degli ospiti nelle proprie strutture.

Da marzo a maggio 2022 AOZ, insieme ai Servizi sociali del Dipartimento della socialità, ha messo a disposizione fino a 1 500 posti di accoglienza temporanei in alloggi di emergenza e alberghi per le persone di passaggio o non ancora registrate provenienti dall'Ucraina. Due strutture della protezione civile, la Saalsporthalle, la vecchia residenza del personale dell'ospedale Triemli e l'ex centro per anziani Buttenau sono stati rapidamente trasformati in alloggi di emergenza. Grazie al sostegno della protezione civile, dei collaboratori e delle collaboratrici del Dipartimento della socialità e all'aiuto di molti volontari, AOZ ha potuto mettere in funzione queste strutture nell'arco di pochi giorni e fornire tre pasti quotidiani alle persone ivi alloggiate. Per assicurare la comunicazione, AOZ ha organizzato decine di traduttrici e traduttori volontari e prodotto tutto il materiale

informativo necessario in più lingue, pensando anche alla segnaletica dei centri di accoglienza, redatta in ucraino e russo. Inoltre, sono stati messi a disposizione diversi articoli per l'uso quotidiano, tra cui cibo per animali, pannolini e letti per bambini.



Struttura di accoglienza temporanea Saalsporthalle, Zurigo

Lo Statuto S

I rifugiati provenienti dall'Ucraina possono recarsi in Svizzera senza visto e soggiornarvi legalmente come turisti per un massimo di tre mesi. Dal punto di vista giuridico in materia di assistenza rientrano quindi nella competenza dei Servizi sociali della Città di Zurigo. A metà marzo il Consiglio federale ha deciso di attivare, per la prima volta nella sua storia, lo statuto S. Le persone con statuto S si collocano nel settore dell'asilo e sono pertanto sotto la responsabilità di AOZ. Ciò nonostante, l'accesso al settore dell'asilo e a un qualche tipo di aiuto ai sensi delle direttive in materia di assistenza ai richiedenti asilo è stato possibile solo con notevole ritardo a causa del sovraccarico che ha interessato il processo di registrazione presso la SEM. La città si è quindi trovata ad affrontare una situazione senza precedenti anche dal punto di vista giuridico, dovendo sostenere un gran numero di rifugiati ucraini con Aiuto d'emergenza ai sensi della legge sull'aiuto sociale molto più a lungo di quanto previsto dalla legislazione stessa. AOZ ha offerto il suo aiuto concreto alla Città di Zurigo, in quanto

organizzazione specializzata nell'accoglienza e come partner comprovato per la gestione di eventi straordinari. Un elemento importante è stata anche la mediazione per le offerte di inserimento da parte del reparto Integrazione professionale e sociale.

Nuove sfide in autunno

In estate il numero dei rifugiati provenienti dall'Ucraina si è stabilizzato, mentre l'inizio dell'autunno si è contraddistinto per il forte aumento delle richieste di asilo da parte di persone provenienti soprattutto da Afghanistan, Turchia, Siria, Tunisia, Iraq e Burundi. La SEM ha contato ogni mese fino a 3 400 richieste. Al tempo stesso, la percentuale di minori non accompagnati (MNA) è cresciuta in modo sproporzionato. Questi sviluppi hanno portato ancora una volta a una rapida espansione di strutture ricettive, offerte e risorse di gestione specifiche.

Elevato carico di lavoro e carenza di personale qualificato

AOZ, assieme ai suoi collaboratori e collaboratrici, ha raggiunto i propri limiti soprattutto nei primi mesi della guerra contro l'Ucraina. Nella Confederazione, nel Cantone di Zurigo e nei Comuni mancavano personale specializzato e forza lavoro. In particolare in ambito di alloggi, assistenza e aiuto sociale, traduzione e altri servizi di supporto, ma anche nei settori IT e risorse umane non è stato possibile trovare in tempo utile il personale necessario, mentre i collaboratori e le collaboratrici esistenti hanno dovuto fare gli straordinari e lavorare nei fine settimana per mesi. I centri di gestione sono stati fortemente sollecitati a prestare attenzione ai rischi per la salute nell'ambito del dovere di sollecitudine. A causa della carenza di personale qualificato in quasi tutti i settori professionali rilevanti, ad oggi non è stato possibile stabilizzare la situazione e

Panoramica annuale

non si può parlare di una riduzione del carico di lavoro o di un rilassamento a lungo termine delle condizioni generali, nonostante i grandi sforzi e gli oltre 500 nuovi posti di lavoro occupati.

Questo è dovuto al fatto che, a causa dell'aumento della domanda da parte di tutti i committenti, il fabbisogno di manodopera è cresciuto prima che AOZ potesse reclutare nuovo personale. Sulla scia di questi eventi, alla fine del 2022 la Direzione ha lanciato il «Gruppo di discussione sulla carenza di personale specializzato», sotto la guida congiunta dei reparti Comunicazione e Personale. Il gruppo ha il compito di sviluppare soluzioni per far fronte in modo strutturato all'imperante carenza di personale qualificato, anche attraverso partnership con università del settore e con una professionalizzazione del marketing del personale (con il concetto chiave di Employer Branding).

Critiche a AOZ

Rapporto d'indagine del CFA di Zurigo

Nell'estate 2021, AOZ è stata oggetto di critiche pubbliche nel contesto dell'incarico di assistenza presso il Centro federale d'asilo di Zurigo (CFA). Il Consiglio di amministrazione di AOZ ha reagito commissionando un rapporto d'indagine a Res Publica Consulting, in linea con una filosofia secondo cui gli errori sono uno strumento per apprendere. Il rapporto sull'adempimento del mandato di AOZ nel CFA di Zurigo, pubblicato nel giugno 2022, non conteneva alcuna osservazione che indicasse carenze sistemiche dell'organizzazione, ma segnalava chiaramente un potenziale di miglioramento, ad esempio nell'ambito del Change Management, che nel passaggio dalla fase di prova a Juch al CFA di Zurigo non aveva preparato adeguatamente i suoi collaboratori alle nuove condizioni. Nell'anno di riferimento sono stati effettuati numerosi miglioramenti

(vedi reparto BEB, pagina 14). AOZ ha presentato i risultati del rapporto alla Commissione della gestione (CdG) del Consiglio comunale della Città di Zurigo, rispondendo alle sue domande nelle settimane e nei mesi successivi.

Centro MNA di Lilienberg

Nell'anno in questione, tuttavia, AOZ è stata di nuovo oggetto di critiche pubbliche, questa volta a proposito delle condizioni di assistenza del centro MNA di Lilienberg. L'Ufficio del servizio sociale cantonale, in quanto committente di AOZ per l'assistenza di minori non accompagnati (MNA) nel Cantone di Zurigo, ha pertanto ordinato un audit straordinario nel centro MNA di Lilienberg. Il rapporto, pubblicato in ottobre, ha constatato una situazione preoccupante su diversi livelli, in particolare per l'assistenza, le infrastrutture e la scolarizzazione. AOZ riconosce la necessità di agire con urgenza nel centro di Lilienberg e si assume le proprie responsabilità. In stretta collaborazione con l'Ufficio del servizio sociale cantonale ha avviato le misure necessarie per migliorare la situazione (vedi reparto SHU, pagina 20). Inoltre, AOZ ha istituito una taskforce MNA, che ha iniziato il suo lavoro a novembre con l'obiettivo di attuare i miglioramenti richiesti dall'audit. Questi includono anche la riduzione dell'occupazione del centro MNA di Lilienberg da 90 a 60 persone, non ancora raggiunta a causa dell'elevato numero di MNA nell'anno di riferimento. Un altro obiettivo è quello di promuovere lo sviluppo professionale in tutto il settore MNA. Il CpG del Consiglio comunale è stato informato dettagliatamente della situazione tramite una serie di domande scritte e informazioni personali da parte del Consiglio di amministrazione e della Direzione.

Aree di sviluppo

Per uno sviluppo generale dell'organizzazione

Il 2021 ha visto importanti cambiamenti nel

personale del Consiglio di amministrazione e della Direzione di AOZ, con la conseguente ridefinizione delle misure strategiche per il periodo 2022-2026. Dopo anni di crescita, l'attenzione si è ora concentrata sul consolidamento dell'organizzazione e sulla creazione di un contesto stabile.

Dopo lo scoppio della guerra contro l'Ucraina, questa intenzione è finita in secondo piano, soppiantata dall'obiettivo principale di superare la crisi e approntare le risorse necessarie. Di conseguenza, alla fine dell'anno di riferimento il personale dell'organizzazione ha raggiunto quasi le 1700 unità, con una crescita pari al 40 per cento circa. AOZ non è quindi sempre stata in grado svolgere pienamente le proprie funzioni, dovendo ridurre il livello delle prestazioni, in contrasto con le proprie prerogative di organizzazione specializzata.

La crisi dei rifugiati, le sfide organizzative e strutturali che ne sono derivate, le critiche nei confronti di AOZ, la carenza di personale e l'ambizione di svilupparsi e posizionarsi come organizzazione specializzata sono tutti elementi che, nell'autunno 2022, hanno decretato l'avvio di un processo di sviluppo globale da parte del Consiglio di amministrazione. L'obiettivo di tale progetto è garantire in modo duraturo le competenze specialistiche acquisite e perfezionarle all'interno di un'organizzazione adeguata e stabile.

La questione LGBTIQ

Il Dipartimento della socialità della Città di Zurigo organizza annualmente un incontro con AOZ e i rappresentanti di alcune ONG del settore LGBTIQ, nell'ottica di uno scambio reciproco di informazioni sulle attività attuali nonché per riconoscere e accogliere le preoccupazioni delle ONG in merito alle esigenze e ai temi dei rifugiati LGBTIQ.

Nel 2022 quasi tutti gli alloggi collettivi hanno raggiunto la capienza massima o l'hanno addirittura superata, con l'aggravarsi dei problemi dei rifugiati LGBTIQ. AOZ ha nominato due referenti a cui le ONG possono rivolgersi per ottenere assistenza o chiarimenti. Nell'ultimo trimestre sono pervenute sempre più richieste, in particolare riguardanti clienti transgender.

AOZ, in collaborazione con le ONG, organizza anche dei corsi di formazione per i propri collaboratori e collaboratrici nell'ambito dell'assistenza nelle strutture collettive, svolgendo così opera di sensibilizzazione sui rifugiati LGBTIQ e sulle loro problematiche specifiche, oltre a indicare opportunità di supporto nell'affiancamento quotidiano.

Creazione di un Ufficio reclami centrale interno per clienti

L'anno in esame ha visto l'elaborazione teorica e pratica di un progetto per l'istituzione di un Ufficio reclami centrale interno per i clienti e le clienti. Comerisultato, da aprile 2023 i clienti e le clienti possono presentare in modo semplice e accessibile le proprie questioni oltre che attraverso le normali opzioni finora esistenti, anche tramite l'Ufficio reclami di nuova apertura di AOZ.

Questo con l'intento di raggiungere principalmente tre obiettivi:

- Garantire il trattamento paritario dei reclami di tutti i clienti e le clienti
- Controllare la qualità delle risposte e delle misure adottate in seguito ai reclami
- Valutare sistematicamente tutti i reclami al fine di ottenere indicazioni su possibili miglioramenti

Panoramica annuale

Prevenzione della violenza tramite l'informazione e la sensibilizzazione

All'inizio del 2022 AOZ ha lanciato un nuovo progetto per la protezione dell'integrità personale/ protezione dalla violenza. L'obiettivo prioritario è quello di prevenire la violenza informando e sensibilizzando tanto i clienti e le clienti quanto i collaboratori e le collaboratrici di AOZ. Per farlo AOZ ha elaborato:

- Materiale informativo adeguato ai gruppi target nel settore dell'asilo
- Ausili e guide per i collaboratori e le collaboratrici
- Corsi di formazione per i collaboratori e le collaboratrici

Da metà del 2023, i collaboratori e le collaboratrici di AOZ nonché i clienti e le clienti, in particolare nei centri federali per l'asilo, nei centri cantonali e nei centri MNA, verranno informati proattivamente tramite vario materiale nella propria lingua sulla questione dell'integrità personale/della protezione dalla violenza.

Introduzione del nuovo modello guida ed elaborazione di principi guida per il personale

Da marzo 2022, AOZ ha un nuovo modello guida che è stato introdotto nell'organizzazione nel secondo semestre con il progetto «partecipa@modello-guida». Sono anche stati elaborati principi concreti e orientati alla pratica nell'ambito di un processo partecipativo (con diverse centinaia di collaboratori e collaboratrici provenienti da tutti i reparti). Questi principi verranno introdotti nei reparti e nei team a partire da marzo 2023 come ulteriore elemento per un'autoriflessione da parte di AOZ.

Regolamento del personale e CCL

L'attuale contratto collettivi di lavoro (CCL) tra AOZ e il sindacato VPOD risale al 2014. AOZ si è posta l'obiettivo di rielaborare il CCL e l'intero regolamento del personale, procedendo alla creazione di una nuova base formale. Con la revisione si vuole arrivare a un regolamento del personale moderno, trasparente, comprensibile, il più aderente possibile al diritto del personale della Città di Zurigo e in grado di indicare con chiarezza i punti passibili di deroga in caso di necessità operative (secondo le disposizioni del regolamento comunale). Con l'autorizzazione del Consiglio comunale, AOZ può discostarsi dal regolamento nei seguenti settori: salario, orario di lavoro, ferie e cessazione del rapporto di lavoro. Il progetto dovrebbe essere completato alla fine del 2023.

Organigramma



Assistenza centri federali d'asilo

In Svizzera tutte le persone richiedenti asilo all'inizio della procedura vengono alloggiati in un Centro federale d'asilo (CFA). Il tasso di occupazione dei Centri d'asilo è correlato con la situazione politica mondiale e pertanto instabile. Gli eventi globali del 2022 hanno portato a un numero di rifugiati straordinariamente elevato, che ha ampiamente superato i normali flussi migratori. Di conseguenza, il sistema di asilo della Confederazione ha raggiunto i suoi limiti di capacità, seguito a ruota dai Centri federali.

Conseguenze della crisi dei rifugiati

Affollamento delle strutture esistenti

L'elevato numero di persone giunte dall'Ucraina nel primo semestre ha richiesto l'aumento dei

posti letto dei Centri federali d'asilo. A tal fine è stata aumentata la densità delle strutture, ad esempio aggiungendo due letti alle stanze da 6 o trasformando le sale comuni in dormitori. Pertanto le presenze nel CFA di Zurigo sono passate da 360 a 530, mentre nel CFA di Glaubenberg da 340 a 640.

Alloggi aggiuntivi

Con il brusco aumento dei rifugiati a partire dalla metà del 2022 è stato chiaro che le strutture esistenti non sarebbero state sufficienti nemmeno intensificandone la densità. Oltre ai centri esistenti, la SEM ha quindi deciso di aprire dei centri di accoglienza aggiuntivi nel breve termine.

Gli attuali centri federali d'asilo nelle sei regioni

- Centri federali d'asilo con funzione procedurale (CFA c.p.)
- Centri federali d'asilo senza funzione procedurale (CFA s.p.)
- Centri federali d'asilo temporanei
- Gestiti da AOZ



Fonte: SEM, versione gennaio 2023

I compiti del reparto Assistenza nei centri federali d'asilo

Nell'ambito dell'applicazione della revisione della legge sull'asilo del marzo 2019, la Svizzera è stata suddivisa in 6 regioni d'asilo con un massimo di 4 centri permanenti ciascuna, a garanzia di un numero massimo di 5000 posti. La capacità è concepita per gestire tra le 15 000 e le 29 000 richieste d'asilo all'anno.

Il reparto Assistenza nei centri federali d'asilo (BEB) di AOZ è responsabile per 3 delle 6 regioni d'asilo della Svizzera e assiste i rifugiati di Svizzera orientale, Ticino, Svizzera centrale e Zurigo. Ne fanno parte i centri federali d'asilo di Altstätten, Zurigo, Chiasso e il centro Pasture in Ticino (tutti con funzione procedurale) nonché quelli di Kreuzlingen, Embrach e Glaubenberg (senza). AOZ si occupa anche di una piccola unità di assistenza nella zona di transito dell'aeroporto di Zurigo.

Tra i compiti principali del BEB rientrano l'assistenza di tutti i residenti, l'assistenza socio-pedagogica dei minori non accompagnati e la garanzia di accesso alle cure mediche di base. Alla fine dell'anno, il reparto contava 599 collaboratori e collaboratrici.

