

Progetto cofinanziato da



UNIONE  
EUROPEA



ROMA CAPITALE



MINISTERO  
DELL'INTERNO



## Progetto SITI - Servizi Integrati e Tecnologie dell'Incontro

### Report di fine progetto

Giugno 2013

**Capofila:** Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute di Roma Capitale

**Partner:** Programma integra scs e Fondazione Roma Solidale onlus

**Periodo:** 17 settembre 2012- 30 giugno 2013

#### Il progetto

Il progetto Siti - Servizi integrati e tecnologie dell'incontro - è un modello ideato per generare risposte innovative che adatta metodologie informatiche e contenuti operativi alle esigenze specifiche di mediazione interculturale dei territori. L'iniziativa, al suo secondo anno di finanziamento in prosecuzione del progetto "Sistema cittadino della Mediazione interculturale"- FEI AP 2010 - ha offerto l'opportunità di facilitazione relazionale nell'incontro domanda /offerta di mediazione interculturale attraverso la videochiamata.

#### Attività

Un'equipe di mediatori - provenienti dagli iscritti al Registro Pubblico dei Mediatori Interculturali di Roma Capitale - presenti su turnazione presso il Centro cittadino per le Migrazioni, l'Asilo e l'Integrazione Sociale, hanno risposto in tempo reale, attraverso lo strumento della videochiamata, alle richieste di facilitazione linguistica provenienti dai servizi aderenti al progetto dei Municipi di Roma Capitale, delle ASL territoriali, dei presidi ospedalieri e dei Centri di accoglienza cittadini. Nelle sedi delle strutture beneficiarie sono state adeguate alle esigenze del progetto, le postazioni internet già presenti il loco, tramite la fornitura di webcam e l'installazione di un software freeware di messaggistica istantanea. A favorire la risoluzione di alcuni casi più delicati e complessi, dove la mediazione esige una presenza fisica di un mediatore, su invio di una richiesta scritta, il progetto ha permesso di fornire anche interventi di mediazione in presenza. A completamento delle esigenze dei beneficiari attraverso uno sportello telematico, è rimasto attivo un servizio di consulenza socio legale per informazioni sulle tematiche legislative burocratiche inerenti il soggiorno dei

cittadini stranieri. Si sono inoltre attuati due percorsi formativi per operatori municipali e operatori socio sanitari sui temi delle migrazioni e dell'intercultura.

## Risultati.

### 1.1. Le installazioni

Gli operatori si sono recati presso i servizi che hanno manifestato interesse formale ad aderire al progetto per un sopralluogo delle necessità informatiche e la successiva installazione. Nel corso dei due anni di progetto le postazioni installate per la mediazione a distanza sono state 73 (41 durante il primo anno e 32 nella seconda annualità) di cui, oltre il 50% ubicate nei Municipi<sup>1</sup> e il restante 50% suddiviso tra Asl, presidi ospedalieri e Centri di accoglienza.

Di seguito un elenco nel dettaglio delle postazioni attivate:

Servizi	N. Postazioni
<b>Municipi</b>	
<b>Municipio I</b>	
Segretariato sociale	3
<b>Municipio III</b>	
Servizi e Segretariato Sociale	3
Istituto comprensivo "Saffi"	1
<b>Municipio V</b>	
Sportello immigrati	1
<b>Municipio VI</b>	
Sportello unico	1
Acc. Servizi sociali	1
Servizio educativo	1
Servizio sociale adulti	1
Servizi sociali area minori	1
Ufficio quote contributive	1
U.R.P.	1
Ufficio anagrafe	1
Ufficio commercio	1
<b>Municipio VIII</b>	
Segretariato sociale	3
<b>Municipio IX</b>	
Segretariato sociale	2
<b>Municipio XI</b>	
PUA	1
U.R.P.	1
Ufficio anagrafe	1
Ufficio Scuole	1
<b>Municipio XII</b>	
U.R.P.	1
<b>Municipio XIII</b>	
Segretariato sociale	1

<sup>1</sup> La numerazione dei Municipi è riferita alla situazione precedente all'entrata in vigore della Delibera della Giunta Capitolina dell'11 marzo 2013 che ridisegna la mappa dei Municipi.

