

**“La mediazione nell’area dei servizi  
all’immigrazione: formazione e azione”**

**Ambito Territoriale Cremasco**

**Anno 2007**

**--- RELAZIONE FINALE ---**

## **SOMMARIO**

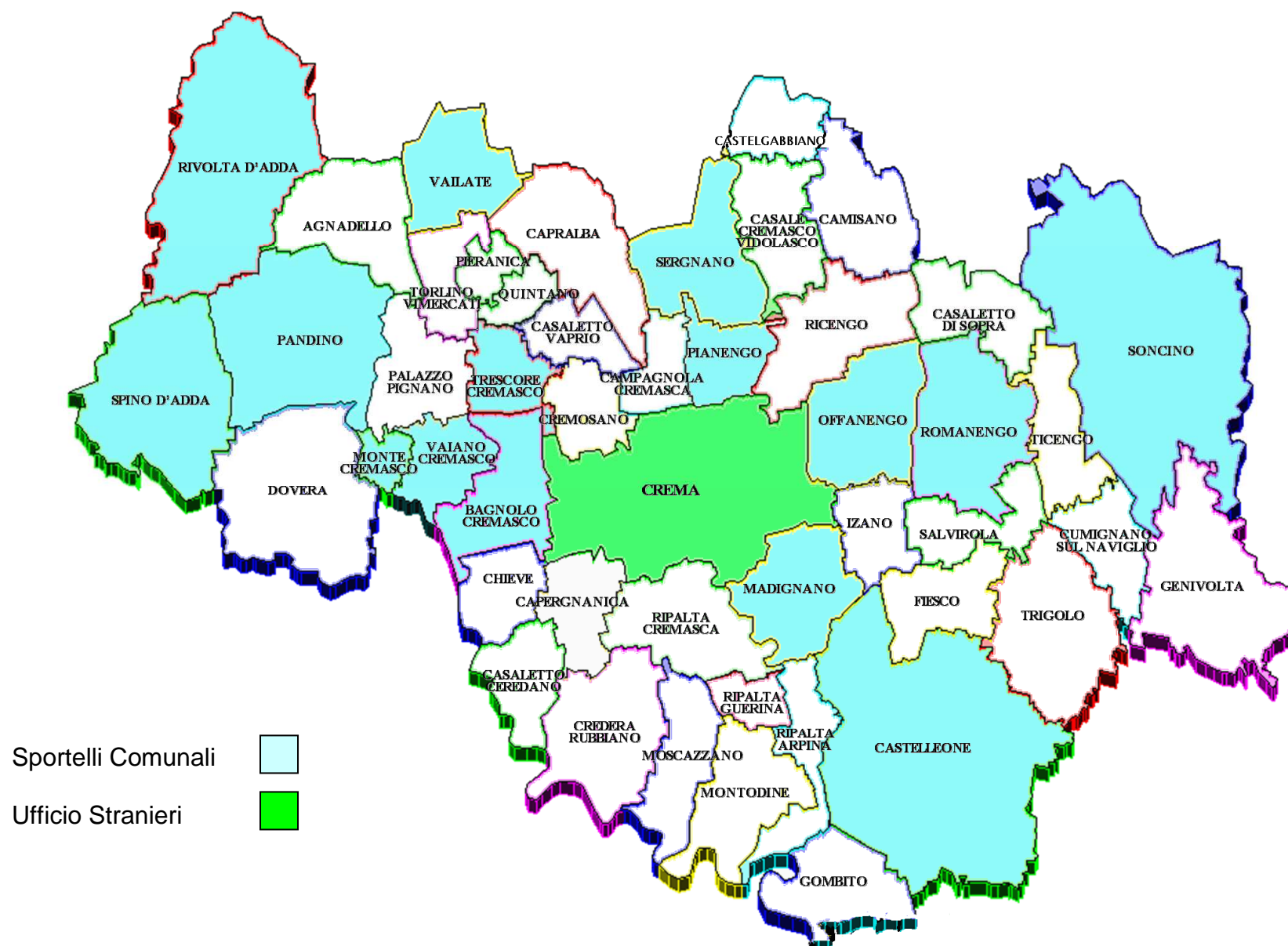
---

1. Scheda progetto	2
2. Rete Territoriale degli Sportelli sull'immigrazione	3
3. Le aree di intervento	4
4. Risultati raggiunti	5
5. Monitoraggio, valutazione e rapporti di attività	8
6. Quadro economico	10
7. Allegati economici	11