L'assistenza ai rifugiati nei seguenti centri esterni temporanei è di competenza di AOZ

- Regione Zurigo:
Centri esterni di Embrach (capacità 120 persone/chiuso il 31.12.2022) e Bülach (capacità 460 persone)
- Regione Svizzera orientale:
Centri esterni di Sulgen (capacità 120 persone), Schaffhausen Breite (capacità 100 persone), Steckborn (capacità 300 persone) e Flawil (capacità 250 persone)
- Regione Ticino e Svizzera centrale:
Centro esterno di Chiasso PPC (capacità 280 persone)

In risposta, il reparto BEB ha ampliato in modo significativo le proprie capacità di assistenza con una pianificazione a rotazione e creato diverse centinaia di nuovi posti di lavoro (circa 200-250 FTE).

Riuscire a occupare questi posti è stato difficile a causa della continua carenza di personale specializzato, in particolare nei settori della pedagogia sociale e dell'assistenza. L'inserimento strutturato dei nuovi professionisti nel rispetto delle direttive del committente è stato estremamente impegnativo in virtù del poco tempo a disposizione.

Collaborazione solidale

La rapida espansione della capacità, oltre a comportare grandi oneri organizzativi supplementari, ha messo a dura prova la resistenza psichica delle squadre di lavoro. Senza la collaborazione solidale di tutte le parti (personale del SEM, della sicurezza, dell'assistenza e sanitario) non sarebbe stato possibile gestire la situazione.

Assistenza centri federali d'asilo

Nonostante i numerosi imprevisti, i richiedenti asilo nei centri hanno sempre potuto contare su una routine giornaliera funzionante nonché sulla disponibilità di personale retribuito e volontario.

Il reparto BEB in fase di sviluppo

Ottimizzazione dell'assistenza e formazione professionale

Nell'anno in esame, il reparto BEB ha attuato molte misure per migliorare il suo mandato di assistenza. Al centro dell'attenzione è stato posto sia il benessere dei e delle clienti sia le condizioni di lavoro dei collaboratori e delle collaboratrici dei CFA. In quest'ottica è stato aumentato il personale di assistenza e sanitario, in parallelo alla rielaborazione e introduzione di programmi introduttivi e moduli formativi incentrati sull'attività pratica per collaboratori e collaboratrici. Molti degli sviluppi positivi sono confluiti anche nel nuovo modello operativo Alloggio (PE) della SEM, che definisce il mandato per tutti i fornitori di prestazioni.

Prevenzione della violenza

Nel 2021 si sono moltiplicati i resoconti mediatici a livello nazionale sugli incidenti avvenuti in diversi CFA. In particolare sono stati criticati l'uso della violenza e la chiusura dei residenti in «sale di riflessione». Su incarico della SEM, l'ex giudice federale Oberholzer ha esaminato approfonditamente la questione.

Una conseguenza dell'indagine è stata quella di rafforzare la presenza di personale specializzato nella prevenzione dei conflitti (PPC) nei centri di asilo federali. I PPC sono stati introdotti nelle strutture federali nel gennaio 2022, con un volume di circa 6 FTE per alloggio. Il compito dei PPC è quello di riconoscere preventivamente i possibili episodi di violenza e di attenuarne il potenziale. Per farlo sono in costante contatto sia con i residenti che con l'assistenza e la società di

sicurezza sul posto. Dall'introduzione dei PPC, il numero di episodi di violenza nei centri federali è diminuito considerevolmente e le misure adottate si sono dimostrate efficaci.



Il cortile interno del centro federale d'asilo di Zurigo

Indagine indipendente sul mandato di assistenza presso il CFA di Zurigo

In seguito al duro rapporto sul CFA di Zurigo, nel giugno 2021 il Consiglio di amministrazione di AOZ ha avviato un'indagine indipendente affidata a Res Publica Consulting AG, con l'obiettivo di creare le basi per un nuovo mandato di assistenza per i centri federali d'asilo al passo con i tempi e le esigenze, in linea con la filosofia secondo cui dagli errori si impara.

I risultati della verifica sono stati presentati nell'estate del 2022. Il rapporto ha confermato che diverse carenze erano già state sanate ed erano state introdotte numerose migliorie. I potenziali di miglioramento ulteriormente individuati sono stati integrati nello sviluppo dell'organizzazione e dei suoi processi nel corso dell'anno di riferimento.

Inoltre, i potenziali di miglioramento individuati nel rapporto sono stati integrati nello sviluppo dell'organizzazione e dei suoi processi nel 2022. Le misure comprendono, tra l'altro, il potenziamento dell'assistenza, in particolare

l'assistenza ai minori non accompagnati richiedenti asilo (RMNA) e l'assistenza sanitaria. Altri provvedimenti hanno riguardato il miglioramento dei programmi introduttivi per i collaboratori e le collaboratrici in funzioni chiave, il perfezionamento delle competenze manageriali del personale responsabile a tutti i livelli, i coaching individuali di gestione, la maggiore attenzione ai processi di cambiamento complessi e al ricambio frequente nei centri.

Rinnovo dei contratti SEM – AOZ

L'attuazione delle raccomandazioni contenute nel rapporto d'indagine e delle proprie disposizioni ha presupposto la negoziazione dei miglioramenti opportuni con la SEM, in seguito definiti contrattualmente. Pertanto, è stato possibile assumere responsabili di gruppo e una direzione RMNA nel reparto di assistenza e in quello sanitario, in modo da favorire la crescita di questi settori così complessi in termini di risorse umane e di contenuti. Inoltre, tenendo conto della carenza di forza lavoro specializzata e dei due anni di pandemia, è stato fondamentale aumentare i fondi per il personale di cura, gli specialisti del settore sanitario e la relativa amministrazione. Ciò ha permesso di migliorare l'inquadramento di questi collaboratori e collaboratrici, offrendo salari più competitivi. Questa istanza è stata accolta dalla SEM e inclusa nel rinnovo dell'accordo-quadro.

Standard di qualità e salute

Audit interni ed esterni 2022

Il rispetto degli standard di qualità nei centri viene costantemente verificato dalla SEM tramite controlli alla data di riferimento, rapporti mensili e audit di qualità. A ciò si aggiungono le verifiche della Commissione nazionale per la prevenzione della tortura (CNPT), di Amnesty International e di altre ONG, nonché gli audit interni ed esterni per conto di AOZ. Nel 2022 la

CNPT ha effettuato controlli in Ticino (a Pasture e Chiasso) e a Zurigo. L'UNHCR ha fatto visita ai centri di Zurigo, Embrach e Glauenberg e presenterà un rapporto al riguardo nel 2023. L'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management SQS ha verificato il CFA di Kreuzlingen e il centro di transito di Zurigo-Kloten. AOZ ha svolto audit interni presso il CFA di Altstätten. A sostegno dell'auditor, la società di consulenza esterna «BSC Beratung» ha affiancato le attività di controllo.



Centro federale d'asilo Altstätten SG

Il problema delle malattie infettive

Nel 2022, la malattia infettiva della difterite ha comportato la necessità di isolare e vaccinare in poco tempo molti e molte clienti delle regioni di Zurigo, Ticino, Svizzera centrale e Svizzera orientale. Questo ha limitato le capacità delle équipe sanitarie e dei medici convenzionati per diverse settimane. Nell'anno di riferimento, anche la lotta alla scabbia ha richiesto interventi ripetuti. Il progetto «Gestione della comparsa di malattie trasmissibili negli alloggi collettivi della Confederazione e dei Cantoni» ha aiutato i centri federali a riconoscere precocemente questa infestazione da parassiti e a combatterla con successo. Le misure sanitarie sono state pianificate e attuate in tutti i reparti.

Assistenza nei centri federali d'asilo

Cifre

| Pernottamenti nei centri | Quantità | |
|---|----------------|----------------|
| | 2022 | 2021 |
| CFA di Kreuzlingen | 68 304 | 37 590 |
| Centro esterno di Sulgen | 13 698 | 8 976 |
| CFA di Altstätten | 97 966 | 50 461 |
| Centro esterno di Schaffhausen-Breite | 359 | - |
| Centro esterno di Steckborn | 10 917 | - |
| Centro esterno di Flawil | 27 609 | - |
| CFA di Embrach | 97 682 | 30 171 |
| Centro esterno di Embrach | 31 438 | 20 534 |
| Centro di transito di Zurigo-Kloten | 717 | 354 |
| CFA di Zurigo | 214 553 | 81 706 |
| Centro esterno di Bülach | 10 870 | - |
| CFA di Glauenberg | 77 196 | 20 726 |
| CFA di Chiasso (incl. centro esterno del CFA PPC) | 100 059 | 96 315 |
| CFA di Pasture | 85 198 | 43 271 |
| Totale | 836 566 | 390 104 |

| Occupazione dei centri | Capacità standard | Tasso di occupazione | |
|--|-------------------|----------------------|-------------|
| | | 2022 | 2021 |
| CFA di Kreuzlingen | 290 | 66 % | 37 % |
| Centro esterno di Sulgen* ¹ | 120 | 31 % | 43 % |
| CFA di Altstätten | 340 | 72 % | 42 % |
| Centro esterno di Schaffhausen-Breite(dal 15.3.2022) | 100 | 15 % | - |
| Centro esterno di Steckborn (dal 15.3.2022) | 300 | 23 % | - |
| Centro esterno di Flawil (dal 1.8.2022) | 250 | 35 % | - |
| CFA di Embrach | 360 | 80 % | 26 % |
| Centro esterno di Embrach* | 120 | 76 % | 50 % |
| Centro di transito di Zurigo-Kloten | 60 | 6 % | 6 % |
| Centro esterno di Bülach (dal 1.4.2022) | 460 | 43 % | - |
| CFA di Zurigo | 360 | 111 % | 67 % |
| CFA di Glauenberg | 340 | 68 % | 19 % |
| CFA di Chiasso | 134 | 92 % | 55 % |
| Centro esterno di Chiasso PPC | 84 | 180 % | 34 % |
| CFA di Pasture | 220 | 100 % | 55 % |
| Totale | 3 538 | 66 % | 41 % |

¹ Nel 2021 la capacità standard era di 60 posti.

*I centri esterni di Sulgen, Embrach e Chiasso PPC erano già in funzione durante il coronavirus.

Aiuto sociale e alloggio

Nel 2022, le decine di migliaia di rifugiati provenienti dall'Ucraina e un numero in forte aumento di richiedenti asilo hanno avuto un forte impatto sul settore dell'accoglienza in Svizzera. Il reparto SHU (aiuto sociale e alloggio) si è quindi trovato di fronte alla sfida di sistemare e sostenere economicamente svariate migliaia di persone nella Città di Zurigo e nei suoi comuni. Questo reparto ha anche dovuto ideare e in parte già implementare nuovi modelli abitativi e assistenziali per i tanti minori non accompagnati (MNA) e per i giovani adulti, in modo da guidarli in un primo approccio verso l'autonomia, secondo le loro esigenze e in modo sostenibile.

L'Ucraina in primo piano

Alloggi per migliaia di persone in fuga dall'Ucraina

Dall'inizio della guerra contro l'Ucraina, l'Ufficio del servizio sociale cantonale ha rapidamente allestito posti per i rifugiati nei centri di transito (prima fase) e lo stesso hanno fatto i comuni con le loro strutture di accoglienza (seconda fase). La Città di Zurigo ha utilizzato la vecchia residenza del personale dell'ospedale cittadino Triemli, la sistemazione temporanea nella Saalsporthalle, il centro di transito Buttenau, le strutture della protezione civile in Turnerstrasse e in Dübendorfsstrasse e l'ex residenza del personale dell'ospedale universitario di Zurigo in Plattenstrasse. Molti dei tanti posti letto non sono stati necessari all'inizio, visto che i rifugiati si sono organizzati prevalentemente con alloggi privati. L'approntamento di un numero sufficiente di centri di accoglienza ha rappresentato in ogni caso una misura importante, vista l'evoluzione incerta del numero di rifugiati (costituzione di riserve). Inoltre, nel caso della Città di Zurigo, il provvedimento era urgentemente necessario per offrire una sistemazione alle migliaia di persone in transito dall'Ucraina. Nel corso

delle settimane e dei mesi, le capacità sono state costantemente adeguate alle esigenze. AOZ ha provveduto all'assistenza, alla sussistenza e all'organizzazione di articoli per l'uso quotidiano nelle strutture di accoglienza temporanee.



Struttura di accoglienza temporanea Saalsporthalle, Zurigo

L'aiuto sociale per ucraini e ucraine

Oltre all'alloggio, è importante sostenere materialmente i rifugiati. Questo diritto sussiste indipendentemente dal fatto che la persona sia in un alloggio privato o comunale. Dopo che nei primi mesi dall'inizio della guerra la Segreteria di Stato della migrazione (SEM) ha concesso lo status S con grande ritardo, in aprile un gran numero di rifugiati è stato trasferito in pochi giorni nel Canton Zurigo o nella Città di Zurigo, con la relativa richiesta di aiuto economico all'assistenza sociale di AOZ (programma di assistenza ai richiedenti asilo). Normalmente la consulenza sociale della Città di Zurigo si occupa di circa 40 casi (circa 60 persone) al mese. Da marzo a maggio 2022, in soli tre mesi, ci sono stati 1035 casi ovvero 1.668 persone che hanno ottenuto lo Statuto S dalla consulenza sociale di AOZ nella Città di Zurigo e sono entrate nel programma di assistenza ai richiedenti asilo. Questi numeri sono unici nella storia del servizio di consulenza sociale di AOZ per conto della Città di Zurigo. Inoltre, per tutte le parti coinvolte nell'applicazione dello Status S si trattava di una cosa nuova.

Le relative direttive di supporto cambiavano a volte anche giornalmente, causando incertezze. I processi hanno dovuto venire adeguati costantemente. Per poter gestire le numerose richieste, la consulenza sociale è passata in breve tempo alla registrazione online in ucraino e russo. I colloqui individuali all'arrivo sono stati sostituiti con eventi informativi di gruppo. A causa del volume di casi in crescita esponenziale, a partire da maggio è stata sospesa temporaneamente la consueta gestione della qualità tramite la revisione dei casi. Questo strumento di controllo interno è stato reintrodotta nel primo semestre del 2023.

Nonostante le molte difficoltà, tutti i rifugiati ucraini hanno sempre avuto un tetto sopra la testa e ricevuto l'aiuto a cui avevano diritto. Questo è stato uno dei successi del reparto SHU nel 2022.

Consulenza sociale nella Città di Zurigo e nei Comuni

Sostegno dei Comuni

In questa situazione difficile per la consulenza sociale AOZ ha potuto contare sul sostegno di diversi Comuni, che ha contribuito a risolvere i molti nuovi casi del settore dell'asilo e dei rifugiati. AOZ ha inoltre ridotto le proprie prestazioni al minimo necessario, essenzialmente al sostegno economico e materiale, nonché alle offerte di mediazione

linguistica e di integrazione nel Cantone di Zurigo. Poiché i servizi concordati contrattualmente non potevano essere forniti integralmente, AOZ ha rimborsato ai Comuni una parte delle spese.

Nuovi contratti di prestazione

Nel 2021 il reparto SHU ha stipulato nuovi contratti di prestazione con i Comuni mandataria. Nel corso delle trattative, alcuni Comuni hanno annunciato di voler prorogare il contratto con AOZ di un altro anno, ma di volersi poi occupare autonomamente della consulenza sociale e dell'assistenza ai richiedenti asilo. Alla fine del 2022 la collaborazione con i Comuni di Unterengstringen, Bäretswil, Gossau, Hittnau e Pfäffikon è giunta al termine.



Complesso residenziale temporaneo e centro esterno MNA Aubrugweg

I compiti del reparto Assistenza sociale e alloggio

Su incarico del Cantone di Zurigo, il reparto Assistenza sociale e l'alloggio (SHU) fornisce accoglienza, assistenza e una prima integrazione ad adulti e bambini nei centri di transito e ai minori non accompagnati (MNA) in centri appositamente predisposti. A livello comunale, i collaboratori e le collaboratrici del reparto Assistenza sociale e alloggio svolgono il mandato legale di fornire asilo e assistenza ai rifugiati. Su incarico della città di Zurigo e di diversi comuni zurighesi, garantiscono accoglienza e aiuti economici, affiancando inoltre i rifugiati nel processo di integrazione. Una particolarità è rappresentata dall'assistenza e dall'accompagnamento di giovani adulti (BBJE) per conto della Città di Zurigo. Alla fine dell'anno, il reparto contava 469 collaboratori e collaboratrici.

Aiuto sociale e alloggio

AOZ ha però partecipato e vinto le gare pubbliche d'appalto esistenti dei Comuni mandatori. È il caso dei Comuni di Dietikon, Schlieren e Küsnacht. Nell'anno in esame tuttavia AOZ non ha partecipato a nessuna gara d'appalto per acquisire nuovi mandati, a causa della mancanza di risorse umane come conseguenza alla guerra contro l'Ucraina.