<b>Municipio XV</b>	
S.U.A.P.	1
Ufficio scuole	1
U.O.T.	1
<b>Municipio XVI</b>	
U.R.P.	1
Front-office commercio	1
Ufficio anagrafe	1
<b>Municipio XVII</b>	
Accoglienza sociale	1
Ufficio per il commercio	1
<b>Municipio XVII</b>	
Segretariato sociale	1
<b>Presidi ospedalieri e Aziende sanitarie locali</b>	
<b>Policlinico "Umberto I" - Centro Ematologia</b>	
Ambulatorio pediatrico	1
Reparto pediatrico	1
Laboratorio	1
Reparto Trapianti	1
Ambulatori	3
<b>Asl Roma A - I distretto</b>	
Sa.Mi.Fo.- Salute migranti forzati - Front desk	1
<b>Asl Roma D</b>	
Cpo "Gennaro Di Rosa" - Servizio Sociale	1
Presidio Ospedaliero "G.B.Grassi"	4
P.U.A. - Distretto sanitario Municipio XIII	1
U.R.P. - Distretto sanitario Municipio XIII	2
P.U.A. - Distretto sanitario Municipio XVI	1
Servizio Sociale - Distretto sanitario Municipio XV	1
U.R.P. - Distretto sanitario Municipio XV	1
Consultorio - Distretto sanitario Municipio XVI	1
Consultorio - Distretto sanitario Municipio XVI	2
Consultorio- Distretto sanitario Municipio XVI	1
<b>Asl Roma E- Distretto XVII</b>	
P.U.A.	1
S.E.R.T.	1
Consultorio	1
<b>Complesso Ospedaliero "S.Filippo Neri"</b>	
Pronto Soccorso	1
Servizio Sociale	1
Pronto Soccorso Ostetrico	1
<b>Istituto nazionale per le malattie infettive "L. Spallanzani"</b>	
Servizio Sociale	1
<b>Centri di Pronta Accoglienza- Convenzionati con Sala Operativa Sociale - Roma Capitale</b>	
"Casa Giaccone" Centro di pronta accoglienza per donne singole con figli minori - Virtus Italia	1
"Casa di Elettra" Centro di pronta accoglienza per donne singole con figli minori - Eriches	1

“Casa Verde” Centro di pronta accoglienza per donne singole con figli minori Coop. Sociale Saturnino-	1
“Un Sorriso” Centro di pronta accoglienza per donne singole con figli minori	1
“Villa Spada” Centro di accoglienza per minori non accompagnati- Virtus Italia	1
“Il narciso” Centro di accoglienza migranti -Virtus Italia	1
<b>Totale</b>	<b>73</b>

