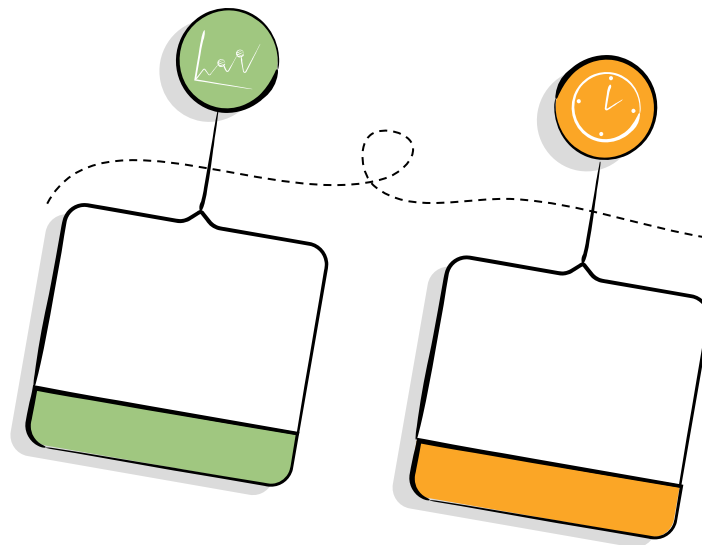


Ricerca – intervento Eulim

Analizzare le aree di miglioramento relative all'accesso servizi socio-sanitari da parte dei cittadini di paesi terzi