MNA e giovani adulti

Accoglienza e assistenza in base alle esigenze

Già nel 2021 l'Ufficio del servizio sociale cantonale aveva incaricato AOZ di elaborare una proposta di modifica o riconfigurazione delle strutture MNA al fine di aumentarne la flessibilità, ovvero per assicurare la presenza di tempo e risorse sufficienti per fornire un'adeguata assistenza a giovani con disabilità mentali ma soprattutto psichiche, senza la necessità di ricorrere a una sistemazione speciale.

AOZ ha elaborato un progetto che, tuttavia, si è spinto ben oltre il requisito di una maggiore elasticità delle strutture esistenti, ad esempio puntando alla creazione di più sedi MNA di dimensioni inferiori. I minori non accompagnati non sono tutti uguali. Hanno età e livelli di autonomia diversi, nonché grandi differenze in fatto di salute mentale e fisica. Di conseguenza, non tutti i giovani hanno lo stesso bisogno di assistenza e le strutture di alloggio dovrebbero tenerne conto.

Al contempo, il reparto SHU ha rielaborato il programma quadro per i MNA di AOZ esistente dal 2018. Da un lato, lo ha adattato alle mutate esigenze e condizioni generali di assistenza, mentre dall'altro lo ha esteso ai giovani adulti dai 18 anni in su (Assistenza e accompagnamento giovani adulti - BBJE). Il programma quadro tiene conto del fatto che con l'avanzare dell'età gli MNA diventano sempre più autonomi e quindi hanno bi-

sogno di meno assistenza. Alla fine del processo, quando gli ex MNA sono ormai giovani adulti e vivono in uno spazio abitativo condiviso, si passa all'accompagnamento mobile.



Imparare il tedesco in un gruppo di abitazione MNA

Per la realizzazione di questo progetto i gruppi di abitazione MNA ideali hanno un massimo di 40 persone. Come primo passo, a maggio è stato aperto un nuovo gruppo di abitazione con 14 posti per MNA con esigenze di assistenza particolari. L'obiettivo è che vengano rispettate le direttive in materia di assistenza dell'ordinanza sull'accoglimento dei minori PAVO (un/una assistente con formazione socio-pedagogica ogni quattro bambini/ragazzi) e che ci sia sempre un minimo di una persona con formazione socio-pedagogica sul posto. Per la piena attuazione, AOZ continua ad avere bisogno di ulteriore personale specializzato nell'area socio-pedagogica, purtroppo difficile da trovare. Tuttavia, la creazione del gruppo di abitazione MNA a Oerlikon è stato un passo importante per arrivare ad avere un'offerta più differenziata e adeguata alle esigenze. Nel dicembre 2022 è seguito il gruppo di abitazione MNA di Obstgarten con 33 posti, mentre la prossima apertura di un centro analogo anche per dimensioni è prevista per aprile 2023.

Nel 2022 i numeri relativi a richiedenti asilo MNA in Svizzera sono aumentati bruscamente

(2021: 989 persone/2022: 2450 persone). AOZ è chiamata ad aprire ulteriori strutture MNA e alloggi in poco tempo. Occorre inoltre costruire più strutture per i maggiori di 18 anni (BBJE), poiché molti MNA diventeranno maggiorenni nei prossimi mesi e anni.

Nell'allestimento dei nuovi centri, AOZ cerca di garantire la vicinanza tra le strutture per MNA e per Giovani Adulti (BBJE), affinché i primi, una volta raggiunta la maggiore età e con l'uscita dalle strutture cantonali nelle istituzioni cittadine, non perdano per quanto possibile il loro contesto abitativo e la loro rete sociale.

La Città di Zurigo investe

L'offerta per l'assistenza e l'accompagnamento di giovani adulti (BBJE) nella Città di Zurigo viene finanziata dalla municipalità stessa come servizio speciale per l'integrazione urbana. Un'offerta di questo genere non esiste in nessun'altra località del Cantone e per questo un gran numero di MNA viene assegnato alla Città di Zurigo. La Città di Zurigo ha approvato un sostanziale ampliamento di questa offerta per il 2022 e il 2023, sia

in termini qualitativi che quantitativi, continuando così a svolgere un lavoro pionieristico per consentire agli ex MNA e ora giovani adulti di raggiungere l'autonomia in base alle proprie esigenze.

Audit nel centro MNA di Lilienberg

Nell'estate del 2022, dopo una dura copertura mediatica, l'Ufficio del servizio sociale cantonale (KSA) ha deciso di commissionare un'indagine straordinaria presso il centro MNA di Lilienberg. La relazione ha rilevato una situazione preoccupante in diversi settori.

Per migliorare rapidamente la situazione abitativa e assistenziale degli MNA, AOZ ha pianificato le seguenti misure in accordo con il KSA, la cui attuazione è prevista per la maggior parte nel 2023:

- Creazione di una task force interdisciplinare per la pianificazione, il controllo e il monitoraggio operativo dell'implementazione
- Riduzione dei posti da 90 a 60 nel centro di Lilienberg grazie alla creazione di nuove strutture di alloggio per MNA

| Assistenza abitativa | | Accompagnamento abitativo | | Accompagnamento secondo le esigenze |
|---|---|---|---|--|
| Diminuzione dell'intensità di assistenza | | | | |
| Intensivo | Semi intensivo | Medio | Leggero | Specifico |
| Assistenza 24/7 | Assistenza 24/7 | | | |
| Sempre 2 addetti all'assistenza sul posto, di cui minimo 1 pedagogo/a sociale | Durante il giorno 2 addetti/e all'assistenza sul posto di cui minimo 1 pedagogo/a | Autonomia abitativa in una comunità residenziale | Autonomia abitativa in una comunità residenziale | Autonomia abitativa |
| | | Più visite settimanali concordate da parte di un/una pedagogo/a | 1-2 visite settimanali concordate da parte di un/una pedagogo/a | Visite da parte di un/una pedagogo/a quando necessario |
| | | | Possibilità di contatto telefonico | Possibilità di contatto telefonico |

Livelli di assistenza secondo il nuovo programma quadro AOZ per MNA e BBJE

Aiuto sociale e alloggio

- Miglioramento dell'infrastruttura nel centro MNA di Lilienberg (ad es. con la costruzione di ulteriori impianti sanitari e di cucine ai piani)
- Trasferimento della scuola interna nei locali della scuola Ennetgraben ad Affoltern am Albis, con il risultato di nuovi spazi liberi nel centro di Lilienberg per nuovi occupanti.
- Migliore attuazione del programma di assistenza orientato alle esigenze e ai requisiti specifici degli MNA, inclusa la formazione di collaboratori e collaboratrici
- Aumento del personale specializzato nell'ambito dell'assistenza e alloggio degli MNA, compresa l'estensione della presenza nei fine settimana e di notte

AOZ fornisce regolari informazioni a tutte le parti in causa in merito allo stato del progetto.

Centri di transito cantonali

Centro per soggiorni di breve durata

Ss. Pietro e Paolo

Per la sistemazione temporanea dei rifugiati ucraini, AOZ ha aperto su disposizione del Cantone di Zurigo l'alloggio per soggiorni di breve durata Ss. Pietro e Paolo a Zurigo con 180 posti. Oltre ai posti letto, vengono forniti anche vitto e beni di prima necessità. Il centro è stato aperto ad aprile e già in autunno i posti letto sono passati a 240. Per il reparto Aiuto sociale e alloggio, il fatto che il centro Ss. Pietro e Paolo sia stato messo in funzione rapidamente e gestito senza problemi è stato un vero successo.



Alloggio per soggiorni di breve durata Ss. Pietro e Paolo di Zurigo

Da quasi vuoto a sovraffollato

I centri di transito cantonali che sono intesi per la sistemazione dei rifugiati da altri Paesi rispetto all'Ucraina non sono stati sfruttati appieno nel primo semestre 2022. Il motivo è stato il basso numero di richieste d'asilo dell'inizio dell'anno. Inoltre, a causa del nuovo status di protezione S, la SEM era in arretrato con l'evasione delle domande d'asilo, con conseguenti ritardi nei centri di asilo federali. In autunno le domande d'asilo sono aumentate vertiginosamente e i centri di transito si sono riempiti in brevissimo tempo. Già dopo poche settimane è stato necessario aumentarne la capacità con l'aggiunta di letti nelle camere. Una grossa sfida è stata rappresentata dalle condizioni di salute dei rifugiati: demenza, dipendenze e traumi sono solo alcune delle tematiche con cui i collaboratori dell'assistenza hanno dovuto confrontarsi.

Persone con procedura in corso nei centri di transito

In autunno la Segreteria di Stato della migrazione non è più riuscita a evadere tutte le pratiche nei tempi previsti a causa del crescente numero di domande d'asilo, con la conseguente necessità di assegnare molte persone ai Cantoni nonostante la procedura fosse ancora in corso. Fino a quel momento, le persone la cui procedura d'asilo non era ancora conclusa non potevano

usufruire delle offerte accreditate dell'Agenda Integrazione Svizzera (tra le altre cose i corsi di tedesco). Nell'autunno 2022 le cose sono cambiate. AOZ accoglie con favore questa evoluzione, perché i corsi di tedesco e altre offerte integrative sono un modo piacevole di strutturare le giornate per i residenti dei centri di transito nonché un primo passo verso l'integrazione.

MNA nei centri di transito

Normalmente i centri di transito accolgono adulti e famiglie, che gestiscono la maggior parte della vita quotidiana in modo indipendente. A causa dell'elevato numero di MNA e in assenza di posti di alloggio adeguati, il Cantone di Zurigo ha deciso di collocare i giovani non accompagnati anche nei centri di transito, ovvero in quello di Volketswil a partire da ottobre e da dicembre in quello di Regensbergstrasse a Oerlikon. Di conseguenza, è stato assunto personale aggiuntivo ad esempio per aiutare i MNA a cucinare o per garantire loro una chiara struttura quotidiana.

Tuttavia, i centri di transito non prevedono un'assistenza socio-pedagogica individuale per gli MNA e va notato che a lungo termine non sono neppure adatti per questa tipologia di residenti.

Il Cantone mette in funzione le strutture della protezione civile

Per creare più posti per i rifugiati adulti, nel mese di dicembre il Cantone ha messo in funzione in brevissimo tempo diverse strutture della protezione civile, ad esempio in Katzenschwanzstrasse (100 posti) e in Turnerstrasse (90 posti) a Zurigo, entrambe gestite da AOZ.

Statuto di protezione S

La legge svizzera sull'asilo prevede lo statuto S per persone dichiarate «bisognose di protezione» dal Consiglio federale sulla base di determinati criteri. Si tratta di una misura di accoglienza umanitaria temporanea per gruppi che non vengono sottoposti alla verifica dello status di rifugiato. L'accoglienza di questi gruppi avviene senza le normali procedure per l'asilo. Lo statuto di protezione S è stato attivato per la prima volta nel marzo 2022 per i rifugiati ucraini.

A tutte le altre persone la Svizzera garantisce protezione e soggiorno se sono gravemente svantaggiate nel proprio Paese d'origine in ragione della loro etnia, religione, nazionalità, per la loro appartenenza a un determinato gruppo sociale o per la loro visione politica oppure se non vi possono tornare per altri motivi umanitari. Tutto questo viene verificato nella procedura per l'asilo.

Qui potete trovare una panoramica sul processo d'asilo con dettagli sul Cantone di Zurigo:



Aiuto sociale e alloggio Cifre

| Assistenza e alloggio su incarico cantonale | Pernottamenti | | Occupazione | |
|---|----------------|---------------|-------------|------------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 |
| Centro di transito Kollbrunn | 35 271 | 28 980 | | |
| Centro di transito Regensbergstrasse | 27 686 | 19 412 | | |
| Centro di transito Sonnenbühl | - | 11 762 | | |
| Centro di transito Volketswil | 43 377 | 31 440 | | |
| Totale centri di transito¹ | 106 334 | 91 594 | 75% | 53% |
| Centri MNA Lilienberg e centri esterni ² | 51 798 | 27 438 | 87% | 60% |

| | Casi al 31.12. | | Persone al 31.12. | |
|-----------------------|----------------|------|-------------------|------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 |
| Alloggi per rifugiati | 81 | 97 | 247 | 258 |

| Aiuto sociale e alloggio su incarico comunale | Casi al 31.12. | | Persone al 31.12. | |
|---|----------------|--------------|-------------------|--------------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 |
| Città di Zurigo | | | | |
| Richiedenti asilo/primo soccorso | 169 | 174 | 239 | 247 |
| Persone ammesse provvisoriamente | 955 | 1 032 | 1 323 | 1 478 |
| Persone che necessitano protezione S/primo soccorso | 1 244 | - | 1 894 | - |
| Rifugiati | 878 | 1 160 | 1 675 | 2 083 |
| Totale | 3 246 | 2 366 | 5 131 | 3 808 |
| Sistemazione in spazio abitativo AOZ | | | 1 735 | 1 267 |

| Comuni ³ | Casi al 31.12. | | Persone al 31.12. | |
|---|----------------|------------|-------------------|--------------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 |
| Richiedenti asilo/primo soccorso | 184 | 195 | 263 | 264 |
| Persone ammesse provvisoriamente | 428 | 532 | 672 | 849 |
| Persone che necessitano protezione S/primo soccorso | 954 | | 1 593 | |
| Rifugiati | 244 | 232 | 542 | 504 |
| Totale | 1 810 | 959 | 3 070 | 1 617 |

Tabella senza le cifre relative agli alloggi collettivi cittadini nel contesto della guerra contro l'Ucraina.

¹ ulteriori alloggi nel contesto della guerra in Ucraina: Alloggio per soggiorni di breve durata Ss. Pietro e Paolo (da marzo 2022), centro cantonale per richiedenti asilo strutture della protezione civile di Turnerstrasse (dal novembre 2022) e Katzenschwanzstrasse (dal dicembre 2022)

² centri esterni: Centro esterno Aubruggweg, gruppo di abitazione Oerlikon (da maggio 2022), gruppo di abitazione Obstgarten (da dicembre 2022), gruppo di abitazione di accoglienza Platte (da ottobre 2022 a gennaio 2023). Nel 2022, l'occupazione del centro MNA di Lilienberg e di tutti i centri esterni era del 94 per cento Il tasso di occupazione presso le famiglie affidatarie (15 per cento) e i parenti (62 per cento) è stato significativamente inferiore.

³ Affoltern am Albis, Altikon, Bäretswil, Bauma, Birmensdorf, Bremgarten, Brütten, Bubikon, Buchs, Dällikon, Dietikon, Dietlikon, Dinhard, Dürnten, Elgg, Erlenbach ZH, Fischenthal, Geroldswil, Glattfelden, Gossau, Hinwil, Hittnau, Hombrechtikon, Kappel am Albis, Kilchberg, Kloten, Küsnacht, Mönchaltorf, Niederhasli, Oetwil an der Limmat, Opfikon, Pfäffikon, Rifferswil, Rüti, Schlieren, Schwerzenbach, Seegräben, Seuzach, Unterengstringen, Volketswil, Wald, Wangen-Brüttisellen, Weiningen, Wetzikon, Winkel, Zumikon

Integrazione professionale e sociale

Oltre a svolgere le attività quotidiane, nell'anno di riferimento il reparto Integrazione professionale e sociale (BSI) si è concentrato sul consolidamento e sulla riorganizzazione. Le marcate fluttuazioni del numero dei partecipanti hanno richiesto la verifica e, laddove necessario, l'adeguamento delle offerte e delle strutture. La guerra contro l'Ucraina ha avuto ripercussioni molto diverse tra loro sul reparto BSI. Mentre il servizio di interpretariato Medios, la divisione specialistica Formazione e il Servizio psico-sociale sono stati sottoposti a una forte pressione e hanno ampliato in misura considerevole le proprie offerte, la divisione specialistica Chiarimento e mediazione, ad esempio, ha potuto prestare il proprio personale ai reparti AOZ che avevano urgente bisogno di sostegno.