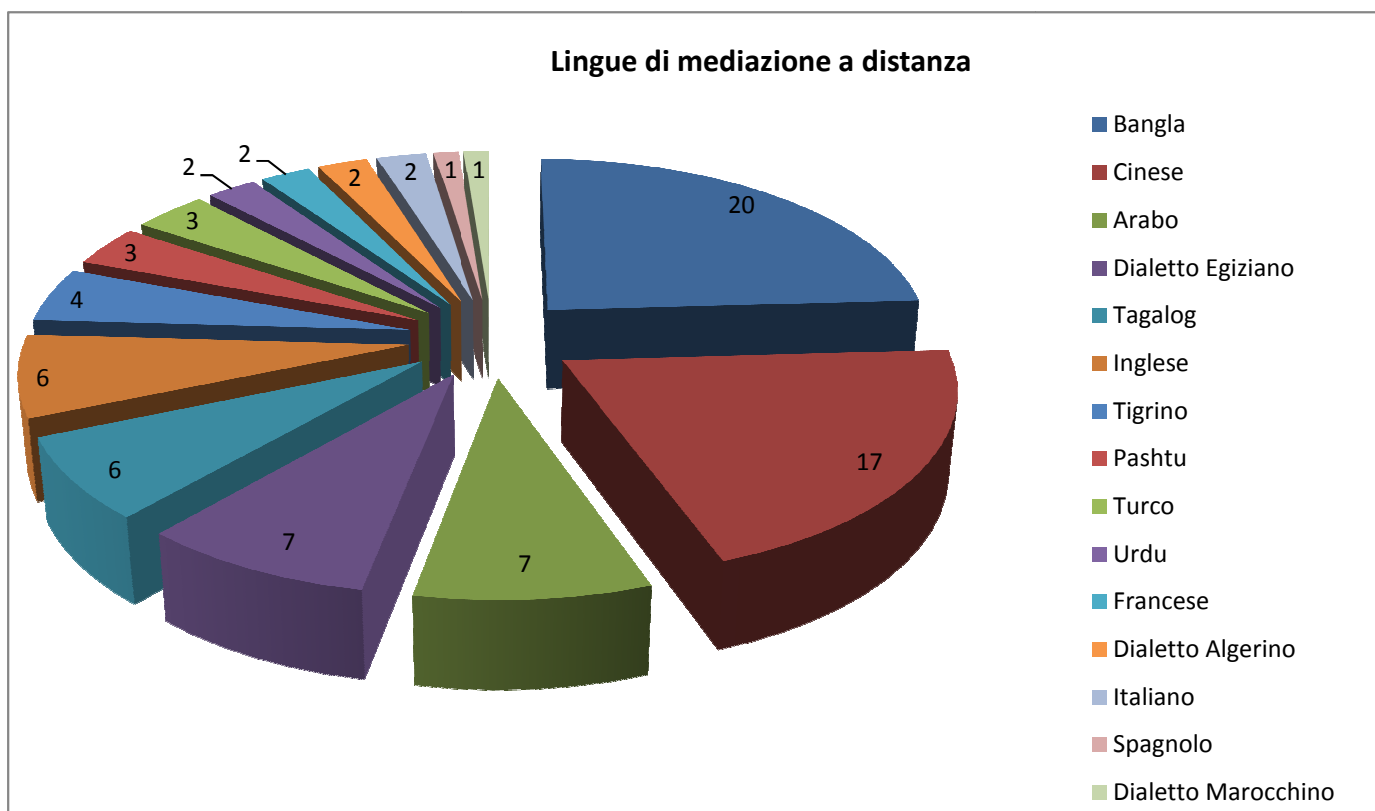
## 1.2 Le videochiamate

Gli interventi di facilitazione linguistica a distanza nel corso della seconda annualità progettuale - dal 1 ottobre al 30 giugno 2013- sono state 71. I mediatori interculturali erano presenti presso il Centro cittadino tutte le mattine e due pomeriggi a settimana su turnazione per un totale di 24 ore settimanali di servizio. I mediatori maggiormente presenti erano di lingua araba, il cinese e il bangla.

La tabella sottostante mostra i servizi di provenienza delle richieste.

Municipi	N. Chiamate
Municipio III	8
Municipio IV	1
Municipio VII	1
Municipio VIII	1
Municipio XI	6
Municipio XVII	2
Municipio XVIII	1
<b>Presidi ospedalieri e Aziende sanitarie locali</b>	
Policlinico “Umberto I”	6
Asl Roma A	1
Asl Roma D (Sa.Mi.Fo)	15
Presidio Ospedaliero “G.B. Grassi”	5
Complesso Ospedaliero “S. Filippo Neri”	1
INMI “Spallanzani”	1
Ospice Oncologico “Villa Speranza” (telefonica)	1
<b>Centri di Pronta Accoglienza- Convenzionati con Sala Operativa Sociale – Roma Capitale</b>	
“Casa Giaccone” Centro di pronta accoglienza per donne singole con figli minori – Virtus Italia	16
“Casa Verde” Centro di pronta accoglienza per donne singole con figli minori - Coop. Sociale Saturnino	3
Centro di accoglienza per minori non accompagnati Villa Spada – Virtus Italia	1
Sala Operativa Sociale	1
<b>Totale chiamate</b>	<b>71</b>

Da dati emerge come la maggior parte delle chiamate sia arrivata dalle strutture sanitarie, 30, seguite dai Centri di accoglienza. 21. Rispetto alle lingua maggiormente richieste, il grafico sottostante e evidenzia una maggioranza di richieste di intervento in lingua Bangladesh,



seguite dal Cinese e dall'Arabo (in alcuni casi, in dialetti specifici).