Ricerca in ambito sociale

Ricerca in ambito sanitario

Ricerca sociale

Interviste
focus
group

Assistenti sociali
e operatori



Interviste
focus
group

Mediatori



Giornate di
osservazio
ne

Utenti

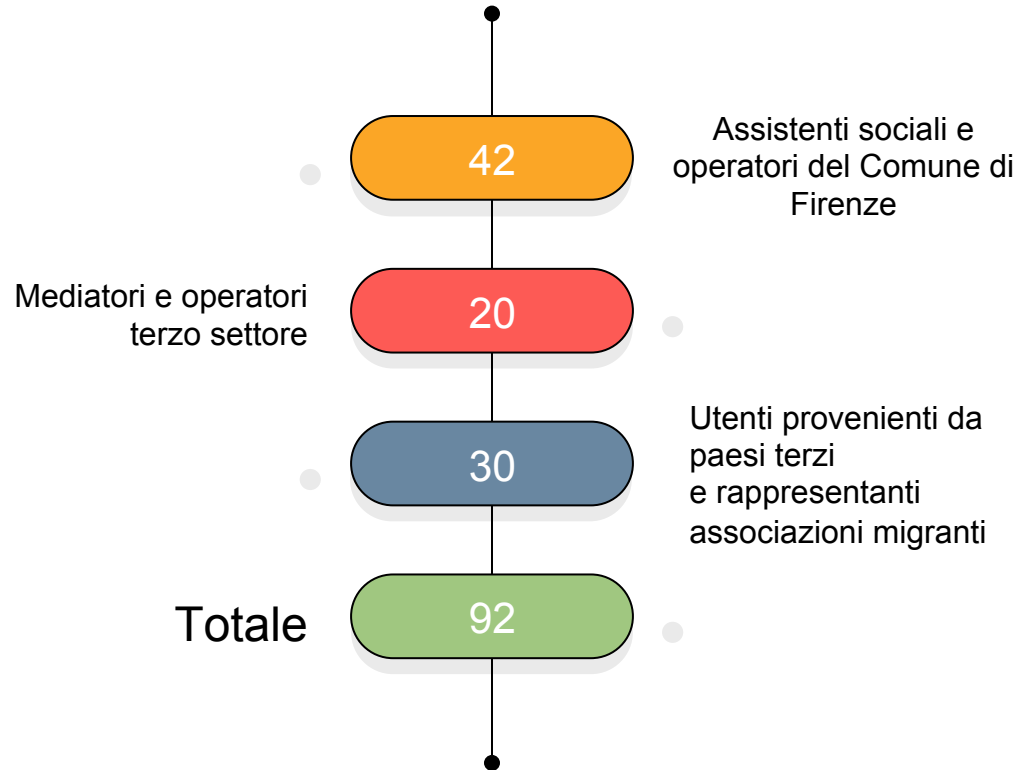


Incontri e
interviste

Associazioni
migranti

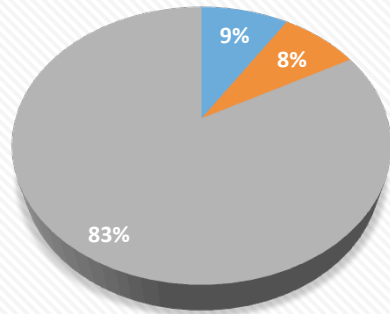


Totale intervistati



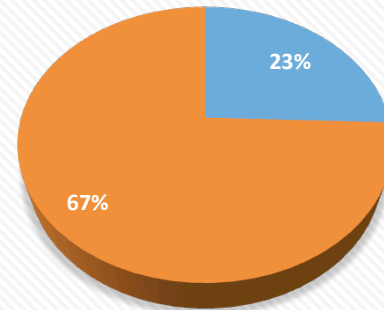
Raccolta dati quantitativi

Utenti sportello Help Center.



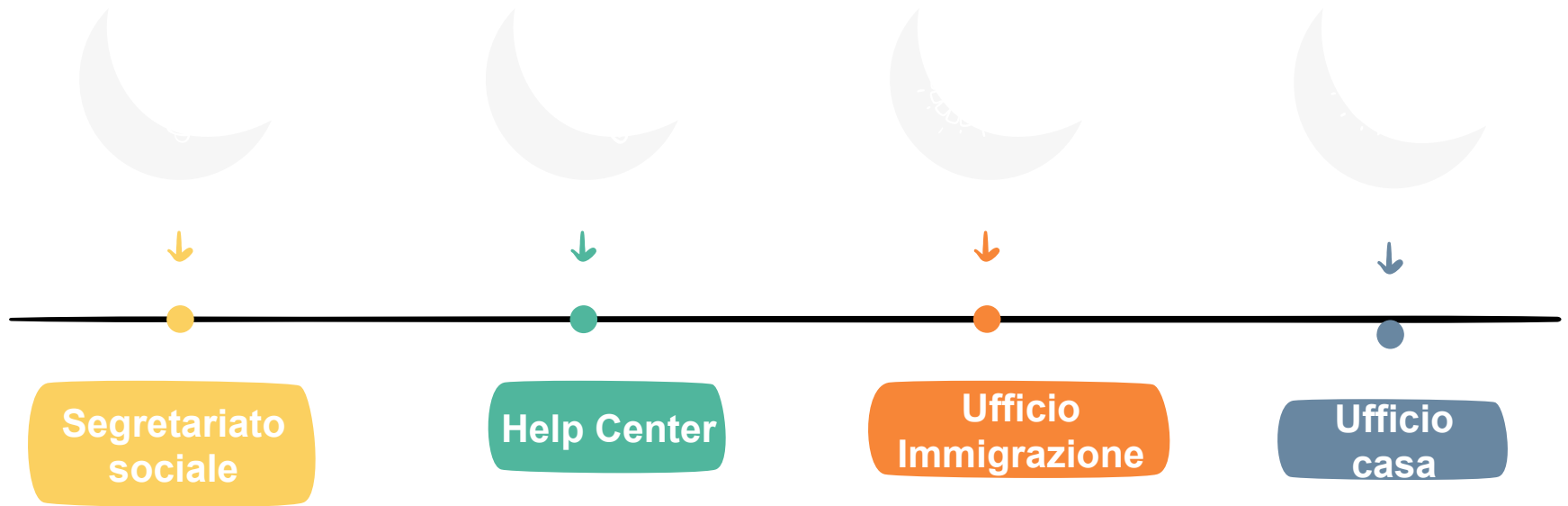
■ italiani ■ stranieri UE ■ stranieri extra UE


Minori presi in carico dai servizi sociali nel Comune di Firenze



■ Italiani ■ Stranieri


Punti di accesso ai servizi sociali nel Comune di Firenze





Il segretariato ha un accesso solo telefonico quindi è una barriera gigantesca. Questa è una barriera enorme sia per i marginali in generale che per gli stranieri.