Sostegno all'inserimento in iniziative di integrazione

I numeri crescenti nel settore dell'asilo e dei rifugiati hanno comportato per il reparto BSI perlopiù solo uno slittamento delle tempistiche, dal momento che il tema dell'integrazione professionale e sociale diventa importante solo una volta chiarite le questioni relative a sistemazione, sostegno economico e prospettive di permanenza. All'inizio della guerra contro l'Ucraina, è stato pertanto possibile impiegare temporaneamente i collaboratori e le collaboratrici del BSI in reparti che necessitavano urgentemente di risorse. Svolgendo attività amministrative, il personale ha così coadiuvato il team Consulenza sociale nella Città di Zurigo e, occasionalmente, anche nella sede di Wetzikon. In questo contesto, la divisione specialistica Chiarimento e mediazione ha condotto accertamenti preliminari concernenti l'integrazione di oltre 1350 persone e si è occupata di circa 850 garanzie di assunzione dei costi e iscrizioni, ad esempio a corsi di tedesco. Tuttavia, in conseguenza

dell'elevato numero di rifugiati provenienti dall'Ucraina, alcuni settori, primi fra tutti il Servizio psico-sociale, la divisione specialistica Formazione e Medios (interpretariato interculturale), hanno dovuto rapidamente incrementare la propria offerta o ampliare i propri team.

Sfide e opportunità di un mercato del lavoro solido

Nell'anno di riferimento, il mercato dell'occupazione ha assistito a una crescente carenza di forza lavoro. Questo fenomeno ha determinato valori minimi di lungo periodo nei dati sulla disoccupazione, comportando un calo talvolta considerevole delle assegnazioni alle offerte di inserimento lavorativo effettuate, ad esempio, dagli Uffici regionali di collocamento (URC). Poiché i clienti e le clienti sono riusciti a trovare più rapidamente un impiego o un posto di formazione, per un numero in proporzione maggiore di persone con molteplici problematiche e limitata idoneità al collocamento i programmi offerti non si sono tradotti in opportunità lavorative.



Uno sguardo al coaching di integrazione e lavoro

Processi di cambiamento in numerose divisioni specialistiche

Dopo due anni di pandemia e mesi di crisi ucraina, le varie divisioni specialistiche hanno manifestato necessità diverse di adeguamento strutturale e organizzativo.

I compiti del reparto Integrazione professionale e sociale

I rifugiati con prospettiva di permanenza in Svizzera devono integrarsi nella società e nel mercato del lavoro nel più breve tempo possibile. Per questo motivo, nel 2019 la Confederazione e i Cantoni hanno introdotto un'agenda comune in materia d'integrazione che definisce obiettivi e processi vincolanti. Tra i punti chiave dell'agenda si annoverano l'analisi sistematica del potenziale, un'ampia gamma di corsi di lingua e attività di promozione strutturata nell'ottica dell'accesso al mercato del lavoro o di una formazione post-obbligatoria. In questo contesto, nei Cantoni Zurigo e Svitto il reparto Integrazione professionale e sociale (BSI) si è attivato con otto divisioni specialistiche per accogliere i rifugiati in Svizzera e aiutarli a fare progressi. Il BSI promuove inoltre l'integrazione lavorativa e sociale sostenibile di altre persone con o senza un passato migratorio. Per raggiungere questo obiettivo è stata allestita un'ampia offerta di programmi di formazione e occupazione, coaching di integrazione e lavoro, posti di impiego di pubblica utilità, corsi nonché programmi di training e qualifica per giovani e adulti. Alla fine dell'anno, il reparto BSI contava 392 collaboratori e collaboratrici.

Le attività di consolidamento sono state tutte condotte con l'obiettivo di proporre ai partecipanti offerte in linea con il mercato e le esigenze, contribuendo così in misura determinante al successo del processo di integrazione.

Ecco i principali sviluppi:

- Adeguamento, conseguente alla crescita, della struttura organizzativa della divisione specialistica Formazione
- Ridefinizione dell'autopercezione della divisione specialistica Amministrazione istruzione e inserimento lavorativo (AAIL) nonché revisione di processi e procedure al suo interno
- Sviluppo, all'interno del Servizio psico-sociale, di una struttura dirigenziale in grado di far fronte alle fluttuazioni in conseguenza della crescita attuale
- Analisi delle offerte e dei programmi nella divisione specialistica Lavoro come base per una futura strategia globale
- Introduzione del software di amministrazione dei corsi Tocco



Nuove aule in Eggbühlstrasse, Zurigo

Nuova sede a Zurigo Nord

Ad agosto, circa 400 partecipanti e numerosi corsi (corsi di tedesco, corso di manutenzione, corsi di pulizia) precedentemente tenuti in varie sedi della Città di Zurigo, si sono trasferiti nella nuova sede di Eggbühlstrasse. Con le sue 36 moderne aule, l'edificio è ideale per lo svolgimento di attività didattiche al passo con i tempi.

Integrazione professionale e sociale

Divisione specialistica Chiarimento e mediazione

Elevato tasso di collocamento

Nell'anno di riferimento, il tasso di collocamento nel primo mercato del lavoro a seguito dell'attuazione di programmi di inserimento lavorativo si è rivelato positivo, raggiungendo quota 49 per cento (anno precedente: 39 per cento).



L'offerta «walk-in» fresca di lancio a Zurigo

Nuovi programmi e incarichi

Ad agosto è stata lanciata la nuova offerta «walk-in» per persone ammesse temporaneamente, rifugiati e persone con statuto di protezione S e domicilio nella Città di Zurigo. Questa iniziativa prevede brevi consulenze di base su tutte le questioni legate alla ricerca di un lavoro. Il personale in loco offre supporto pratico per richieste e formalità semplici.

Dall'introduzione dell'Agenda Integrazione Zurigo, il coaching di integrazione e lavoro (AIC) ha potuto contare su nuovi comuni nel ruolo di uffici assegnanti (ad es. Wetzikon e Wald). Inoltre, in caso di dubbi, gli uffici assegnanti di tutto il Cantone di Zurigo possono usufruire di un'apposita hotline, che sta ricevendo riscontri molto positivi. In media, la partecipazione all'offerta è stata di poco inferiore al 100 per cento.

L'account LinkedIn «Coaching di inserimento lavorativo AIZ» sta riscuotendo grande successo e a fine 2022 contava circa 810 follower.

Divisione specialistica Promozione delle attività giovanili

Poco interesse del pubblico ucraino per le offerte

Dopo lo scoppio della guerra contro l'Ucraina e nonostante i numerosi giovani rifugiati, non si sapeva quanti ucraini e ucraine avrebbero usufruito delle offerte della divisione specialistica Promozione delle attività giovanili. Questa incertezza in termini di pianificazione ha rappresentato una sfida per la divisione specialistica. Tuttavia, nel periodo compreso tra marzo e luglio, il possibile «assalto» alle offerte Trampolin Basic e Integrazione intensiva non si è verificato. Ciononostante, la fusione di due classi esistenti avvenuta a maggio ha permesso di aggiungere una classe a beneficio di 11 persone ucraine.

Trampolin Basic va nella giusta direzione

Alla fine dell'anno scolastico 2021/2022, nell'ambito della formazione transitoria Trampolin Basic il tasso di giovani e adulti di età compresa fra i 16 e i 40 anni che hanno trovato uno sbocco nel mercato del lavoro ha raggiunto ben il 90 per cento. Da un sondaggio che ha coinvolto gli ex partecipanti è emersa l'adeguatezza dei temi trattati dal programma, che offre una preparazione ottimale all'avvio di un ulteriore percorso di formazione professionale o scolastica.

Nuove offerte nel campo della promozione delle attività giovanili

Da agosto 2021, il modulo di coaching per il post-accompagnamento dei partecipanti impegnati in un apprendistato si svolge in modalità pilota. Nell'anno scolastico 2021/2022 ciò ha permesso di affiancare 19 persone tra giovani e giovani adulti. Grazie a questa iniziativa è stato

possibile garantire un inserimento più sostenibile in posti di apprendistato, con una conseguente riduzione delle interruzioni.

La nuova offerta Basic intensiva dedicata a giovani e giovani adulti domiciliati nella Città di Zurigo ha preso il via a novembre. Questo programma intensivo nasce per colmare quanto più rapidamente possibile le lacune formative dei giovani, che nel corso dell'anno possono così accedere a offerte formative in scuole a tempo pieno.

Maggiore chiarezza per gli uffici assegnanti

Una strategia di informazione ottimizzata è in fase di sviluppo da novembre, in stretta collaborazione con il reparto Comunicazione. Gli obiettivi delle offerte devono essere illustrati con chiarezza per agevolare gli uffici assegnanti nell'individuazione del programma giusto per i clienti e le clienti, nonché per migliorare la qualità delle assegnazioni ed evitare errori.

Divisione specialistica Lavoro

Partecipazione ridotta e nuovo orientamento delle offerte

Nell'anno di riferimento, il numero di partecipanti nella divisione specialistica Lavoro è stato generalmente modesto, con un calo fino al 50 per cento delle varie offerte. Tra i motivi alla base di questo fenomeno si annoverano il numero ridotto di richiedenti asilo degli anni precedenti, la solidità del mercato del lavoro e il tasso di disoccupazione contenuto nonché l'introduzione dell'Agenda Integrazione Zurigo (IAZH) e una conseguente offerta più ricca per gli uffici assegnanti. Si è pertanto provveduto a ridimensionare e, talvolta, a eliminare le offerte nonché a ridurre i costi. La riduzione dell'organico che ne è risultata è stata gestita tramite le uscite fisiologiche. In qualità di committente, l'Ufficio Integrazione (FI) cantonale sta attualmente esaminando le cause e le possibili misure da adottare.

Elevata idoneità al collocamento dei clienti e delle clienti

La partecipazione ridotta alle offerte è direttamente legata agli ottimi tassi di collocamento. In media, fra tutti i programmi, tra il 50 e il 60 per cento dei partecipanti ha trovato una sistemazione nel primo mercato del lavoro o ha optato per una soluzione in grado comunque di offrire accesso diretto al mercato del lavoro.

Cambiamenti nel settore della ristorazione

L'assenza di partecipanti ha portato a giugno alla chiusura dell'attività di ristorazione di lunga data Tasteria, la cui cucina viene al momento utilizzata per la preparazione dei pasti per i centri per rifugiati provenienti dall'Ucraina aperti a breve termine.



Al Paprika si cucina insieme a Lauren Wildbolz

L'appalto bandito in estate relativo alla fornitura del servizio di catering presso il Centro federale d'asilo (CFA) di Zurigo è andato alla concorrenza. La cucina di Schlieren, che forniva i pasti al CFA di Zurigo, verrà chiusa alla fine di aprile 2023. Fino a quel momento verrà utilizzata per sopperire alle ulteriori esigenze di vitto negli alloggi per rifugiati provenienti dall'Ucraina.

Aggiudicazione di offerte di qualifica

Con riferimento ai bandi estivi per le offerte di qualifica destinate ai clienti e alle clienti dei

Integrazione professionale e sociale

servizi sociali della Città di Zurigo, la divisione specialistica Lavoro si è aggiudicata due dei tre lotti disponibili. Le attività di ristorazione Paprika e Riedbach si sono aggiudicate degli appalti nel lotto «Settore alberghiero e della ristorazione», mentre Brockito nel lotto «Commercio al dettaglio». Nel lotto «Artigianato», l'officina per biciclette Züri rollt è rimasta a mani vuote.

Promozione delle offerte

Per far conoscere l'offerta della divisione specialistica Lavoro a un pubblico più ampio, in collaborazione con il reparto Comunicazione sono stati creati numerosi video e post sui social media, ad esempio sulla settimana vegana con la guest chef Lauren Wildbolz presso il ristorante Paprika. Inoltre, a vari istituti di formazione come la Scuola universitaria di Lucerna e Agogis sono state fornite nozioni specialistiche. Il contatto diretto con gli studenti è fondamentale soprattutto alla luce del grande fabbisogno di personale qualificato.



Corso di alfabetizzazione al FOGO, Zurigo

Divisione specialistica Formazione

Partecipazione non uniforme alle offerte

Nell'anno di riferimento, i rifugiati iscritti ai corsi di alfabetizzazione e di tedesco sono stati assai numerosi. Al contrario, il numero di disoccupati assegnati ai corsi di tedesco dell'Ufficio cantonale dell'economia e del lavoro (AWA) ha fatto

registrare una netta flessione. Per attenuare il rischio economico, i collaboratori e le collaboratrici dell'offerta AWA sono stati impiegati in altri corsi di tedesco che richiedevano ulteriore personale. Nell'ambito della qualifica settoriale (manutenzione e pulizia), il numero degli iscritti mantiene un andamento altalenante.

I sondaggi sul grado di soddisfazione dei partecipanti di tutte le offerte hanno portato valutazioni da buone a ottime. L'audit di ricertificazione eduQua si è svolto a giugno con successo e senza contestazioni.

Corsi di tedesco per ucraini

Nel corso dell'anno sono stati assunti circa 50 nuovi docenti, 30 dei quali soltanto in conseguenza della guerra contro l'Ucraina. Numerosi insegnanti sono stati inoltre trasferiti in corsi a elevata partecipazione. Entrambi gli interventi hanno determinato un onere aggiuntivo a livello amministrativo e hanno portato allo sviluppo di risorse nell'ambito della direzione delle offerte.

Ampliamento delle offerte nei comuni

La divisione specialistica Formazione offre corsi di tedesco in nove comuni zurighesi. Nell'anno di riferimento, per effetto della guerra contro l'Ucraina si è reso necessario incrementare di quasi il doppio in particolare i corsi di tedesco incentrati sul mercato del lavoro per i rifugiati. Inoltre, soprattutto tra i giovani e giovani adulti si è registrata un'elevatissima domanda di corsi di alfabetizzazione, in particolare a seguito dell'aumento dei flussi migratori provenienti dall'Afghanistan.

Nel Cantone di Svitto, il numero medio dei corsi offerti annualmente è passato da 60 a 78. Questo incremento non è da ricondurre alla crisi ucraina, bensì all'immigrazione da Paesi come Afghanistan, Turchia e Siria.

Workcenter

In calo la partecipazione ai programmi

All'inizio dell'anno di riferimento, quasi tutti i programmi del Workcenter hanno visto una partecipazione molto elevata. Inoltre, il costante mutamento delle condizioni legate al coronavirus ha rappresentato anche nei primi mesi dell'anno un'ulteriore difficoltà per i collaboratori e i clienti. Nonostante il continuo calo del numero di partecipanti registrato nella seconda metà dell'anno, l'impegno del personale ha comunque consentito l'esecuzione dei mandati esistenti dei clienti. L'Ufficio cantonale dell'economia e del lavoro (AWA) ha colto l'occasione della diminuzione delle iscrizioni per ridurre i posti annuali. Questo provvedimento comporta l'adozione di misure di riduzione del personale nel 2023.

Buono lo sviluppo dell'apprendimento nei PvB

Dai sondaggi sul grado di soddisfazione dei partecipanti e degli assegnanti coinvolti nei programmi di occupazione temporanea (PvB) sono emersi risultati da buoni a ottimi. Hanno fatto particolarmente piacere le valutazioni positive riguardanti la motivazione dei partecipanti e la collaborazione tra i programmi e gli uffici assegnanti. Lo sviluppo dell'apprendimento nelle lezioni specialistiche e nei corsi di tedesco è stato esaminato sulla base delle valutazioni di ingresso e di uscita e ha fatto emergere ottimi risultati.

Eccellenti tassi di inserimento lavorativo nei SEMO

Lo scorso anno scolastico 2021/2022 si è concluso con successo nei semestri motivazionali (SEMO). Il tasso di inserimento ha superato la media cantonale del 55 per cento: nel programma di inserimento individuale per un posto di apprendistato ha toccato quota 86 per cento, mentre in quello di gruppo si è attestato al 75 per cento. I risultati dei sondaggi sul grado di

soddisfazione dei partecipanti e degli uffici assegnanti sono paragonabili a quelli degli anni passati e hanno raggiunto un ottimo livello.

Inoltre, rispetto agli anni scorsi sono state registrate meno interruzioni disciplinari. Anche il tasso di inserimento lavorativo superiore alla media ha confermato che, in termini di idoneità al collocamento, livello di tedesco e settore, i partecipanti coincidono con il gruppo target previsto nell'ambito del progetto. Ciononostante, per i motivi già menzionati, in entrambi i semestri motivazionali la frequenza nel nuovo anno scolastico 2022/2023 è nettamente diminuita (-30 per cento a semestre).

Servizio psico-sociale (PSD)

Sostegno a minori non accompagnati (MNA) e giovani adulti

A fronte degli sviluppi che hanno interessato la sistemazione degli MNA (elevata occupazione delle sedi esistenti, apertura di nuove sedi), l'offerta del PSD è stata ampliata al fine di fornire sostegno specialistico agli assistenti e aiuto psicologico agli MNA in loco. Anche il supporto del reparto Assistenza e accompagnamento giovani adulti (BBJE) è stato potenziato in maniera mirata.