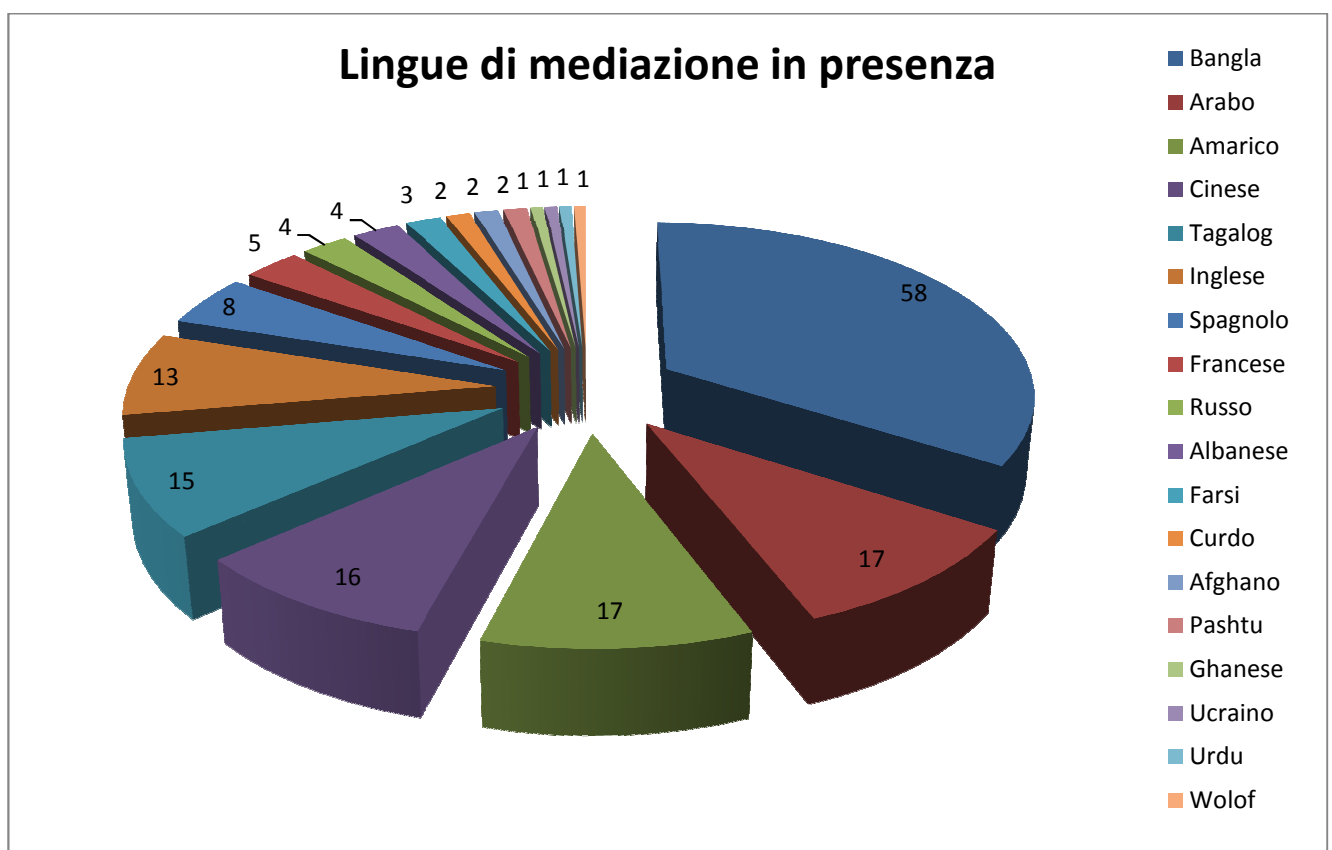
### 1.3 Le mediazioni in presenza

Il totale degli interventi di mediazione in presenza effettuati è stato di 185. La maggior parte degli interventi si sono svolti presso i Municipi. I servizi potevano inviare una scheda di richiesta intervento in presenza e l'operatore di progetto, verificate le disponibilità dei mediatori, organizzava l'invio presso la struttura richiedente.