## 1. Scheda Progetto

<b>“La mediazione nell’area dei servizi all’immigrazione: formazione e azione”</b> GENNAIO 2007 – DICEMBRE 2007 AMBITO TERRITORIALE DI CREMA	
<b>DESCRIZIONE DELL’INTERVENTO</b>	Sostegno alla rete di sportelli sull’immigrazione attivi nell’ambito territoriale di Crema per garantire alla popolazione straniera residente accoglienza, informazioni, orientamento, mediazione linguistico-culturale e consulenza legale.
<b>SOGGETTO PROPONENTE</b>	<b>Comunità Sociale Cremasca – Piazza Duomo 25</b> (subentrata al Comune di Crema con l’approvazione del Piano aziendale 2007 in data 19 aprile 2007 da parte dell’Assemblea Consortile)
<b>PARTNERS COINVOLTI</b>	Comune di Crema, Subambiti di Pandino, Sergnano, Bagnolo Cremasco, Soncino, Castelleone
<b>OBIETTIVI SPECIFICI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Offrire un servizio di accoglienza e orientamento per gli stranieri residenti nel distretto</li><li><input type="checkbox"/> Offrire un servizio informativo sull’immigrazione</li><li><input type="checkbox"/> <i>Offrire un servizio di mediazione linguistico-culturale per le famiglie straniere nei rapporti con i servizi territoriali (comune, scuola, ospedale ...)</i></li><li><input type="checkbox"/> Offrire un servizio di consulenza legale per le famiglie straniere e gli operatori degli sportelli</li><li><input type="checkbox"/> Collaborare ad iniziative volte alla diffusione di un approccio interculturale al rapporto con lo straniero</li><li><input type="checkbox"/> Collaborare alla realizzazione di corsi di formazione e aggiornamento per operatori di sportello</li></ul>
<b>RISULTATI PREVISTI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Promuovere un servizio di riferimento per il territorio sul tema dell’immigrazione</li><li>✓ Incrementare il numero di stranieri che si rivolgono agli sportelli</li><li>✓ Collaborare con gli istituti scolastici del territorio</li><li>✓ Migliorare il livello di formazione degli operatori</li><li>✓ Garantire un reale coordinamento provinciale e distrettuale delle azioni</li><li>✓ Consolidare il servizio</li></ul>
<b>BUDGET COMPLESSIVO</b>	<b>costo totale del progetto = € 89'082,14</b> <u>di cui:</u> finanziamento L.286 = € 22'000,00 finanziamento FNPS = € 32'619,14 co-finanziamento Comuni = € 34'463,00
<b>BENEFICIARI</b>	Cittadini stranieri e italiani residenti nel distretto di Crema
<b>SOGGETTI INTERNI COINVOLTI</b>	Assistenti Sociali, Mediatori Culturali, Coordinatori, Personale Amministrativo, Provincia di Cremona
<b>SOGGETTI ESTERNI COINVOLTI</b>	Sportelli stranieri territoriali (Ospedale, Sindacati, CPI, Enti religiosi, Associazioni, ... ), ASL provinciale, Istituti scolastici.

## 2. Rete Territoriale degli Sportelli sull'Immigrazione - Ambito di Crema



### 3. Le aree di intervento

**Aggiornamento e supervisione continua:** sono stati previsti momenti strutturati di formazione e di supervisione degli operatori sociali e dei mediatori al fine di mantenere alta la qualità del servizio, per rispondere ai continui aggiornamenti della normativa di riferimento.

**Superamento del livello assistenziale:** il progetto ha evidenziato la necessità di sperimentare un ruolo maggiormente propositivo e promozionale del servizio, qualificando la professionalità del mediatore e dell'assistente sociale all'interno di micro-progettualità locali. L'Ufficio di Piano ha dato mandato a Comunità Sociale di rivedere per il 2008 il servizio in questa prospettiva.

**Consulenza legale di sportello:** per motivi organizzativi, quest'azione non è stata realizzata nel 2007, ma è partita effettivamente nel 2008.

**Rapporti con la Questura:** è stata definita una strategia di rete con i patronati che prendesse in considerazione anche i rapporti con la Questura, in virtù della competenza che i patronati hanno in materia di rinnovo dei permessi di soggiorno. Tale strategia trova però realizzazione solo nel 2008.

