



Progetto co-finanziato dall'Unione  
Europea

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE 2014-2020 (FAMI)  
Obiettivo Specifico 2. Integrazione / Migrazione legale - Obiettivo Nazionale 3. Capacity building

Progetto EULIM PROG-2702

Report di contesto ambito Sociale/migranti

*I servizi sociali e i cittadini dei paesi terzi nel Comune di Firenze. Punti di accesso, aree di miglioramento e buone pratiche.*

## INDICE

### 1. Indagine preliminare

### 2. Ricerca azione

#### 2.1 Obiettivi della ricerca

#### 2.2 Tecniche di raccolta della base empirica

#### 2.3 Risultati intermedi

##### *2.3.1 L'accessibilità*

##### *2.3.2 Il sistema: le relazioni fra i diversi punti di accesso*

##### *2.3.3 Le buone pratiche in essere.*



## 1. Indagine preliminare

Il progetto Eulim ha previsto una prima fase d'indagine preliminare che permettesse di individuare gli obiettivi della ricerca azione e focalizzarne l'ambito. In questa prima fase sono state svolte interviste aperte con referenti e operatori di diversi settori dei servizi sociali del Comune di Firenze, con lo scopo di fare emergere dal campo i temi e gli aspetti da considerare nella successiva ricerca azione. Le interviste hanno coinvolto:

- il segretariato sociale
- il servizio sociale- marginalità immigrazione
- il servizio sociale - adulti
- il servizio sociale - minori
- lo sportello Immigrazione
- l'ufficio Casa

Un centrale emerso dal campo riguarda il tema dell'*accessibilità* ai servizi e le barriere che i cittadini stranieri possono incontrare nell'incontro con i servizi. Nel territorio del Comune di Firenze il sistema dei servizi sociali prevede diverse possibilità di accesso per i cittadini dei paesi terzi durante il loro percorso d'inclusione.

L'indagine preliminare ha permesso di individuare quattro principali punti di primo accesso, in cui l'utente di paesi terzi può intercettare per la prima volta il sistema dei servizi e le barriere che possono incidere sulla fluidità della fruizione dei servizi:

- Il Segretariato sociale
- Lo Sportello immigrazione
- L'Ufficio Casa
- L'Help Center alla Stazione di Santa Maria Novella.

Ad esempio gli operatori del Segretariato sociale, punto di accesso telefonico e primo filtro rispetto ai servizi sociali del Comune di Firenze, segnalano alcune criticità rispetto all'utenza dei paesi terzi.

Le operatrici evidenziano una scarsa informazione e una semplificazione rispetto alla possibilità di accedere ai servizi e frequenti difficoltà linguistiche. Emerge inoltre un'area di miglioramento relativa alla rete con il terzo settore.

## 2. Ricerca azione

### 2.1 Obiettivi della ricerca

Il disegno della ricerca è costruito tenendo conto di tre macro-obiettivi:

1. Analizzare le aree di miglioramento relative all'accesso al sistema dei servizi sociali da parte dei cittadini di paesi terzi: le eventuali barriere linguistiche, culturali e organizzative
2. Analizzare la domanda dei cittadini dei paesi terzi che si rivolgono servizi sociali sul territorio, rilevando i principali bisogni anche in rapporto a specifiche comunità.
3. Analizzare la risposta dei servizi ai bisogni rilevati: le soluzioni efficaci, i cosiddetti casi virtuosi.

La rilevazione prevede diversi livelli analisi. Sono raccolti punti di vista differenziati e complementari, considerando le risposte di:

- Operatori interni al Comune di Firenze
- Mediatori e operatori del terzo settore
- Cittadini dei paesi terzi che si rivolgono ai servizi

Le aree d'indagine incluse nella traccia delle interviste e dei focus group prendono in considerazione:

- Le aree di miglioramento in ambito relazionale (conflitti, aggressioni)
- Le aree di miglioramento in ambito linguistico (uso dei mediatori)
- Le aree di miglioramento in ambito culturale
- Le aree di miglioramento tecnico (procedure, conoscenze sulla normativa da parte degli operatori)
- Le aree di miglioramento in ambito della rete e relazioni con altri Enti: Servizio sanitario, Questura, Prefettura.
- *Le criticità esterne* relative al contesto normativo, al contesto locale e alle procedure di altri Enti (Questura, Prefettura)

Griglia di analisi

<b>Punti di vista</b>	<b>Operatori interni al Comune di Firenze</b>	<b>mediatori</b>	<b>Utenti</b>
<i>Aree di miglioramento</i>			
Relazionale			
Linguistico			
Culturale			
Tecnico			
di rete			
<i>criticità di contesto</i>			

## 2.2 Tecniche di raccolta della base empirica

Il disegno della ricerca prevede un approccio integrato con l'utilizzo di tecniche sia qualitative sia quantitative scelte in base agli obiettivi dell'indagine.