Provenienza delle richieste di mediazione in presenza	N. Interventi Mediazione
Municipi	
Municipio XI	36
Municipio I	34
Municipio VII	32
Municipio XVIII	13
Municipio VIII	9
Municipio VI	5
Municipio X	2
Municipio XIX	2
Municipio III	1
Municipio V	1
Municipio IX	1

<b>Presidi Asl e Aziende Ospedaliere</b>	
Policlinico "Umberto I"	6
C.S.M. Ostia	4
Asl Roma A	6
Presidio Ospedaliero "G.B. Grassi"	1
<b>Centri di Prima Accoglienza</b>	
Centro di accoglienza "La Casa di Kim"	5
"Casa Giaccone" Centro di pronta accoglienza per donne singole con figli minori - Virtus Italia	3
Casa di accoglienza per minori "La casa dei ragazzi"	2
Centro di accoglienza "Madre Teresa di Calcutta"	2
Centro di Pronto Intervento Minori "La Casa di Elettra"	1
Casa di accoglienza minori "Scuola di volo" - virtus Italia	1
<b>Altro</b>	
Programma integra	10
Dipartimento Sociale	3
Sala Operativa Sociale	2
Ufficio Immigrazione	3
<b>Totale interventi di mediazione in presenza</b>	<b>185</b>

Nel grafico che segue, si evidenzia che la lingua maggiormente richiesta per le mediazioni in presenza è il Bangla analogamente alle mediazioni a distanza. Seguono: l'Arabo, Amarico, il Cinese e il Tagalog, frequenti sono stati gli interventi di mediazione in una lingua veicolare (francese e inglese).



## **1.4 I percorsi di aggiornamento**

I corsi realizzati hanno inteso fornire strumenti utili per il lavoro quotidiano a contatto con cittadini di nazionalità straniera. Il primo dei due corsi, indirizzato agli assistenti sociali che operano nell'ambito dei servizi di Roma Capitale, della durata di 20 ore, ha approfondito i temi legati ad intercultura, migrazioni e mediazione interculturale. Le lezioni sono iniziate il 27 febbraio e terminate il 28 marzo, con svolgimento dalle ore 09,30 alle 13,30, le iscrizioni sono state 43 con una partecipazione effettiva dell'80 % c.a degli iscritti.

Il secondo percorso formativo, gemello per programma e contenuti al primo, rivolto agli operatori socio sanitari, si è svolto dal 28 maggio al 26 giugno 2013 ed ha registrato 83 iscrizioni a fronte di una partecipazione del 60% c.a. degli iscritti.

Al termine dei due corsi, è stato consegnato ai discenti che hanno frequentato almeno l'80% delle lezioni in programma, un attestato di partecipazione e inviati i materiali di studio utilizzati dai docenti durante le lezioni, tramite i loro indirizzi di posta elettronica.

I test di gradimento compilati dai partecipanti, hanno evidenziato un ottimo grado di apprezzamento dell'attività formativa sia per i contenuti che per la sua organizzazione generale.

### **Il programma dei corsi :**

#### **I modulo: "Gli stili comunicativi e gli stili di conflitto in contesti interculturali".**

Andrea Masala – Esperto di immigrazione.

#### **II modulo: "Esilio forzato e bisogni sociosanitari".**

Giancarlo Santone – Psichiatra presso il SaMiFo

All'incontro sarà presente un mediatore culturale, Abdoulaye Diara, che lavora presso il SaMiFo.

#### **III modulo: "I servizi per i cittadini migranti, tra emergenze e processi di coesione".**

Maurizio Saggion – Direttore Fondazione Roma Solidale

#### **IV modulo: " La mediazione socioculturale come risorsa e sfida di cittadinanza".**

Francesco Pompeo – Docente Università Roma Tre.

#### **V modulo: "Le novità legislative in tema di immigrazione".**

Valentina Fabbri - Programma integra.

*Roma, 29 luglio 2013*

*Il progetto Siti è finanziato dal Ministero dell'Interno nell'ambito del Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi Terzi. AP 2011. Azione 6.*