**Rapporti con il territorio:** è stata definita una strategia di rete con i patronati per quanto riguarda il rinnovo dei permessi di soggiorno, al fine di stabilire procedure condivise e modalità di collaborazione tra i patronati e gli sportelli comunali per facilitare l'orientamento all'interno del complesso sistema dei servizi territoriali e far circolare informazioni tra gli operatori. Il coordinamento tra le iniziative culturali rivolte agli stranieri ha avuto un focus sull'esperienza del Comune di Castelleone, che ha realizzato un tavolo specifico sull'argomento a cui ha partecipato Comunità Sociale. Tale tavolo ha affrontato nel corso del 2007 il tema della convivenza con i cittadini di origine Rom romeni. La partecipazione di Comunità Sociale si è realizzata nell'organizzazione di un corso di formazione per operatori e insegnanti sulle culture rom e sinte. Si auspica che la Provincia possa assumere un ruolo attivo nel favorire tale coordinamento, in virtù della particolare attenzione che mostra in tema di immigrazione.

**La scuola come luogo di integrazione:** si è avviato un percorso di confronto con le scuole del distretto che ha portato alla definizione di una procedura chiara e condivisa per l'utilizzo della mediazione a chiamata nel contesto scolastico. In questo contesto, Comunità Sociale ha definito le diverse competenze in ordine agli interventi di mediazione a chiamata, limitando l'utilizzo delle risorse progettuali agli interventi di carattere sociale (rapporti con le famiglie, supporto all'integrazione scolastica, primo orientamento all'interno dell'istituzione scolastica, affiancamento nei casi di collaborazione tra scuola e servizi sociali). Per gli interventi più di carattere educativo, le scuole hanno avuto la possibilità di usufruire del servizio, ma con risorse proprie.

**Organizzazione:** l'obiettivo del 2007 è stato quello di snellire e razionalizzare le procedure interne di gestione degli interventi di mediazione: la gestione della mediazione a chiamata è passata in toto alla cooperativa Dunia, mentre in passato veniva coordinata dall'Ufficio di Piano, inoltre sono state definite le procedure per le assistenti sociali e le insegnanti per richiedere il servizio.

## 4. Risultati raggiunti

### A. Il Coordinamento

#### A.1 Riunioni di coordinamento con gli operatori

Il coordinamento degli operatori di sportello si è confermato sostanziale per concretizzare il progetto di rete territoriale. Si sono tenuti due incontri con le assistenti sociali nei mesi di febbraio e maggio e quattro incontri con le mediatrici linguistiche culturali nei mesi di aprile, maggio, giugno e settembre. Queste riunioni hanno risposto alle esigenze di monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto, risoluzione di eventuali problematiche, scambio di buone pratiche, omogeneità del servizio a livello distrettuale, valutazione del servizio.

#### A.2 Riunioni di coordinamento con le insegnanti

In un'ottica di continuità con il progetto "Insieme per Accogliere 2", al fine di mantenere un livello di coordinamento con le scuole sulla tematica intercultura e accoglienza sono stati realizzati due con dirigenti, due con referenti intercultura.

Nel primo incontro con i docenti si sono raccolte le esigenze e si sono poste le basi per un accordo sull'utilizzo della risorsa "mediazione linguistico culturale"; in seguito, è stato infatti effettuato un censimento degli alunni stranieri come accordo preliminare per accedere al servizio stesso di mediazione.

Nel secondo incontro si è data l'opportunità alle Scuole presenti di scendere nello specifico dei protocolli di accoglienza.

In risposta alla richiesta di aggiornamento su tematiche specifiche si è attivato il percorso formativo sulle minoranze rom e sinte costituito da sei incontri totali di cui due teorici in plenaria, due laboratoriali per rivolti nello specifico a docenti e due laboratoriali per gli operatori dei servizi.

#### A.3 Riunioni di coordinamento per le iniziative culturali

Si sono svolti tre incontri del tavolo migranti del comune di Castelleone nei mesi di febbraio, maggio, settembre 2007, particolarmente attivo sul tema dei rom romeni.

È mancato un coordinamento a livello provinciale delle iniziative culturali rivolte ai cittadini stranieri.

### B. Attività degli sportelli

#### B.1 Attività di informazione e orientamento

Relativamente ai dati riguardanti le attività di informazione orientamento degli sportelli si rimanda ai dati elaborati dai report mensili compilati dagli operatori.