---

*Macro-obiettivo 1: analizzare le aree di criticità relative all'accesso al sistema dei servizi sociali da parte dei cittadini di paesi terzi*

### *Fase quantitativa*

- Analisi del numero e delle nazionalità degli utenti provenienti da paesi terzi del Segretariato sociale, dell'Help center, dello Sportello Immigrazione e dell'Ufficio casa. Fonte dei dati: Comune di Firenze, soggetti del terzo settore in convenzione.

### Fase qualitativa

- Interviste/Focus group con assistenti sociali del Segretariato sociale e dell'Help Center
- Interviste/focus group con mediatori impiegati nei diversi punti di accesso
- Interviste con utenti dei servizi e giornate di osservazione delle interazioni degli utenti

---

*Macro-obiettivo 2: Analizzare la domanda dei cittadini dei paesi terzi che si rivolgono servizi sociali sul territorio, rilevando i principali bisogni anche in rapporto a specifiche comunità*

### Fase qualitativa

Interviste e Focus group con:

1. Assistenti sociali adulti e minori
2. Assistenti sociali dipendenti dell'Azienda sanitaria per pazienti con fragilità sociali.

---

*Macro obiettivo 3. Analizzare la risposta dei servizi ai bisogni rilevati: le soluzioni efficaci, i cosiddetti casi virtuosi.*

### Fase qualitativa

Durante i focus group e le interviste previste per il macro obiettivo 1 saranno inserite domande relative alle soluzioni organizzative adottate per far fronte ai bisogni degli utenti provenienti da paesi terzi, nell'ottica di individuare i casi virtuosi e le buone pratiche. Si prevedono:

1. Interviste/focus group con gli assistenti sociali del Segretariato, dell'Helpcenter e dello Sportello immigrazione
2. Interviste/focus group con mediatori impiegati nei punti di accesso.

## 2.3 Risultati intermedi

I quattro punti di accesso presi in considerazione si configurano come un *sistema* in cui ogni punto presenta caratteristiche diverse. Si pone inoltre il tema delle *relazioni e dell'integrazione* fra i diversi punti.

- Il *Segretariato Sociale* opera con operatori interamente del Comune di Firenze. L'accesso avviene con primo filtro *telefonico*.
- L'*Help Center* è in convenzione con un'Associazione di volontariato che opera in integrazione con un assistente sociale del Comune di Firenze. L'accesso avviene con colloqui in presenza per tutti gli utenti.
- L'*Ufficio Casa* ha operatori interamente del Comune di Firenze. L'accesso è libero in alcuni giorni a settimana.
- Lo *Sportello Immigrazione* è in convenzione con una cooperativa del privato sociale. L'accesso è con colloquio in presenza o on line.

Al 25 settembre 2020 sono state svolte le seguenti interviste e focus group:

<b>Segretariato Sociale</b>	
<b>Interviste</b>	
	referente Comune di Firenze
	assistenti sociale
	assistenti sociale
<b>Focus group</b>	10 operatori telefonici
<b>Help center</b>	
<b>Interviste</b>	
	assistente sociale Comune di Firenze
	mediatrice linguistico culturale
	responsabile Associazione di Volontariato
	operatrice di sportello
	operatrice di sportello
<b>Ufficio Casa</b>	
<b>Interviste</b>	Dirigente
	Posizione amministrativa
	assistente sociale pratiche ordinarie ERP
	assistente sociale emergenza
	Amministrativa contributo affitto
<b>Ufficio immigrati</b>	
<b>Interviste</b>	
	referente cooperativa sociale

### 2.3.1 L'accessibilità

Alcune caratteristiche emergono come rilevanti per il tema dell'accessibilità ai servizi per i cittadini di paesi terzi:

- L'uso della *mediazione linguistica culturale*
- La modalità di contatto con gli uffici: in presenza, on line e/o telefonica
- L'*integrazione fra pubblico e privato sociale* il ruolo dello *Sportello Immigrati*

#### *L'uso della mediazione linguistico culturale*

Una delle aree di miglioramento riguarda l'uso della *mediazione linguistico culturale* nei diversi punti di accesso. Dalle prime interviste emergono alcuni *ostacoli all'uso* segnalati sia dagli operatori sia dai dirigenti: difficoltà nell'uso della mediazione telefonica per gli operatori telefonici del segretariato sociale, una scarsa fiducia nell'uso generale della mediazione dichiarata dal responsabile dell'Ufficio casa. Le interviste con rappresentanti delle comunità di stranieri evidenziano d'altra parte alcuni elementi di difficoltà linguistiche e culturali nell'accesso ai servizi (dalla comunità filippina, dalla comunità colombiana).