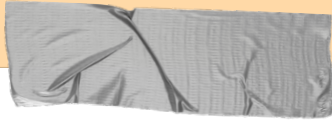

[assistente sociale Comune di Firenze]



Lo sa quante cose ho perso?
lo non lo sapevo dei servizi sociali
se non me lo dicevano al
patronato.


Avevo timore che mi prendessero
bambini perché nel mio paese
succede.

[utente segretariato sociale]



La comunicazione è veramente una difficoltà per noi. Abbiamo più problemi noi donne. Non usciamo. Uscire è un piccolo momento e poi ritorni. Dentro le case loro guardano la Tv senegalese. Ci vorrebbero più mediatori, negli uffici.

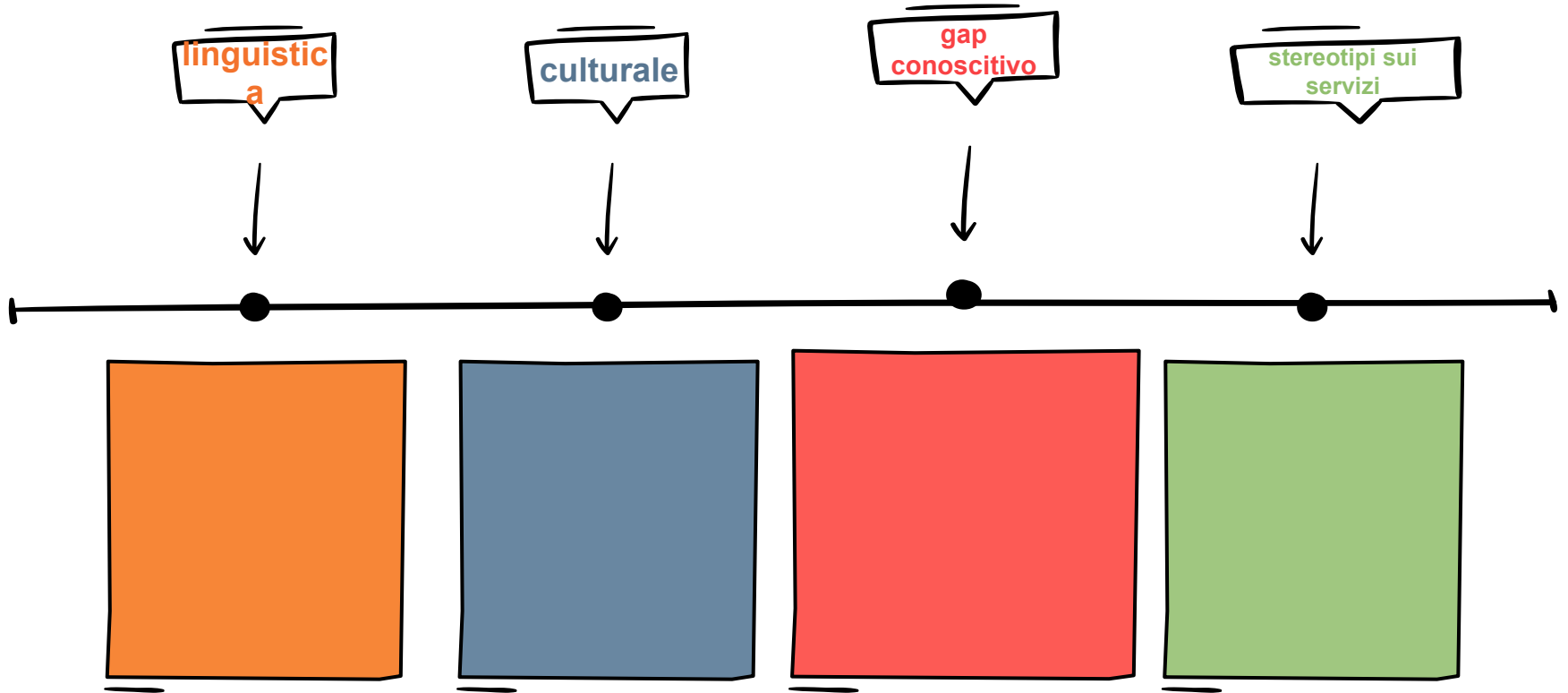
[rappresentante associazione
donne senegalesi]