Si riporta qui solo il dato relativo ai contatti avvenuti. Dai monitoraggi risulta che sono stati effettuati 448 colloqui allo sportello, raggiungendo una media di 1015 utenti al mese (considerati i membri dei nuclei familiari)

Si segnala inoltre che, in seguito valutazioni, i seguenti sportelli sono stati sospesi: Monte Cremasco sospeso per tutto il corso del 2007; Trescore Cremasco sospeso da giugno 2007; Vaiano Cremasco sospeso nei mesi di agosto e settembre 2007.

In allegato i grafici relativi al monitoraggio.

## B.2 Attività di servizio sociale professionale

Le assistenti sociali degli sportelli si occupano di erogare servizi di competenza dell'Amministrazione Comunale quali:

- assistenza economica<sup>1</sup>;
- accesso a contributi regionali statali e provinciali;
- tutela minori, inserimento in servizi socio-educativi, scolastici e ricreativi;
- interventi professionale di supporto a nuclei e persone sole in difficoltà.

La maggior parte delle situazioni prevedono più interventi per la raccolta di elementi che permettano una conoscenza approfondita della realtà vissuta dalla persona, in modo da individuarne i bisogni prioritari ai quali il Servizio cerca di fornire risposte mirate.

Risulta che si sono svolti 948 colloqui per casi sociali, coinvolgendo 3431 utenti.

## B.3 Mediazione culturale

L'attività di mediazione si concretizza in:

- azione di interpretariato;
- azione di propria mediazione culturale (consente agli operatori di ricevere informazioni utili su usanze, bisogni, vissuto delle persone straniere);
- azione di sostegno alla persona/nucleo familiare per favorirne la massima integrazione nel paese ospitante.

I mediatori culturali supportano lo straniero nella fase di conoscenza delle regole e dei costumi del nuovo paese, aiutandolo a comprendere i propri diritti e i propri doveri in modo da favorirne un'integrazione ottimale. I mediatori si pongono inoltre come canali che facilitano la conoscenza e l'utilizzo di tutti i servizi presenti sul territorio.

Si evidenzia una nuova consapevolezza del ruolo dei mediatori linguistico culturali e del rapporto con gli operatori sociali. La riflessione innescata con il gruppo di operatori coinvolti ha portato alla stesura di un documento in cui si è giunti a una definizione condivisa su cosa si intende per servizio di mediazione linguistico – culturale nello specifico del distretto cremasco che, oltre a riportare le considerazioni relative ai ruoli, stabilisce le azioni che Comunità Sociale Cremasca intende offrire nell'ambito della mediazione a scuola e nei servizi sociali.

Le assistenti sociali sottolineano come positivo lo stabilizzazione dei giorni e degli orari di sportello, nonché la stabilità della mediatrice che ha permesso l'instaurarsi di un rapporto di fiducia con l'utenza e un incremento della stessa: lo sportello col tempo è diventato un punto di riferimento per i cittadini stranieri.

Dal punto di vista degli operatori, le assistenti sociali evidenziano la valenza culturale dello sportello, che anzi andrebbe valorizzata e promossa, attraverso pubblicizzazione e organizzazione di eventi.

Le mediatrici hanno inoltre raggiunto l'autonomia nella gestione dei casi o nell'indirizzamento degli utenti al servizio sociale di base. L'utenza stessa esprime a livello verbale una buona soddisfazione delle aspettative.

Nel Comune di Offanengo la mediatrice è stata coinvolta in un progetto di ricerca permettendo in particolare l'aggancio dell'utenza femminile di lingua araba.

Sono stati inoltre modificati i moduli utilizzati per richiedere il servizio di mediazione.

Si allega documento "La mediazione nel distretto cremasco" e moduli di richiesta.

---

<sup>1</sup> minimo vitale, assegno di maternità, assegno familiare, contributi economici straordinari

#### **B.4 Interventi di mediazione di emergenza**

Procedendo dalle riflessioni introdotte dal documento suddetto, si è scelto di denominare questo servizio “mediazione a chiamata”, sottolineando che non si tratta solo di emergenze, ma si ritiene sia una delle caratteristiche proprie di una certa tipologia di azioni che coinvolgono il mediatore che collabora con i servizi e con la scuola. In sostanza si tratta in alcuni casi di intervenire a supporto dell’assistente sociale in situazioni problematiche caratterizzate dall’emergenza e, in altri casi, di incontrare l’utenza che con maggiore difficoltà frequenta i servizi. La richiesta di intervento “a chiamata” può essere segnalata anche da altri enti, in particolare dalla scuola che si trova spesso a dovere risolvere il disagio di alunni di nuova immigrazione inseriti in classe nel corso dell’anno scolastico, anche in questo caso facendo fronte ad una realtà consolidata di immigrazione che, appunto, non va affrontata come emergenza, ma come dato che ormai caratterizza il nostro paese e le nostre scuole che si devono strutturare di conseguenza.