Questi elementi portano alla necessità di una riflessione sulle difficoltà degli operatori nell'uso della figura del mediatore e sugli strumenti per una maggiore integrazione, perché il mediatore non sia vissuto come figura estranea rispetto al lavoro degli uffici. Potrebbe essere promossa una maggiore condivisione degli obiettivi del servizio, con momenti di confronto interno fra le diverse figure. La mediazione linguistica culturale non riguarda inoltre solo difficoltà di lingua ma anche possibili fraintendimenti culturali

#### *Intervista mediatrice Help center*

*Le difficoltà di lingua ci sono nell'incontro con il servizi, anche l'aggiornamento sugli aspetti culturali. A volte ci sono alcune cose che se c'è una mediatrice culturale possono emergere, altrimenti no. Una persona arriva, ti racconta la sua storia e dice "allora poi la mia nemica si è ammalata". Se io non sono una mediatrice culturale e non so niente non posso capire. Noi nigeriani tendiamo spesso ad allontanare il male da noi, quindi io non dico "io mi sono ammalata", dico: "la mia nemica". Magari l'operatrice che è lì scrive "la mia nemica". Se io sono presente dico: "guarda che sta parlando di sé". Infatti per quello servono le mediatrici culturali!*

#### *Intervista operatori Segretariato sociale*

*Le persone si arrabbiano perché pensano di non essere capite e non essere accolti nei loro bisogni.. Hanno già un vissuto di rifiuto: un mediatore presente in ufficio sarebbe opportuno. Un Mediatore Arabo e dello Sry Lanka (anche se i numeri sono pochi).*

#### *La modalità di contatto con gli uffici: in presenza, on line e/o telefonica*

L'accesso ai servizi nei diversi uffici comunali avviene con modalità differenziate. Il segretariato sociale, filtro di primo accesso al servizio sociale sul territorio, prevede un primo contatto telefonico. Gli operatori telefonici possono inviare a un colloquio in approfondimento con l'assistente sociale. E' prevista la possibilità della mediazione linguistica culturale telefonica, poco usata dagli operatori.

Le interviste hanno evidenziato che quando il filtro di primo accesso è solo telefonica, *in mancanza di un supporto linguistico culturale*, i cittadini di paesi terzi possono incontrare maggiori barriere /

*Intervista operatrice Help Center*

*Perché vengono qui?*

*E' l'accesso libero che secondo me che facilità perché per dire il segretario: il fatto che sia un numero telefonico è un problema perché tante persone non parlano bene l'italiano.*

L'ufficio casa prevede diverse modalità di contatto, a seconda dei servizi. I bandi ERP, il contributo affitto e il contributo morosità incolpevole richiedono domande in modalità on line. Le domande per emergenza sfratti e emergenza abitativa includono la possibilità di un incontro diretto con un assistente sociale.

I temi emergenti dalle interviste si concentrano su:

- I vantaggi e svantaggi per i cittadini dei paesi terzi di presentare agli uffici pratiche on line, le difficoltà incontrate e gli eventuali supporti: bandi e materiali in lingua, (al momento una sperimentazione di faq in diverse lingue è stata effettuata durante il periodo del lock down), uso di mediatori, un maggiore supporto dallo sportello immigrazione.
- Le professionalità degli operatori: la difficoltà degli amministrativi dell'ufficio Casa, nella fase di incontro e ascolto con utenza con fragilità sociali, senza una preparazione adeguata.
- 

*Intervista amministrativo ufficio casa*

*Non siamo un servizio sociale, siamo degli amministrativi. E' faticoso per me... è faticoso. Non ho né l'indole né la preparazione per rapportarmi con persone con problemi di vario tipo.*

### 2.3.2 Il sistema: le relazioni fra i diversi punti

Le *relazioni fra i diversi punti di accesso* rappresentano un'ulteriore area di miglioramento evidenziata dalle prime interviste. La relazione fra due punti, l'Help center e il Segretariato sociale, può essere implementata. Dagli operatori di entrambi i punti sono state segnalate difficoltà negli invii reciproci: la relazione fra i due punti non è regolamentata da un protocollo condiviso e si avvale di collaborazione spontanee nate tra gli operatori dei due uffici. Potrebbe essere migliorata da azioni coordinate di condivisione delle reciproche competenze e dei criteri di accesso.