Sostegno per i rifugiati ucraini

Onde fornire sostegno ai rifugiati ucraini negli alloggi temporanei, il PSD, in collaborazione con il personale specializzato coinvolto, ha esaminato le esigenze di supporto nell'ambito della salute psichica, elaborando e attuando offerte appropriate. L'offerta Consulenza psicologica e affiancamento (PBB) è stata ampliata a beneficio delle clienti e dei clienti ucraini della consulenza sociale domiciliati nella Città di Zurigo. L'offerta propone consulenze psicologiche con l'obiettivo di stabilizzare e migliorare la salute psichica dei e delle clienti.

Integrazione professionale e sociale

Servizio di interpretariato Medios

2022: un anno record

Nell'anno di riferimento, nell'arco di breve tempo è stato necessario assumere oltre 30 nuovi interpreti per le lingue ucraina e russa (a cui si sono aggiunte 30 assunzioni per altre lingue). L'ucraino, che prima dello scoppio della guerra di aggressione occupava il 51° posto nella classifica delle lingue più richieste, alla fine del 2022 è salito in 4° posizione. Avendo svolto circa 3500 incarichi aggiuntivi, nel 2022 Medios ha fatto segnare un fatturato record (+20 per cento).

L'elevato numero di incarichi a breve termine e la conseguente carenza di personale nella mediazione degli incarichi hanno tuttavia avuto anche

ripercussioni negative. Nell'anno di riferimento, infatti, gli indici qualitativi rappresentati da tempistiche e tasso di mediazione hanno subito un peggioramento, determinando un aumento dei reclami dei clienti.

Interpretariato interculturale a distanza

Il progetto «Interpretariato interculturale a distanza» è stato lanciato con l'obiettivo di valutare ed eventualmente introdurre un sistema di interpretariato da remoto di facile utilizzo per tutte le persone coinvolte. Il progetto preliminare include un sondaggio quantitativo e qualitativo tra la clientela con il sostegno di un fornitore professionale di servizi nell'ambito della ricerca di mercato.

Cifre

| | | 2022 | 2021 |
|--|---|------|------|
| Corsi intensivi di tedesco | Partecipanti al programma | 5565 | 4806 |
| Corsi di tedesco di livello base | Partecipanti al programma | 1547 | 1083 |
| Lavori di pubblica utilità PPU | Partecipanti al programma | 421 | 477 |
| | Posti di impiego | 762 | 563 |
| Programmi di gruppo (Brockito, Tasteria ¹ , Paprika, Züri rollt, Officina artigianale, ristorante Riedbach, FFS Clean Team) | Partecipanti al programma | 115 | 161 |
| | Posti annuali | 214 | 212 |
| Integrazione professionale PPU/ programmi di gruppo | Tasso di collocamento ² | 49% | 39% |
| | Partecipanti con coaching per candidatura | 70% | 57% |
| Corsi di qualifica settoriale | | | |
| Corso di manutenzione | Partecipanti al programma | 42 | 49 |
| | Tasso di collocamento ¹ | 95% | 17% |
| Corso di pulizia | Partecipanti al programma | 34 | 65 |
| | Tasso di collocamento ¹ | 67% | 30% |
| Programmi di occupazione temporanea Tecnica (metalli, meccanica e legno), ristorazione e portineria | Partecipanti al programma | 292 | 334 |
| | Posti annuali | 74 | 74 |
| | Tasso di collocamento ² Ristorazione/ portineria | 45% | 43% |
| | Tasso di collocamento ² Tecnica | 41% | 40% |

| | | 2022 | 2021 |
|---|--|--------|--------|
| Corsi con affiancamento | | | |
| Ristorazione | | 12 | 13 |
| Falegnameria | | 2 | 1 |
| Offerte di formazione transitoria per giovani | | | |
| Next Level | Partecipanti al programma | 48 | 65 |
| | Tasso di collocamento ² | 81% | 66% |
| Trampolin Basic | Partecipanti al programma | 87 | 76 |
| Integrazione intensiva | Partecipanti al programma | 183 | 151 |
| Praxis CHECK/analisi delle risorse | Partecipanti al programma | 167 | 75 |
| Corsi strategici D | Partecipanti al programma | 1101 | 1881 |
| Coaching di inserimento lavorativo | Partecipanti al programma | 155 | 111 |
| | Tasso di collocamento ² | 67% | 50% |
| | di cui con un contratto di apprendistato (AFC/CFP) | 30% | 27% |
| Servizio di collocamento (incl. coaching per candidatura) | Numero partecipanti | 490 | 528 |
| | Tasso di collocamento ² | 50% | 39% |
| Medios | | | |
| Interpretariato interculturale (traduzioni in presenza) | Ingaggi | 39465 | 35016 |
| | Ore di ingaggio | 53729 | 45996 |
| Servizio d'interpretariato telefonico per i Cantoni della Svizzera tedesca | Ingaggi | 4875 | 5133 |
| | Minuti venduti | 110976 | 110294 |
| PSD | | | |
| Consulenza su singoli casi | Ore di consulenza per clienti interni/e | 46 | 29 |
| Consulenza psicologica e affiancamento PBB | Casi | 113 | 118 |
| | Ore di consulenza ³ | 1635 | 2674 |
| | Visite domiciliari; accompagnamento esterno | 8 | 10 |
| ZüRAS | Ore di consulenza | 365 | 387 |
| Coaching familiare | Casi | 112 | 103 |
| | Ore di consulenza ⁴ | 9216 | 10380 |

¹ Chiusura del ristorante Tasteria a fine giugno 2022.

² Percentuale di persone collocate nel primo mercato del lavoro.

³ Il numero relativo al 2021 risulta sovrastimato, poiché nei casi che hanno coinvolto due consulenti del PSD il sistema ha registrato le ore due volte. L'errore è stato corretto con riferimento ai dati del 2022.

⁴ Dal 2022 il tempo di viaggio viene compensato con un forfait fisso. Fino alla fine del 2021 il viaggio è stato considerato tempo di lavoro oppure ore di consulenza.

Comunicazione e diversità sociale

Anche per il reparto Comunicazione e diversità sociale il 2022 è stato segnato dalla guerra in Ucraina e dall'elevato numero di rifugiati conseguente al conflitto. Sulla scia dell'interesse pubblico, i resoconti dei media sono pressoché triplicati. Le marcate esigenze di comunicazione hanno determinato ad esempio l'allestimento dell'hotline per l'Ucraina e l'istituzione di una task force interna. Anche per le divisioni specialistiche Integrazione sociale e Lavoro volontario la gestione della crisi ucraina ha rappresentato un compito fondamentale, soprattutto nella prima metà dell'anno. Nonostante la situazione, il reparto Comunicazione e diversità sociale è ampiamente riuscito a portare avanti i programmi e i progetti in corso con pochi tagli.

Comunicazione e marketing (KOM)

Publiche relazioni nell'ambito della crisi ucraina

La copertura mediatica della crisi ucraina è andata di pari passo con una serie di interrogativi riguardanti i rifugiati ucraini stessi. Fino all'inizio dell'estate, l'attenzione del pubblico si è concentrata soprattutto sulla sistemazione e l'assistenza dei nuovi arrivati nonché sullo statuto di nuova introduzione. Nella seconda fase la priorità è stata invece attribuita, ad esempio, all'assistenza sociale nonché all'integrazione professionale e sociale. Il reparto KOM ha avuto il compito di oggettivare per quanto possibile i dibattiti talvolta condotti sulla scia del coinvolgimento emotivo e di illustrare le condizioni quadro nonché i limiti del sistema, sempre d'intesa con i committenti.

Hotline per l'Ucraina: un punto di contatto

Con l'arrivo a Zurigo dei primi rifugiati ucraini, d'intesa con il Dipartimento Sociale della Città di Zurigo, AOZ ha lanciato una hotline telefonica, inizialmente presidiata per l'intera giornata, inclusi i fine settimana. L'hotline ha ricevuto

chiamate non solo dalla popolazione, pronta a offrire alloggi e donazioni, ma sorprendentemente anche da numerosi profughi (in alcuni casi anche direttamente dalla zona di guerra), che volevano organizzare la propria fuga o quella di persone vulnerabili. L'hotline aveva innanzitutto il compito di raccogliere le preoccupazioni, spesso dal forte carico emotivo, smistare le richieste e informare gli uffici di competenza a livello cittadino e cantonale o presso la SEM.



Hotline per l'Ucraina: un importante punto di contatto

A partire da maggio, l'orario di attività dell'hotline è stato ridotto. Le domande, all'inizio incentrate sulla questione della sistemazione, hanno in seguito perlopiù riguardato lo statuto S di nuova introduzione nonché l'assistenza sociale, i corsi di tedesco e l'inserimento lavorativo. Alla fine del 2022, gli operatori dell'hotline avevano ricevuto circa 3200 chiamate e risposto a circa 3450 e-mail.

Aumento dell'attività mediatica nell'anno di riferimento

Oltre alla crisi ucraina, l'ufficio stampa di AOZ si è occupato soprattutto di due fatti straordinari. A giugno 2022, il rapporto d'indagine di AOZ sul CFA di Zurigo è stato pubblicato con un comunicato stampa e con il dovuto supporto in termini di divulgazione. Appena pochi giorni prima della

pubblicazione del rapporto, AOZ ha dovuto inoltre fare i conti con le accuse mosse da numerosi media in merito al centro MNA di Lilienberg, A causa delle contestazioni, l'Ufficio del servizio sociale cantonale ha ordinato l'esecuzione di un audit straordinario. L'ufficio stampa di AOZ ha seguito da vicino anche la pubblicazione del rapporto a inizio ottobre, diffondendo ad esempio un comunicato stampa e adottando ulteriori misure.

Comunicazione interna: uno strumento centrale

Gli episodi relativi al CFA di Zurigo e al centro MNA di Lilienberg nonché gli eventi legati all'Ucraina sono stati accompagnati dall'adozione di ampie misure di comunicazione interne. Ne è un esempio il nuovo format online «Tavola rotonda», a cui anche le colleghe e i colleghi attivi a livello decentralizzato hanno potuto partecipare ponendo domande ai responsabili. Le critiche pubbliche hanno rappresentato un'ulteriore difficoltà soprattutto per le collaboratrici e i collaboratori dei reparti direttamente interessati. Si è reso necessario intensificare la comunicazione per tenere il personale al corrente delle ultime misure e consentire un inquadramento degli eventi mediatici.

Con il rallentamento della pandemia a inizio 2022 sono inoltre ripresi gli incontri introduttivi per le nuove assunzioni.

Attività d'informazione per i (nuovi) consiglieri comunali

A febbraio 2022 si sono tenute le elezioni del Consiglio comunale della Città di Zurigo, a seguito delle quali AOZ ha organizzato due tour per illustrare il lavoro quotidiano dell'organizzazione. Nell'estate del 2022, questa attività ha interessato il centro MNA di Lilienberg, il CFA di Zurigo e il progetto abitativo Fogo. Nel complesso i tour hanno visto la partecipazione di quasi 20 consiglieri comunali e rappresentanti del Dipartimento Sociale della Città di Zurigo.

Forte necessità di misure di marketing per il BSI

Le cosiddette misure di marketing rivolte ai responsabili delle assegnazioni stanno assumendo un'importanza sempre maggiore. Tutti gli uffici di consulenza sociale del Cantone di Zurigo devono fare i conti con un ventaglio sempre più ampio di offerte di integrazione per i propri clienti, molte delle quali accreditate dall'Agenda Integrazione Zurigo (IAZH).

I compiti del reparto Comunicazione e diversità sociale

Il reparto Comunicazione e diversità sociale è costituito, da un lato, dalla divisione specialistica Comunicazione e marketing (KOM) in qualità di fornitrice di servizi per l'intera AOZ e, dall'altro, dal settore Diversità sociale (GES), che si articola in due divisioni specialistiche (Integrazione sociale e Lavoro volontario) e nel programma di mentoring Future Kids.

Tra gli ambiti di competenza della divisione KOM si annoverano le pubbliche relazioni e le attività mediatiche, il trasferimento di conoscenze e la comunicazione interna, il marketing nonché la progettazione visiva e la produzione audiovisiva. Il settore Diversità sociale si occupa invece soprattutto di programmi di integrazione di facile accesso e di attività nell'ambito della società civile. Alla fine dell'anno, il reparto KOM contava 11 collaboratori e collaboratrici (compresa l'hotline per l'Ucraina), contro le 84 unità del reparto GES (inclusi i consulenti specializzati nel contesto delle offerte).

Comunicazione e diversità sociale

L'ufficio marketing, istituito nel 2022, si è concentrato ad esempio sullo sviluppo di basi strategiche di commercializzazione per favorire una pubblicizzazione dei programmi di integrazione di AOZ rivolta ai singoli gruppi target.

Ampliamento strategico dei canali di comunicazione

Fino alla metà del 2021, AOZ non ha potuto contare su una solida presenza sui social media. Il reparto KOM sta puntando sempre di più su LinkedIn, Instagram e Facebook e ha consolidato una narrazione audiovisiva al passo con i tempi. Questi interventi hanno portato a un netto aumento dei follower sui social media, che si sono dimostrati un ottimo strumento per diffondere contenuti in modo rapido e facilmente accessibile. In questo modo è stato ad esempio possibile coinvolgere attivamente la community social nelle iniziative legate alla crisi in Ucraina e organizzare rapidamente servizi di traduzione o trovare volontari.

Importanti progetti non rientranti nelle attività quotidiane

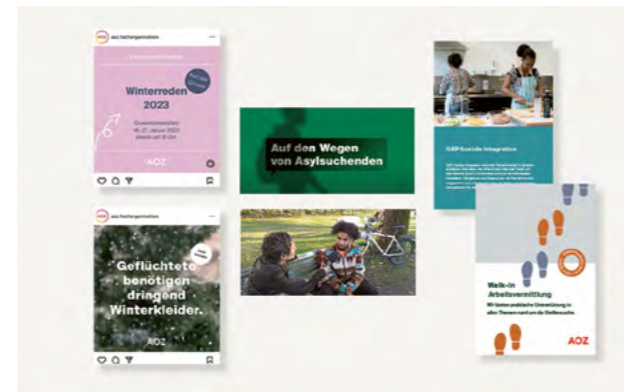
Sono diversi i progetti intersettoriali che contribuiscono all'obiettivo strategico di portare avanti il consolidamento dell'organizzazione specializzata. Ne sono un esempio le misure di comunicazione legate alla nuova sede principale, l'introduzione di MS Teams e l'istituzione di AOZ Inside come piattaforma di comunicazione interna.

Divisione specialistica Integrazione sociale (FGI)

Focus sulla partecipazione sociale

Nel 2022, l'Agenda Integrazione Zurigo (IAZH) ha implementato il campo tematico dell'integrazione sociale e dell'informazione in lingua madre per la prima volta nel contesto degli interventi di inserimento attuati in Svizzera. Integrarsi significa

non solo imparare il tedesco e inserirsi nel mercato del lavoro, ma anche partecipare alla vita sociale e orientarsi al suo interno.



La nuova veste dei mezzi di comunicazione

Prima infanzia: Ahoi! Arrivare con bambini in età prescolare

Dalla primavera del 2022, la divisione FGI è impegnata, su incarico della Città di Zurigo, nell'attuazione di misure nel settore «Prima infanzia» nell'ambito dell'Agenda Integrazione Zurigo. La nuova offerta «AHOI – Arrivare con bambini in età prescolare» è rivolta a genitori con bambini tra 0 e 4 anni richiedenti asilo e rifugiati nonché domiciliati nella Città di Zurigo. 14 consulenti madrelingua appositamente qualificati informano i genitori in 17 lingue in merito alle offerte della Città di Zurigo.

Prima informazione: Swiss Info per città e Cantone

Il 2022 è stato un anno importante per Swiss Info (precedentemente chiamato Swiss Skills). Questa offerta informativa in lingua madre nata nel 2019 e rivolta a tutti gli adulti delle strutture cantonali per rifugiati e richiedenti asilo ha dimostrato tutta la propria efficacia. A gennaio 2022 si è provveduto alla formalizzazione dell'offerta, di cui si è deciso la prosecuzione ordinaria con l'Ufficio del servizio sociale cantonale (KSA). Inizialmente Swiss Info era destinata

esclusivamente ai rifugiati nei centri di transito e negli alloggi loro dedicati nonché ai giovani nelle strutture MNA. Ora rientrano nel gruppo interessato anche i richiedenti asilo con procedura in corso, le persone che arrivano nel Cantone di Zurigo a causa di un ricongiungimento familiare e i rifugiati negli alloggi cantonali dell'ORS e dei comuni. Il volume di incarichi è aumentato circa del 50 per cento a seguito di questo ampliamento.