Rispetto al monte ore previsto (100ore), si sono utilizzate 133,45 ore a chiamata, segno che il servizio risponde in modo adeguato ad una richiesta – esigenza del territorio.

#### **B.5 Consulenza legale per l’utenza**

Questo servizio non è stato attivato.

### **C. Formazione**

#### **C.1 Corso di formazione per operatori di sportello sul ruolo del mediatore**

Questo servizio non è stato attivato.

#### **C.2 Consulenza per operatori di sportello**

È stato attivato, in continuità con l’anno passato e in collaborazione con l’amministrazione provinciale, un servizio di consulenza legale a livello provinciale che, oltre a fornire aggiornamenti in tempo reale sulla normativa vigente, risponde alle esigenze di informazioni specifiche da parte degli operatori di sportello. Il percorso attivato nel periodo 2006/07 ha previsto in totale 6 incontri, nello specifico del 2007 ci sono stati quattro incontri, per un totale di 84 iscritti.

#### **C.3 Corso di formazione sulle minoranze nazionali rom e sinte**

Come accennato in precedenza, in risposta alla richiesta di aggiornamento su tematiche specifiche si è attivato il percorso formativo sulle minoranze rom e sinte. Si sono registrate 37 iscrizioni e una costante frequenza agli incontri, che hanno risposto anche a interrogativi specifici e proposto piste di lavoro.

Il progetto aveva l’obiettivo di informare e formare, con moduli differenziati, operatori delle istituzioni e degli enti locali, insegnanti e volontari sulle società e culture delle Minoranze Nazionali ed Europee Sinte e Rom e di costruire modelli d’intervento attraverso le metodologie della mediazione culturale.

Il progetto ha previsto due percorsi formativi: un primo percorso base strutturato in due incontri frontali e un secondo percorso strutturato in laboratori d’area (area 1, politiche sociali; area 2, scuola e formazione).

Durante il percorso formativo si è fatto riferimento alla normativa europea, confrontandola con la legislazione italiana.

## 5. Monitoraggio, valutazione e rapporti di attività

### Il monitoraggio e controllo

Nel 2007 il sistema di monitoraggio è proseguito come previsto attraverso la compilazione mensile di file di Excel e momenti di condivisione tra la coordinatrice e gli attori coinvolti nel progetto. È corretto però informare sulla riflessione attualmente in atto rispetto alle modalità di tale monitoraggio, si sta infatti procedendo alla costruzione di una sistema on line di compilazione e rielaborazione dei dati che nelle intenzioni vorrebbe da una parte rispondere a un'esigenza di semplificazione e dall'altra monitorare il percorso dell'utenza immigrata nell'utilizzo della rete dei servizi territoriali.

Attività	Strumenti di monitoraggio <sup>2</sup>	Destinatario
Attività degli sportelli	Scheda di monitoraggio mensile (12) Riunioni di coordinamento (4)	Assistenti Sociali
Mediazione di emergenza	Scheda di intervento Riunioni di coordinamento (4)	Assistenti Sociali
Coordinamento assistenti sociali	Riunioni di coordinamento (4)	Assistenti sociali
Coordinamento insegnanti	Riunioni di coordinamento (2)	Insegnanti

### Si allega la scheda per il monitoraggio mensile

### La valutazione

La valutazione, oltre ad utilizzare strumenti quali relazioni e questionari, è stata intesa come un processo in itinere che è andato individuando i punti di forza e di criticità del progetto, ogni qualvolta si è riunito il gruppo di attori coinvolti, proponendo così le misure migliorative in merito alle azioni svolte o da svolgere, parallelamente alla progressione del progetto stesso; in sostanza andando a considerare le criticità emerse come snodi per proporre cambiamenti.

Si riportano a titolo di esempio le riflessioni e i conseguenti cambiamenti relativi al ruolo degli sportelli, alle ore a chiamata, al monitoraggio on line.