*Intervista operatori Segretariato sociale*

*A volte mettere insieme le finalità del terzo settore con quelle del servizio sociale non è facile. Anche gli operatori del terzo settore a volte hanno difficoltà a capire perché il segretario dice no a certe persone. Spesso colludono con le persone, ad esempio capita con l'help center.*

*C'è la frustrazione di non poter rispondere e un rimando ad altri servizi, senza il coraggio di dire no, creando delle aspettative nelle persone.*

Lo sportello immigrati svolge un ruolo fondamentale nell'accesso dei cittadini dei paesi terzi ai servizi sociali sul territorio.

Oltre a svolgere consulenze personalizzate in presenza su appuntamento, on line o al telefono, per alcune agevolazioni il cittadino straniero ha la possibilità di compilare e inviare la domanda direttamente allo sportello con l'aiuto dell'operatore.

In questo momento ad esempio le domande di agevolazioni tariffarie per i nidi d'infanzia possono essere direttamente inviate dallo sportello immigrati.

La collaborazione fra l'Ufficio casa e lo sportello immigrati è regolata da un apposito protocollo che prevede il disbrigo delle pratiche di idoneità alloggiativa da parte dei cittadini di paesi direttamente allo Sportello Immigrazione. Per altre procedure come le domande in risposta a bandi dell'ufficio casa (contributo affitti, ERP) lo sportello fornisce informazioni senza l'istruttoria della domanda.

Si pone dunque la riflessione su quanto "centralizzare" allo Sportello l'invio di domande di agevolazioni o richieste di servizi comunali con il supporto dell'operatore e quanto cercare di facilitare l'invio indipendente da parte di utenti di paesi terzi rendendo la comunicazione della pubblica amministrazione il più possibile fruibile (informazioni e materiali in lingue diverse).

### 2.3.3. Le buone pratiche in essere

Dalla ricerca sono emerse alcune buone pratiche esistenti sul territorio. In particolare:

1. La sperimentazione del servizio di empowerment digitale *Side by side* allo Sportello Immigrazione. Il servizio favorisce lo sviluppo di competenze digitali per l'invio di pratiche in autonomia da parte dei cittadini di paesi terzi e si configura con un esempio di incontro efficace fra esigenze dei cittadini stranieri e il sistema dei servizi. Da segnalare che tale sperimentazione si è dovuta interrompere dopo il lock down per il nuovo protocollo anti Covid messo in atto dall'ufficio immigrati (con la richiesta di appuntamento e l'impiego di maggiori risorse all'ingresso dello sportello).
2. L'integrazione fra pubblico e privato: il modello Help Center. L'*Help Center* è stato ideato come servizio di bassa soglia per favorire l'accessibilità per gli utenti con marginalità sociale, in particolare i senza fissa dimora. Molti cittadini stranieri anche in assenza di condizioni di alta marginalità e con residenza nel comune di Firenze si rivolgono comunque a questo punto di accesso che sembra dare risposta ai loro bisogni di ascolto. Si tratta quindi di un modello da analizzare, dove la presenza del servizio sociale istituzionale è integrata con il privato sociale. Uno degli elementi forti del servizio è proprio *l'integrazione fra servizio pubblico e privato sociale* con la presenza di una comunità professionale di operatori diversi.

#### *Intervista Assistente sociale Help center*

*Questo presidio da parte del servizio sociale garantisce una possibilità di accesso che per gli utenti della marginalità e questo è uno strumento molto potente perché sono persone che non avrebbero generalmente diffidenza o sfiducia o comunque è più difficile per loro accedere al sistema tradizionale dei servizi. E' un servizio che punta a essere il più possibile di bassa soglia, pur essendo istituzionale. E' un accesso quasi immediato.*

*Li è una vera e propria comunità, è un qualcosa in più: una comunità professionale fatta di servizio sociale, di mediazione, associazione. Questo connubio servizio istituzionale - terzo settore è molto potente perché garantisce una risposta istituzionale.*