Da marzo 2022 si sono aggiunti anche i rifugiati con statuto di protezione S. In un brevissimo arco di tempo sono stati allestiti punti informativi mobili in varie sedi e si è provveduto ad aggiungere l'ucraino e il russo alle lingue offerte dall'Info-Line di AOZ per i rifugiati (su incarico del reparto di promozione dell'integrazione della Città di Zurigo e dell'Ufficio Integrazione del Cantone di Zurigo). Nell'ambito delle attività di prima informazione in lingua madre rivolte alle persone assegnate alla Città di Zurigo sono stati attuati corsi e formati di consulenza. I corsi di integrazione si sono concentrati sulle lingue araba e dari/farsi.

Per soddisfare le esigenze informative di giovani e giovani adulti, nel 2021 sono state appositamente elaborate nuove offerte di prima informazione, testate nell'anno di riferimento in collaborazione con altre divisioni specialistiche. Il corso è stato tenuto con successo in tigrino, dari/farsi e pashto, per poi essere concluso con una visita alla fiera delle professioni.

Impegno della società civile nella Città di Zurigo

Dalla fine di febbraio 2022, la gestione delle richieste di sostegno ai rifugiati provenienti dall'Ucraina ha assorbito buona parte delle risorse a disposizione. Le attività hanno incluso, ad esempio, il coordinamento delle donazioni di vestiti e altri beni materiali e l'istituzione di un punto di raccolta provvisorio nel centro per

soggiorni di breve durata Triemli, in collaborazione con il deposito di raccolta delle donazioni e il centro comunitario Heuried.

Oltre a questi provvedimenti, la società civile è intervenuta per consentire ai clienti e alle clienti di AOZ di accedere alle attività sportive: tra le iniziative si annoverano la partecipazione a un torneo di calcio, il servizio di volontariato prestato dai rifugiati allo Zurich City Triathlon e la visita dell'FCZ Kids Camp. Molto apprezzati sono stati anche i corsi di nuoto per adulti organizzati dalla divisione specialistica Integrazione sociale e tenuti da insegnanti volontari. Con il teatro Sogar è stata avviata una collaborazione volta a consentire la partecipazione a offerte culturali.



Tavolo di conversazione al teatro Sogar, Zurigo

Divisione specialistica Lavoro volontario Interventi di breve durata per l'Ucraina

Dall'inizio della guerra contro l'Ucraina, la divisione specialistica ha profuso grande impegno nel coordinamento delle attività di volontariato a supporto dei nuovi alloggi di emergenza. Data la mancanza iniziale del personale necessario a fornire servizi di assistenza in queste strutture, aggravata dalla carenza di interpreti, in via eccezionale si è pensato di sopperire alle mancanze avvalendosi dell'aiuto di volontari. A marzo e aprile ne sono così stati reclutati circa 800, il cui lavoro è stato organizzato tramite uno strumento

Comunicazione e diversità sociale

online di pianificazione dei turni implementato per l'occasione. Il ricorso a questi brevi incarichi su base volontaria è stato sospeso a inizio settembre, quando tutti gli alloggi di emergenza hanno potuto disporre di personale adeguato. Circa 40 volontari hanno deciso di partecipare ad attività a lungo termine svolte nell'ambito di un'offerta tandem o di gruppo.

Offerte di gruppo

Varie sedi e settori di attività di AOZ propongono cosiddette offerte di gruppo, come aiuto per i compiti a casa, corsi di tedesco di base e attività ludiche con i bambini. Negli alloggi di AOZ, queste offerte promuovono l'animazione socio-culturale e contribuiscono a migliorare la routine quotidiana dei clienti e delle clienti.

Dopo le vacanze estive del 2022 sono pervenute sempre più richieste dai nuovi alloggi per soggiorni di breve durata per i rifugiati ucraini. Poiché i tempi di permanenza dei residenti si sono allungati rispetto a quanto inizialmente previsto, ci si è concentrati sulla routine quotidiana e sull'occupazione. Nell'alloggio cantonale per soggiorni di breve durata Ss. Pietro e Paolo, ad esempio, sono stati organizzati corsi di tedesco di base, un pomeriggio dedicato al bricolage per i bambini, tour della città e sessioni di yoga.

Programma tandem

Il programma tandem di AOZ prevede che i volontari incontrino una persona o una famiglia rifugiata per un periodo di almeno sei mesi a cadenza settimanale. L'iniziativa, che sta dando ottimi frutti, si articola in circa 230 tandem e viene costantemente adeguata alle esigenze del momento. Nel 2022, nell'ambito di un progetto pilota sono stati elaborati e implementati nuovi formati di introduzione e confronto. Inoltre, a fine agosto la divisione specialistica Lavoro volontario ha inaugurato un



Attività ricreativa nell'ambito del programma tandem

punto di registrazione che consente ai rifugiati ucraini che non usufruiscono di una consulenza sociale individuale di iscriversi al programma tandem due volte a settimana. Alla fine 2022 questa misura ha portato all'organizzazione di altri 17 tandem con persone ucraine.

Volontariato per minori non accompagnati

A fronte dell'elevata occupazione dei centri MNA, la divisione specialistica ha testato l'impiego di progetti tandem tra i minori. Per garantire la protezione dell'infanzia nell'ambito di queste iniziative è stato necessario adeguare il processo di mediazione.

Nel contesto delle offerte di gruppo per MNA, all'inizio del 2022 si è assistito al lancio di un progetto di aiuto compiti e di serate di cucina. Inoltre, il programma di aiuto compiti offerto già dal 2019 è stato ampliato presso il centro esterno MNA di Aubruggweg e attivato anche nel nuovo gruppo di abitazione per MNA di Oerlikon.

Presso le nuove sedi di Plattenstrasse e Obstgartensteig hanno preso il via attività sportive dedicate ai giovani e un programma di tedesco di base a disposizione dei partecipanti fino all'assegnazione di un posto nei corsi di tedesco ordinari. Un'offerta analoga è stata allestita anche nel centro di transito di Volketswil, che da settembre ospita anche MNA.

Future Kids Mentoring

Al 31 dicembre 2022, nel Cantone di Zurigo Future Kids poteva contare su una rete di 9 scuole partner, a cui si aggiungono altre 6 scuole primarie con cui è stata avviata una collaborazione nell'ambito del progetto pilota della Città di Zurigo. A fine anno erano 142 i percorsi di mentoring attivi.

Progetto pilota Città di Zurigo

Nel 2022, la valutazione interna del progetto pilota finanziato dalla Città di Zurigo ha assunto un ruolo di primo piano. L'analisi ha riguardato i sondaggi condotti tra il personale docente, di mentoring e di coaching pedagogico coinvolto nonché i dati della piattaforma online appositamente programmata per il progetto pilota. I risultati hanno permesso a Future Kids di ottimizzare i processi e definire le misure volte all'ampliamento dell'offerta. In considerazione dell'esito positivo della valutazione, nella primavera del 2022 si è deciso di proseguire il progetto pilota con i 20 bambini partecipanti per un altro anno scolastico (fino a luglio 2023).



Future Kids Mentoring: un sostegno importante per i bambini

Ricerca di nuovi partner di finanziamento dal 2024

Nel 2022, uno dei compiti principali ha riguardato la ricerca di nuove soluzioni per il finanziamento di Future Kids a partire dal 2024. Negli ultimi sette anni, Future Kids è stato finanziato con il fondo di pubblica utilità della direzione della formazione del Cantone di Zurigo. La Città di Zurigo ha inoltre fornito un contributo economico importante tramite i servizi cittadini speciali per l'integrazione. Il fondo di pubblica utilità del Cantone scade nel 2024. L'Ufficio della scuola dell'obbligo del Cantone di Zurigo, da sempre importante partner di cooperazione di Future Kids, aiuta la direzione del programma nella ricerca di nuove soluzioni di finanziamento.

Potenziamento della collaborazione con le scuole universitarie

È in corso una stretta collaborazione con le scuole universitarie PHZH e ZHAW e con l'istituto Unterstrass, i cui studenti possono farsi riconoscere il servizio di mentoring svolto presso Future Kids come attività di studio. L'ulteriore cooperazione con l'Università di Zurigo è di importanza cruciale per il programma: nel 2022, insieme a tre professori di diverse discipline è stato elaborato un modulo che dal semestre autunnale 2023 sarà presente nell'elenco dei corsi dell'intera università e potrà essere frequentato dagli studenti.

Comunicazione e diversità sociale

Cifre

| | | 2022 | 2021 |
|--|--|--------|--------|
| Progetti di integrazione sociale | | | |
| Prima informazione/ consulenza | Partecipanti ai corsi (Swiss Skills, eventi informativi) | 449 | 270 |
| | Colloqui di consulenza | 5 523 | 3 722 |
| | Partecipanti agli open day organizzati dai comuni per i nuovi arrivati | 110 | 99 |
| Promozione linguistica/ Intro Deutsch | Partecipanti alle giornate di prova | 506 | 409 |
| | Colloqui di consulenza (corsi di tedesco, e-learning) | 1 724 | 1 029 |
| MAPS Züri Agenda | Spese annue | 12 | 12 |
| | Tiratura media per edizione | 3 889 | 3 496 |
| | Numero medio iscrizioni alla newsletter | 2 496 | 2 042 |
| Volontariato | | | |
| Programmi tandem e offerte di gruppo | Volontari in azione durante l'anno* | 1 335 | 478 |
| | Nuovi volontari durante l'anno* | 778 | 224 |
| | Accompagnamento persone singole/famiglie al 31.12. | 231 | 232 |
| | Gruppi (corsi, intrattenimento per bambini ecc.) | 106 | 78 |
| | Ore prestate dai volontari* | 15 850 | 14 242 |
| Future Kids | | | |
| Future Kids Mentoring | Bambini seguiti al 31.12. | 136 | 142 |
| Trasferimento di conoscenze | | | |
| | Numero corsi di perfezionamento, eventi di settore e tour | 38 | 27 |
| Comunicazione | | | |
| | E-mail a info@aoz.ch | 2 348 | 1 279 |
| | Iscrizioni alla newsletter di AOZ | 3 425 | 3 287 |
| | Follower sui social (Facebook, Instagram, LinkedIn) | 3 736 | 1 800 |

* incl. brevi interventi di volontariato per i rifugiati ucraini

Servizi centrali

Più strutture di alloggio, più collaboratori, più aule e un ampio ventaglio di nuovi processi dietro le quinte: nel 2022 il reparto Servizi centrali ha dovuto gestire un numero crescente di rifugiati e una AOZ in costante ampliamento. La complessità e la volatilità degli incarichi che AOZ si assume hanno reso difficile una pianificazione non soltanto a medio termine, ma anche su orizzonti temporali più lunghi. Sono stati necessari grande impegno e creatività.

Informatica (ICT)

Rinnovamento dell'ICT

Uno degli incarichi cruciali dell'anno di riferimento è stata la riorganizzazione e la professionalizzazione del team informatico, che da gennaio 2022 si divide nei settori Tecnica e Infrastrutture (TEC) e Gestione delle applicazioni (APV). Entrambi i settori sono in costante contatto con i partner del reparto Informatica della Città di Zurigo (OIZ), dai quali AOZ riceve una vasta gamma di servizi e diverse infrastrutture.

L'ICT di AOZ è soggetto alle direttive e alle norme dell'OIZ.

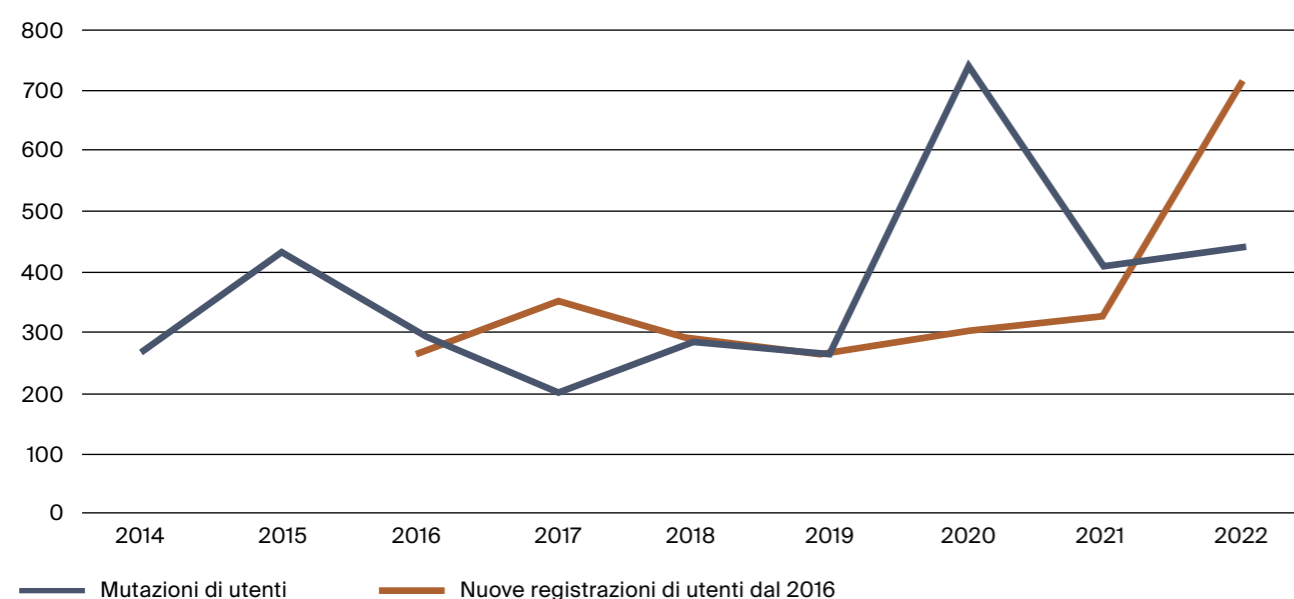
Migrazione dell'infrastruttura server

Nel 2022 l'intera infrastruttura server di AOZ è stata migrata nell'ambiente virtuale del centro di calcolo di Zurigo. Ove possibile, nel contesto della migrazione verso i nuovi server le applicazioni specialistiche sono state aggiornate. Nella fase di migrazione è stato comunque possibile garantire la stabilità operativa in qualsiasi momento.

La crescita richiede il pieno impegno del personale

La crescita esponenziale di AOZ e l'ampliamento della gamma di offerte, dovuto tra altri fattori anche alle ripercussioni della guerra in Ucraina, ha portato a un carico di lavoro estremamente elevato dell'ICT, senza che fosse possibile rafforzare i due team TEC e APV allo stesso ritmo. In parte, la qualità del servizio e la risoluzione dei problemi hanno risentito della carenza di personale.

Nuove registrazioni e mutazioni di utenti per anno



Blue Peak 2020: la disponibilità della modalità home office durante la pandemia da coronavirus ha comportato numerose mutazioni
Orange Peak 2022: il numero di registrazioni di nuovi utenti è più che raddoppiato rispetto all'anno precedente

I compiti del reparto Servizi centrali

Con le quattro divisioni specialistiche e con la relativa direzione, il reparto Servizi centrali getta le basi affinché i reparti operativi possano concentrarsi sul lavoro specialistico di loro competenza.

Il team Informatica (ICT) gestisce e sorveglia le reti, l'infrastruttura server e le banche dati. Mette a disposizione le postazioni di lavoro, l'attrezzatura IT e le applicazioni sia standard che specialistiche, garantendo anche la necessaria assistenza. La divisione specialistica Finanze (FIN) si occupa delle finanze e del controlling. L'Amministrazione immobiliare (IMV) si occupa dell'acquisizione (compresi i progetti edilizi) e della gestione degli immobili residenziali e commerciali e dell'accoglienza dei rifugiati negli alloggi nella Città di Zurigo. Il Supporto consulenza sociale (SUP) si occupa delle questioni di rilevanza finanziaria dei clienti edelle clienti (comprese le spese sanitarie). Il team garantisce e migliora i processi di lavoro amministrativi interni dell'assistenza sociale. Il team di direzione ZDI è l'interlocutore principale per i temi trasversali come la gestione della qualità, la gestione dei progetti, la tutela della sicurezza sul lavoro e della salute. Alla fine dell'anno, il reparto ZDI contava 91 collaboratori e collaboratrici.

La privacy: una sfida

Molte applicazioni vengono oggi trasferite o collegate al cloud, con un aumento delle complessità relative a privacy e sicurezza. L'ICT ha adeguato i processi per ottemperare alle disposizioni di legge e alle direttive stabilite nel Manuale di sicurezza informatica della Città di Zurigo.

Nuova sede centrale e home office

Presso la nuova sede centrale di AOZ nella Eggbühlstrasse 15 a Zurigo Nord sono entrati in funzione i primi due piani, dotati di moderne infrastrutture per le aule. Inoltre, sono già disponibili anche alcune postazioni di lavoro. In futuro, però, i collaboratori di AOZ non lavoreranno soltanto in ufficio. La piena integrazione della modalità home office nei processi di lavoro ha rappresentato uno dei punti salienti dell'anno di riferimento. AOZ diventa così un datore di lavoro più interessante, all'insegna del New Work.