### Gli strumenti di valutazione

Il progetto si è avvalso dei seguenti strumenti di valutazione:

Attività	Strumenti di valutazione	Destinatari
Sportelli territoriali	- Relazione e/o riflessioni - Customer satisfaction	Assistenti sociali Mediatori Utenza
Mediazione di emergenza	- Questionario di valutazione	Insegnanti Assistenti sociali Mediatori
Corso di formazione per operatori	- Questionario di valutazione	Assistenti sociali Mediatori Docente
Consulenza legale per operatori e utenti	- Questionario di valutazione	Operatori

<sup>2</sup> In allegato si possono trovare le diverse schede di monitoraggio

### **a) Criticità, riflessioni e proposte**

Tra i nodi critici affrontati si segnalano difficoltà rispetto alla comunicazione con la cooperativa che ha in carico il servizio, sebbene, a fronte di alcuni cambiamenti avvenuti al suo interno, al momento sembrano difficoltà appianate.

Inoltre, in alcuni casi si avverte una problematicità legata alla gestione delle sostituzioni delle mediatrici che operano negli sportelli (ferie, malattie, ecc.): da una parte mancano gli operatori, dall'altra, laddove la sostituzione avviene, manca una adeguata preparazione al ruolo. Rispetto a questo si propone l'idea di una nuova formazione distrettuale.

La criticità che ritorna più spesso riguarda il tempo riservato a ciascun sportello, anche in relazione al tempo da dedicare al monitoraggio mensile.

Come già detto, le assistenti sociali evidenziano la valenza culturale dello sportello, che anzi andrebbe valorizzata e promossa, attraverso pubblicizzazione e organizzazione di eventi culturali.

### **b) Customer Satisfaction**

Attualmente sono stati sottoposti in via sperimentale solo una decina di questionari. È stato deciso comunque di proseguire nella somministrazione e procedere inoltre alla traduzione nelle diverse lingue al fine di garantire l'anonimato nella compilazione.

I risultati già a disposizione confermano una buona soddisfazione rispetto all'organizzazione del servizio ed un'ottima risposta alle domande che vengono poste dall'utenza.

## 6. Quadro economico

### Budget a preventivo - anno 2007

	ore	costo	Totale	L.286	FNPS	Comuni
<b>Coordinamento</b>						
Coordinatore del progetto	280	25,00	€ 3.000,00		€ 3.000,00	
Assistente sociale Crema			€ 4.000,00		€ 4.000,00	
Personale amministrativo	120	13,00	€ 1.560,00			€ 1.560,00
<b>Assistenti sociali</b>						
Assistenti sociali referenti	2160	13,00	€ 28.080,00			€ 28.080,00
<b>Mediatori culturali</b>						
Mediazione di sportello	2160	20,00	€ 43.200,00	€ 23.000,00	€ 20.200,00	
Mediazione di emergenza	350	22,00	€ 7.700,00		€ 7.700,00	
<b>Formazione</b>						
Consulente legale	100	25,00	€ 2.500,00		€ 2.500,00	
Formazione operatori	12	100,00	€ 1.200,00		€ 1.200,00	
<b>Pubblicizzazione</b>						
Promozione			€ 1.000,00		€ 1.000,00	
			<b>€ 92.240,00</b>	<b>€ 23.000,00</b>	<b>€ 39.600,00</b>	<b>€ 29.640,00</b>

### Budget a consuntivo - anno 2007

	Totale	L.286	FNPS	Comuni
<b>Coordinamento</b>				
Coordinatore del progetto	€ 5.775,00		€ 5.775,00	
Personale amministrativo	€ 1.552,46		€ 1.552,46	
<b>Assistenti sociali</b>				
Assistenti sociali referenti	€ 34.463,00			€ 34.463,00
<b>Mediatori culturali</b>				
Mediazione di sportello	€ 42.416,00	€ 22.000,00	€ 20.416,00	
Mediazione di emergenza	€ 2.775,68		€ 2.775,68	
<b>Formazione</b>				
Consulente legale	€ -		€ -	
Formazione operatori	€ 2.100,00		€ 2.100,00	
<b>Pubblicizzazione</b>				
Promozione				
	<b>€ 89.082,14</b>	<b>€ 22.000,00</b>	<b>€ 32.619,14</b>	<b>€ 34.463,00</b>