Finanze (FIN)

Nessuna riduzione della qualità nonostante il carico di lavoro

Sebbene le conseguenze della guerra contro l'Ucraina e il numero crescente di richiedenti asilo abbiano provocato un aumento del carico di lavoro, la qualità dei servizi offerti dalla contabilità finanziaria e dal controlling è rimasta invariata. La volatilità delle condizioni quadro ha richiesto ulteriori previsioni e calcoli nonché analisi di sensibilità, spesso con carattere d'urgenza. Nonostante le tempistiche serrate, i responsabili delle decisioni hanno ricevuto un sostegno professionale.

Due passi avanti

La rielaborazione e l'attuazione dei processi di pianificazione finanziaria hanno costituito una tappa importante per la divisione specialistica FIN, così come l'introduzione di un nuovo processo di ingiunzione automatico.

Servizi centrali

Deviazione dai processi standard

L'introduzione pianificata della soluzione di Business Intelligence (Power BI) e della gestione elettronica delle spese è stata rimandata a causa della guerra contro l'Ucraina e della conseguente carenza di risorse. Inoltre, è stato necessario discostarsi da molti processi standard e questo a sua volta ha causato una mancanza di chiarezza e ulteriori oneri.

Amministrazione immobiliare (IMV)

Più spazi abitativi

Subito dopo lo scoppio della guerra contro l'Ucraina, il numero di sistemazioni per i rifugiati è aumentato in modo significativo, mentre al contempo si sono ridotti i tempi di attesa. Nel complesso, nell'anno di riferimento si sono registrati 807 nuovi ingressi negli immobili residenziali di AOZ (rispetto ai 291 nell'anno precedente), derivanti ad esempio da un'assegnazione ordinaria delle autorità oppure dalla perdita dell'alloggio privato dei rifugiati dall'Ucraina. Il numero di posti per i rifugiati negli immobili residenziali di AOZ è aumentato del 55 per cento. Diverse cooperative o società immobiliari hanno risposto all'appello del Consiglio comunale e offerto ad AOZ spazi abitativi per alloggiare i rifugiati, consentendo di raggiungere un numero sufficiente di posti per l'accoglienza. Nonostante le strozzature nelle consegne, il Servizio tecnico è riuscito a procurarsi i mobili e l'arredamento necessari e ad allestire in tempo gli spazi abitativi.

Nell'anno di riferimento l'IMV (Amministrazione immobiliare) ha affittato, reso operative e gestito alcune strutture di alloggio, tra cui le seguenti:

- ex casa del personale dell'ospedale cittadino Triemli e centro per anziani Buttenau come alloggi per i rifugiati provenienti dall'Ucraina

- ex casa del personale dell'Ospedale universitario di Zurigo nella Plattenstrasse per MNA e BBJE
- diversi impianti della protezione civile per la sistemazione temporanea dei rifugiati
- ridimensionamento del complesso residenziale temporaneo di Flüelastrasse

Più postazioni di lavoro

L'aumento della domanda ha decretato la necessità di più postazioni di lavoro e, di conseguenza, di affittare ulteriori uffici. Ci si è principalmente concentrati sulla rapida messa in servizio di due piani per aule presso la nuova sede centrale di AOZ nella Eggbühlstrasse a Zurigo Nord.



Nuove postazioni di lavoro in Eggbühlstrasse, Zurigo

Congedi malattia e ricambio frequente

All'inizio dell'anno numerosi collaboratori sono stati contagiati dal coronavirus, con grandi difficoltà per il mantenimento dell'operatività quotidiana.

L'elevata frequenza di ricambio del personale, maggiore rispetto agli anni precedenti, nonché il concomitante ampliamento delle risorse umane hanno impedito la pur auspicata stabilizzazione dei team ZDI e la compensazione degli straordinari.

Supporto consulenza sociale (SUP)

Sostegno all'assistenza sociale

Nell'anno di riferimento il SUP ha svolto compiti aggiuntivi per fornire supporto ai team dell'assistenza sociale, sopraffatti dal carico eccessivo di lavoro, occupandosi ad esempio della contabilizzazione delle fatture dei debitori, dell'amministrazione delle fatture dei clienti e dei documenti di rimborso in ambito sanitario.

Prima fatturazione dell'Agenda Integrazione Zurigo

A febbraio 2022 sono stati fatturati per la prima volta i costi per l'integrazione dei profughi secondo il nuovo modello dell'Agenda Integrazione assieme al Cantone di Zurigo. La fatturazione secondo questo nuovo modello ha richiesto significativi adeguamenti dei processi e dei sistemi tecnici.

Adeguamenti ad hoc dei processi

Oltre ai Servizi Sociali (SOD), il Dipartimento Sociale ha incaricato AOZ dell'erogazione di aiuti d'emergenza temporanei ai rifugiati in arrivo dall'Ucraina (persone in transito o con visto turistico fino alla registrazione dello statuto di protezione S) secondo l'SHG (legge sull'aiuto sociale). Dato che tale mandato finora non rientrava nei compiti chiave di AOZ, si è provveduto senza indugio alla definizione di nuovi processi e all'adeguamento del software per la gestione dei casi.

L'enorme numero di nuove richieste d'asilo, assieme alle peculiarità dello status di protezione S, ha inoltre comportato l'abbandono di alcuni dei processi di supporto consolidati. È stato necessario procedere alla definizione di nuovi processi e dei relativi adeguamenti al software di gestione dei casi con estrema rapidità e, di conseguenza, non sempre in modo del tutto coordinato.

In questo periodo il SUP ha agito in una sorta di modalità d'emergenza con ripercussioni negative sugli aspetti standard di qualità.

Direzione ZDI

La volontà di trovare una soluzione

Il progetto pilota «Sistema di Gestione Integrata» ha illustrato chiaramente che la crescita vertiginosa dell'organizzazione avviene a discapito di uno sviluppo sano e strutturato. La complessità e la volatilità dei compiti che AOZ si assume rappresentano sfide ingenti. Non è quindi sempre possibile garantire la stabilità dei processi e le risorse attualmente impiegate si ritrovano quindi a dover lavorare ancor più duramente, dovendo spesso fare ricorso alla loro creatività. La volontà e la capacità di trovare una soluzione nelle situazioni di crisi (la pandemia da coronavirus, le ripercussioni della guerra in Ucraina) hanno contraddistinto i collaboratori e le collaboratrici del team della direzione ZDI anche nell'anno di riferimento.

Tali qualità sono emerse, a titolo di esempio, nei seguenti progetti:

- Attuazione delle prime misure di professionalizzazione nell'ambito «Audit interni»
- Conclusione del progetto pilota «Sistemi di Gestione Integrata»
- Selezione dell'organismo di certificazione ISO nel quadro di una procedura mediante invito (rispetto delle disposizioni di legge in materia di appalti pubblici)
- Sviluppo della logistica di approvvigionamento per i centri d'emergenza per l'Ucraina
- Elaborazione di un nuovo piano per la registrazione sistematica e digitale della determinazione del rischio in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute

Servizi centrali Cifre

| | | 2022 | 2021 |
|--------------------------------------|------------------------------|---------|---------|
| Finanze | | | |
| Fatture emesse | Quantità | 59 337 | 53 948 |
| Fatture ricevute | Quantità | 23 275 | 19 973 |
| Supporto consulenza sociale | | | |
| Fatture ricevute per i/le clienti | Quantità | 128 402 | 109 910 |
| Aiuti sociali pagati ai/alle clienti | Quantità | 80 378 | 61 825 |
| Informatica | | | |
| Incarichi di supporto svolti | Quantità | 2 757 | 1 781 |
| Attrezzature ICTgestite | Quantità | 2 190 | 1 553 |
| Amministrazione immobiliare | | | |
| Immobili commerciali | | | |
| Posti di lavoro | Quantità | 511 | 486 |
| Superficie gestita | Superficie in m ² | 41 992 | 40 790 |
| Immobili residenziali | | | |
| Camere nella Città di Zurigo | Quantità | 2 175 | 1 392 |
| Superficie gestita | Superficie in m ² | 44 988 | 29 916 |
| Accoglienza | | | |
| Consultazioni allo sportello | Quantità | 21 068 | 15 976 |
| Spedizioni postali elaborate | Quantità | 108 409 | 109 842 |
| Servizio tecnico | | | |
| Mandati in immobili commerciali | Quantità | 586 | 682 |
| Mandati in immobili residenziali | Quantità | 6 472 | 5 370 |

«lo imparo» Artista video Roble Mussa Roble

L'artista video Roble Mussa Roble racconta con un pregnante linguaggio visivo la storia di alcuni dei giovani che, senza genitori, si sono messi in cammino verso l'Europa, affrontando un percorso lungo e irto di ostacoli alla ricerca di un futuro diverso e forse migliore.



Da ragazzo, lo stesso Roble ha trovato rifugio in Svizzera, dove ha vissuto dal 2016 alla fine del 2017 come minore non accompagnato nel centro MNA di Lilienberg presso Affoltern am Albis. Oggi studia Cinema alla F+F School for Art and Media Design di Zurigo.

Come viene espressa nell'arte l'esperienza della migrazione di un giovane? Quali storie di arrivo e straniamento nel Cantone di Zurigo meritano di essere raccontate? Martin Roth, responsabile della Comunicazione di AOZ, ha incontrato Roble per una conversazione su questi temi. La serie di immagini nel presente Rapporto annuale è tratta dall'ultimo cortometraggio di Roble, intitolato «IJG», al momento in competizione presso diversi festival del cinema e in futuro disponibile pubblicamente.

**«U firso dadkena go'oga eeg
U firso dalkena go'oga eeg
u firso dhalintena jabkoga eeg
Waan lunay waan tagnay isir mee»**

**«Guardate la perdita del nostro popolo
Guardate la perdita della nostra terra
Guardate la perdita dei nostri giovani
Abbiamo perso e ce ne siamo andati, dove sono le radici?»**

Come sei approdato al mondo del cinema?

Grazie a una borsa di studio della F+F School for Art and Media Design di Zurigo, nel 2018 ho potuto frequentare il corso preparatorio in ambito creativo. All'epoca vivevo ancora degli aiuti di emergenza in un centro di rimpatrio. La mia domanda d'asilo era stata respinta e non avevo alcuna prospettiva in Svizzera. Ma non potevo nemmeno tornare a casa, perché mi mancavano i documenti necessari. La situazione era davvero intricata. Ero fuggito dal mio Paese d'origine, l'Etiopia, perché volevo una vita migliore e una buona istruzione. La fuga è stata difficile e al contempo interessante: lungo la strada ho imparato molto sulla vita. Sono arrivato in Svizzera a 16 anni, con un bel bagaglio di esperienze e molto da raccontare. Ed è proprio questo che faccio oggi: studio alla F+F con indirizzo di approfondimento Cinema, raccontando storie con i miei video e cortometraggi.

Quali storie racconti con i tuoi filmati?

Racconto le storie dei miei amici. E anche la mia: ciò che ho vissuto durante la fuga, com'è vivere in Svizzera da immigrato irregolare. Nel 2016 sono arrivato dall'Etiopia, ma avrei potuto benissimo essere arrivato da Marte...qui è tutto così diverso, il sistema, la lingua, le regole. Queste storie di giovani rifugiati che giungono qui senza genitori né parenti mi interessano molto, le voglio raccontare.

Qual è il principale messaggio che vorresti trasmettere?

Vorrei mostrare dalla mia prospettiva cosa pensano i giovani rifugiati quando si ritrovano qui. Nel Paese da cui provengo ci sono così tanti giovani senza alcuna speranza. Sono i nostri fratelli e sorelle, i nostri amici d'infanzia. Vogliono venire in Europa, da noi, ma non possono. E anche qui in Svizzera ci sono moltissimi giovani, richiedenti asilo, migranti senza speranza che vorrebbero tornare a casa e non possono farlo. Io mi muovo tra questi due poli e racconto le storie che scovo.

Che cosa significa per te un'integrazione riuscita?

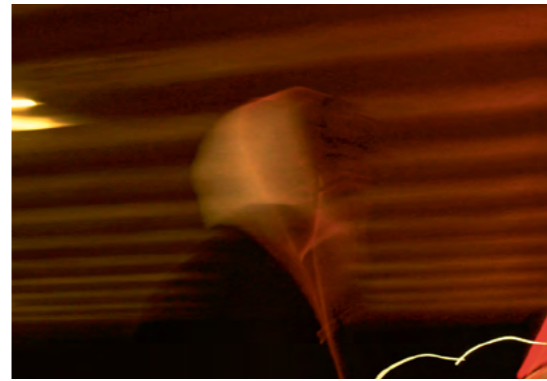
Non ho idea di cosa voglia dire integrazione. Quando arrivo in un posto nuovo, per me è importante l'adattamento. Osservo come funziona la società, che cosa fanno le persone, e cosa ci si aspetta da me affinché io possa reagire in modo adeguato. In questo, non si finisce mai di imparare.

Come immagini la tua vita fra cinque anni?

Tra cinque anni starò ancora imparando qualcosa di nuovo. Sarò per sempre un allievo.















Finanziamento dell'attività operativa di AOZ

Il finanziamento dell'attività operativa è disciplinato nell'ordinanza sull'Organizzazione per l'asilo di Zurigo - Asyl-Organisation Zürich (AOZ). AOZ non opera a scopo di lucro, ma si impegna comunque a coprire i costi dei servizi che offre.

Fornisce servizi alla Città di Zurigo e a terzi (Confederazione, cantoni, comuni e altri organismi). Per i servizi forniti a terzi non possono essere toccati gli incarichi o i fondi erogati dalla Città di Zurigo a tale scopo. Sono quindi escluse sovvenzioni incrociate tra incarichi della città e incarichi di terzi.

Il contratto di servizio di AOZ, definito dal Consiglio comunale, riguarda le prestazioni tanto in ambito municipale quanto a favore di terzi. Esso comprende tutti i compiti nel settore dell'asilo e dei rifugiati che la Città di Zurigo è tenuta a svolgere per legge, nonché particolari servizi nel campo dell'integrazione.

Nell'accordo di fornitura di servizi che AOZ stipula annualmente con il Dipartimento Sociale vengono stabiliti entità e qualità del servizio, obblighi di reporting e retribuzione in funzione dei servizi. Tale retribuzione figura nel bilancio di previsione del Dipartimento Sociale e deve essere approvata dal Consiglio comunale nel quadro del bilancio di previsione della Città.

I servizi forniti a terzi sono soggetti per gran parte al diritto in materia di appalti pubblici. AOZ partecipa quindi in questo settore ai concorsi pubblici e concorre con altri offerenti. Nel momento in cui si aggiudica un incarico, stipula un altro accordo di fornitura di servizi per la pattuizione di entità e qualità dei servizi, obblighi di reporting e retribuzione. L'organo decisionale in tal caso è il Consiglio di amministrazione di AOZ.

L'attività operativa è finanziata in misura preponderante dai ricavi derivanti da accordi di fornitura di servizi stipulati con la Città di Zurigo e con terzi. A questi si aggiungono i proventi generati da AOZ dalla vendita di servizi (ad es. interpretariato interculturale, coaching familiare, collocamento lavorativo, corsi di tedesco) e prodotti realizzati nell'ambito dei programmi di occupazione e inserimento lavorativo (ad es. Brockito, ristorante Riedbach, Officina artigianale).

Nel finanziamento dell'attività operativa non contano le cosiddette rimesse (aiuti sociali percepiti dai clienti e dalle clienti), perché non influiscono sul risultato, sebbene costituiscano una parte consistente del volume dei conti di AOZ.

Nel 2022 per i compensi del Consiglio di amministrazione di AOZ sono stati spesi complessivamente CHF 179 623. Nel calcolo dei compensi sono incluse tutte le spese effettuate dai membri del Consiglio. La Direzione di AOZ è stata retribuita nel 2022 con un totale di CHF 1 515 690. Nel calcolo dei compensi sono incluse tutte le spese effettuate dai membri della Direzione.

L'organo di revisione delle spese di AOZ, che ne verifica legittimità, economicità e opportunità, è l'ufficio della Città di Zurigo preposto al controllo finanziario.

Stato patrimoniale

| (in TCHF) | | |
|--|-------------------|------------------|
| Attività | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
| 100 Liquidità e investimenti di denaro a breve termine | 18 283.7 | 6 465.5 |
| 101 Crediti | 55 523.8 | 32 689.9 |
| 104 Ratei e risconti attivi | 48 433.8 | 32 967.4 |
| 106 Giacenze e lavori in corso | 394.1 | 182.9 |
| Attivo circolante | 122 635.4 | 72 305.7 |
| Totale attività finanziarie | 122 635.4 | 72 305.7 |
| 140 Immobilizzazioni materiali VV | 21 774.3 | 21 072.7 |
| 142 Investimenti immateriali | 248.2 | 293.1 |
| 145 Partecipazioni, capitale sociale | 353.6 | 324.9 |
| Immobilizzazioni beni amministrativi | 22 376.0 | 21 690.7 |
| Totale beni amministrativi | 22 376.0 | 21 690.7 |
| Totale attività | 145 011.4 | 93 996.4 |
| Passività | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
| 200 Passività correnti | -89 018.6 | -59 875.9 |
| 201 Impegni finanziari a breve termine | -61.8 | 0.0 |
| 204 Ratei e risconti passivi | -28 634.7 | -13 991.3 |
| 205 Accantonamenti a breve termine | -6 051.5 | -4 324.9 |
| Capitale di terzi a breve termine | -123 766.6 | -78 192.1 |
| 208 Accantonamenti a lungo termine | -5 388.5 | -3 794.4 |
| 209 Passività in fondi nel capitale di terzi | -448.4 | -441.1 |
| Capitale di terzi a lungo termine | -5 836.9 | -4 235.4 |
| Totale capitale di terzi | -129 603.5 | -82 427.5 |
| 299 Eccedenza/disavanzo di bilancio | -15 407.9 | -11 568.9 |
| Capitale proprio a destinazione libera | -15 407.9 | -11 568.9 |
| Totale capitale proprio | -15 407.9 | -11 568.9 |
| Totale passività | -145 011.4 | -93 996.4 |

Eventuali differenze di arrotondamento sono dovute alla presentazione in migliaia di CHF.

Il presente conto annuale è allestito in conformità alla legge sui comuni del 20 aprile 2015 (LCo; LS 131.1) all'ordinanza comunale del 29 giugno 2016 (VGG, LS 131.11) e al manuale sul bilancio finanziario dei comuni del Cantone di Zurigo. La rendicontazione fa riferimento alle norme del modello contabile armonizzato 2 per i cantoni e i comuni (MCA2).

Spiegazioni dei conti per gruppi di prodotto

GP 1: Incarichi di servizio della città

Auftrag, Leistungsbeschreibung

A Rechtsgrundlagen, übergeordnete Ziele, Zweck

Rechtsgrundlagen

- Gemeindebeschluss vom 5. Juni 2005 über die Umwandlung der Asyl-Organisation Zürich in eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt, Änderung der Gemeindeordnung
- Verordnung über die Asyl-Organisation Zürich, Gemeinderatsbeschluss vom 2. März 2005

Übergeordnete Ziele, Zweck

- Wahrnehmen aller Aufgaben im Asylbereich, zu denen die Stadt Zürich aufgrund übergeordneter Gesetze und der entsprechenden Verordnungen verpflichtet ist.
- Leisten von Sozialhilfe und Betreuung für anerkannte Flüchtlinge.
- Erbringen von Dienstleistungen für besondere städtische Integrationsbedürfnisse im Auftrag des Stadtrats.
- Erbringen von Dienstleistungen aufgrund von Leistungsvereinbarungen für den Kanton Zürich, weitere Gemeinden und Dritte.

B Enthaltene Produkte

1.1 Städtische Pflichtleistungen

- 1.1.1 Prozesskosten für Sozialberatung, Unterbringung, Wohnberatung und Arbeitsvermittlung in den Bereichen Asylfürsorge und Existenzsicherung SHG
- 1.1.2 Transferleistungen nach besonderen Richtlinien im Bereich Asylfürsorge
- 1.1.3 Transferleistungen nach SKOS-Richtlinien im Bereich Existenzsicherung SHG

1.2 Dienstleistungen für besondere städtische Integrationsbedürfnisse

- 1.2.1 Gemeinnützige Einsatzplätze GEP organisiert und vermittelt gemeinnützige Beschäftigungseinsätze für Sozialhilfe-bezügler*innen. Die gemeinnützigen Einsätze können innerhalb der Verwaltung der Stadt Zürich und in Non-Profit-Organisationen geleistet werden.
- | | | | | |
|---------------|------|--------|----------------------------|-------|
| Ertrag | TCHF | 440.3 | davon Beitrag Stadt Zürich | 440.2 |
| Aufwand | TCHF | 521.5 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | - 81.2 | | |
- 1.2.2 Das Projekt Trampolin Basic bietet Jugendlichen (vorwiegend mit Migrationshintergrund) eine Zwischenlösung, um ihnen so den Zugang zu Brückenangeboten und Berufsbildung zu erschliessen.
- | | | | | |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag | TCHF | 642.6 | davon Beitrag Stadt Zürich | 642.6 |
| Aufwand | TCHF | 549.8 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 92.8 | | |
- 1.2.3 Zürcher Anlaufstelle Rassismus ZÜRAS.
- | | | | | |
|---------------|------|-------|----------------------------|------|
| Ertrag | TCHF | 223.7 | davon Beitrag Stadt Zürich | 96.0 |
| Aufwand | TCHF | 206.5 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 17.2 | | |
- 1.2.4 Der Veranstaltungskalender MAPS Züri Agenda informiert monatlich und in 16 Sprachen über günstige und vielfältige Kultur- und Freizeitangebote in der Stadt Zürich.
- | | | | | |
|---------------|------|--------|----------------------------|-------|
| Ertrag | TCHF | 163.9 | davon Beitrag Stadt Zürich | 162.4 |
| Aufwand | TCHF | 177.9 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | - 14.0 | | |
- 1.2.5 TransFair vermittelt und unterstützt Freiwillige, die Personen mit Fluchthintergrund helfen, sich besser in der Schweiz und in Zürich zurechtzufinden.
- | | | | | |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag | TCHF | 529.6 | davon Beitrag Stadt Zürich | 434.5 |
| Aufwand | TCHF | 523.8 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 5.8 | | |
- 1.2.6 IntroDeutsch entwickelt und praktiziert neue Methoden, um Migrant*innen, die vom existierenden Sprachförderangebot nicht erreicht werden, für das Deutschlernen zu gewinnen.
- | | | | | |
|---------------|------|------|----------------------------|------|
| Ertrag | TCHF | 90.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 90.0 |
| Aufwand | TCHF | 90.0 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 0.0 | | |
- 1.2.7 Future Kids ist ein Lern- und Integrationsförderungsangebot für Primarschüler*innen in Stadt und Kanton Zürich. Es richtet sich an Kinder, die zu Hause in schulischen Belangen nicht genügend Unterstützung erhalten. Sie werden von Studierenden unterschiedlicher Fachrichtungen im Rahmen eines Mentoring individuell gefördert.
- | | | | | |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag | TCHF | 120.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 120.0 |
| Aufwand | TCHF | 120.0 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 0.0 | | |
- 1.2.8 Die AOZ unterstützt mit dem Projekt «zivilgesellschaftliches Engagement» die Zivilbevölkerung bei ihrem Engagement zugunsten von Personen aus dem Flüchtlingsbereich (Gastfamilienprojekt, Koordination von Sachspenden, Unterstützung von Firmen bei speziellen Projekten etc.).
- | | | | | |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag | TCHF | 250.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 250.0 |
| Aufwand | TCHF | 249.8 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 0.2 | | |

GP 1: Incarichi di servizio della città

- 1.2.9 Integration Intensiv: Grundlagenschulung Deutsch und Integration für asylsuchende Jugendliche und junge Erwachsene.
- | | | | | |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag | TCHF | 960.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 960.0 |
| Aufwand | TCHF | 934.3 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 25.7 | | |
- 1.2.10 Gastkurs mit Zertifikat von Gastro Zürich.
- | | | | | |
|---------------|------|------|----------------------------|------|
| Ertrag | TCHF | 90.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 90.0 |
| Aufwand | TCHF | 90.0 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 0.0 | | |
- 1.2.11 Züri rollt: Beschäftigungsprogramm
- | | | | | |
|---------------|------|--------|----------------------------|-------|
| Ertrag | TCHF | 368.2 | davon Beitrag Stadt Zürich | 300.0 |
| Aufwand | TCHF | 410.2 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | - 42.0 | | |
- 1.2.12 Begleitung und Betreuung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Fachpersonal: individuelle Begleitung in der Wohnsituation; begleitete, dezentrale Wohngruppen; betreute Wohngruppe Aubrugweg; externe Unterbringung mit Begleitung und Betreuung.
- | | | | | |
|---------------|------|---------|----------------------------|---------|
| Ertrag | TCHF | 2 505.3 | davon Beitrag Stadt Zürich | 2 375.0 |
| Aufwand | TCHF | 2 460.5 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 44.8 | | |
- 1.2.13 Ergänzende Betreuung und Begleitung von MNA des BAZ Zürich: ergänzende Betreuung und Begleitung von unbegleiteten Minderjährigen des Bundesasylzentrums Zürich und zweckgebundene Schulsozialarbeit-Ressourcen (125%) durch SOD.
- | | | | | |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag | TCHF | 859.7 | davon Beitrag Stadt Zürich | 847.5 |
| Aufwand | TCHF | 868.5 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | - 8.7 | | |
- 1.2.14 SwissSkills Junior: Erstinformationsangebot für junge Erwachsene.
- | | | | | |
|---------------|------|------|----------------------------|------|
| Ertrag | TCHF | 53.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 53.0 |
| Aufwand | TCHF | 52.0 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 1.0 | | |
- 1.2.15 Bereitstellung von Erstinformationen (Info-Line in Muttersprache) bezüglich ukrainischer Geflüchteter.
- | | | | | |
|---------------|------|------|----------------------------|------|
| Ertrag | TCHF | 35.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 35.0 |
| Aufwand | TCHF | 30.3 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 4.7 | | |
- 1.2.16 Bereitstellung einer Hotline für Anliegen bezüglich ukrainischer Geflüchteter.
- | | | | | |
|---------------|------|--------|----------------------------|-------|
| Ertrag | TCHF | 155.8 | davon Beitrag Stadt Zürich | 152.0 |
| Aufwand | TCHF | 171.5 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | - 15.7 | | |
- 1.2.17 Basics Intensiv: Vermittlung von Grundlagen in Deutsch, Mathematik und IKT für Jugendliche und junge Erwachsene.
- | | | | | |
|---------------|------|------|----------------------------|------|
| Ertrag | TCHF | 44.9 | davon Beitrag Stadt Zürich | 44.9 |
| Aufwand | TCHF | 28.4 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 16.5 | | |
- 1.2.18 Kantonale MNA-Wohngruppen: Beitrag an neue MNA-Wohngruppen in der Stadt Zürich.
- | | | | | |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag | TCHF | 730.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 730.0 |
| Aufwand | TCHF | 730.0 | | |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 0.0 | | |

C Kommentar

Der finanzielle Beitrag der Stadt Zürich für die städtischen Aufträge der AOZ ist im Budget des Sozialdepartements enthalten, unterteilt nach Pflichtleistungen und besonderen städtischen Integrationsleistungen. Die städtischen Pflichtleistungen unterscheiden sich weiter in Prozesskosten und Transferleistungen. Beides ist abhängig von den Fallzahlen. Die Fallzahl des Asylbereichs wird weitestgehend durch die Zuweisungsquote des Kantons determiniert. Die Fallzahl im Bereich Existenzsicherung SHG ist hauptsächlich abhängig von der Anzahl positiver Asylentscheide.

D Mengenangaben zu den städtischen Pflichtleistungen

- 1.1 Die durch den Kanton festgelegte Zuweisungsquote beträgt ab dem 19.04.2022 0.9 % (vorher 0.5 %) der ständigen Wohnbevölkerung nach zivilrechtlichem Wohnsitzbegriff, das heisst 0.9 % von 426 890 Personen (Stand 31.12.2022). Das ergibt eine durchschnittliche Quote von 3330 Personen des Asylbereichs, welche die Stadt Zürich zu betreuen hatte. Dieses Kontingent konnte im Jahr 2022 zu 107 % erfüllt werden.
- 1.2 Die Fallzahl im Bereich der Existenzsicherung SHG richtet sich nicht nach einer Zuweisungsquote, sondern ist abhängig von der Anzahl positiver Asylentscheide, der wirtschaftlichen Lage, sowie der Wohnsitzwahl dieser Personengruppe. Im Jahr 2022 wurden durchschnittlich 1992 Personen mit Sozialhilfeleistungen unterstützt.

Glossario

| | |
|---|--|
| UEL | Ufficio dell'economia e del lavoro del Cantone di Zurigo |
| CFA | Centro federale d'asilo |
| CFA c.p. | Centro federale d'asilo con funzione procedurale |
| CFA s.p. | Centro federale d'asilo senza funzione procedurale |
| BBJE | Assistenza e accompagnamento giovani adulti, un'offerta di AOZ |
| BEB | Assistenza ai centri federali, un reparto di AOZ |
| BSI | Integrazione professionale e sociale, un reparto di AOZ |
| DZ | Centro di transito, struttura collettiva del Cantone di Zurigo (1 ^a fase) |
| FI | Ufficio Integrazione del Cantone di Zurigo |
| FTE | Full-time equivalent (posizione a tempo pieno) |
| CCL | Contratto collettivo di lavoro |
| PPU | Lavori di pubblica utilità, un programma di integrazione di AOZ |
| CdG | Commissione della gestione |
| AIS | Agenda Integrazione Svizzera |
| IAZH | Agenda Integrazione Zurigo |
| KKU | Alloggio cantonale dovuto al numero elevato di richiedenti asilo, ad es. impianto di protezione civile Katzenschwanzstrasse; nel 2022 chiama to anche centro d'emergenza |
| KOM/GES | Comunicazione e diversità sociale, un reparto di AOZ |
| PPC | Personale specializzato nella prevenzione dei conflitti nei centri federali d'asilo |
| KSA | Ufficio del servizio sociale cantonale del Cantone di Zurigo |
| Centro per soggiorni di breve durata | Centro cantonale Ss. Pietro e Paolo per rifugiati ucraini |
| LGTBIQ* | Lesbiche, gay, bisessuali, transessuali, intersessuali e queer |
| MNA | Mineurs non accompagnés, minori non accompagnati, nell'ambito dei centri federali d'asilo denominati anche RMNA |
| ONG | Organizzazione non governativa |
| CNPT | Commissione nazionale per la prevenzione della tortura |
| Centro d'emergenza | Alloggio cantonale dovuto al numero elevato di richiedenti asilo, ad es. impianto di protezione civile Katzenschwanzstrasse; dall'inizio del 2023 chiamato anche Alloggio collettivo cantonale (ACC) |
| Alloggio d'emergenza | Alloggio comunale dovuto al numero elevato di richiedenti asilo dall'Ucraina, ad es. l'ex casa del personale Triemli; dall'inizio del 2022 denominato anche Alloggio collettivo comunale (SKU) |
| PSD | Servizio psico-sociale, una divisione specialistica di AOZ |
| PvB | Programma di occupazione temporanea per clienti degli Uffici regionali di col locamento (URC). |
| URC | Uffici regionali di collocamento |
| SEM | Segreteria di Stato della Migrazione |

| | |
|-------------|--|
| SEMO | Semestre motivazionale |
| SD | Dipartimento Sociale della Città di Zurigo |
| SHU | Aiuto sociale e alloggio, un reparto di AOZ |
| SKU | Alloggio collettivo comunale dovuto al numero elevato di richiedenti asilo dall'Ucraina, ad es. l'ex casa del personale Triemli; nel 2022 denominato anche alloggio d'emergenza. |
| SOD | Servizi sociali della Città di Zurigo |
| TWS | Complessi residenziali temporanei per l'accoglienza dei rifugiati nella città di Zurigo (2 ^a fase) |
| RMNA | Richiedenti minori non accompagnati, anche classificati come MNA nel Cantone di Zurigo |
| VPOD | Sindacato svizzero del personale dei servizi pubblici |
| ZDI | Servizi centrali, un reparto di AOZ |
| ZSA | Impianto della protezione civile |

Colophon

A cura di

AOZ

Eggbühlstrasse 15

8050 Zurigo

Telefono 044 415 65 00

www.aoz.ch

Aprile 2023

Tiratura

1500 copie in tedesco, 100 copie in italiano

Entrambe le versioni sono disponibili in formato

PDF su www.aoz.ch Stampato su Z-Offset Natural

Progettazione e grafica

AOZ Comunicazione e Marketing

Immagini

Roble Mussa Roble, Jules Spinatsch e AOZ

Sono vietati la diffusione e qualsiasi altro utilizzo delle immagini.