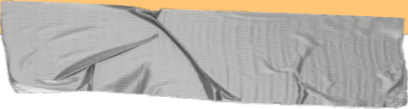


Gli aspetti prettamente culturali incidono tanto. Tante volte io mi sono ritrovata davanti a concezioni della famiglia strane per i miei canoni e invece sono considerate normali

[Assistente sociale comune di
Firenze segretariato sociale]

Barriere all'accesso ai servizi

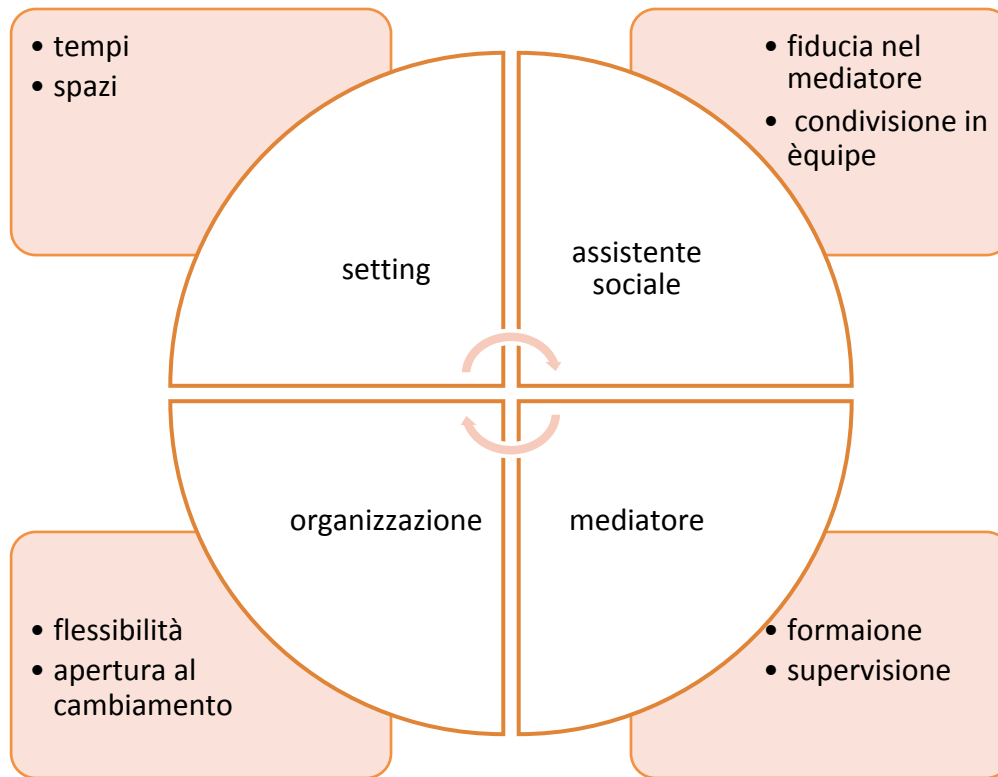




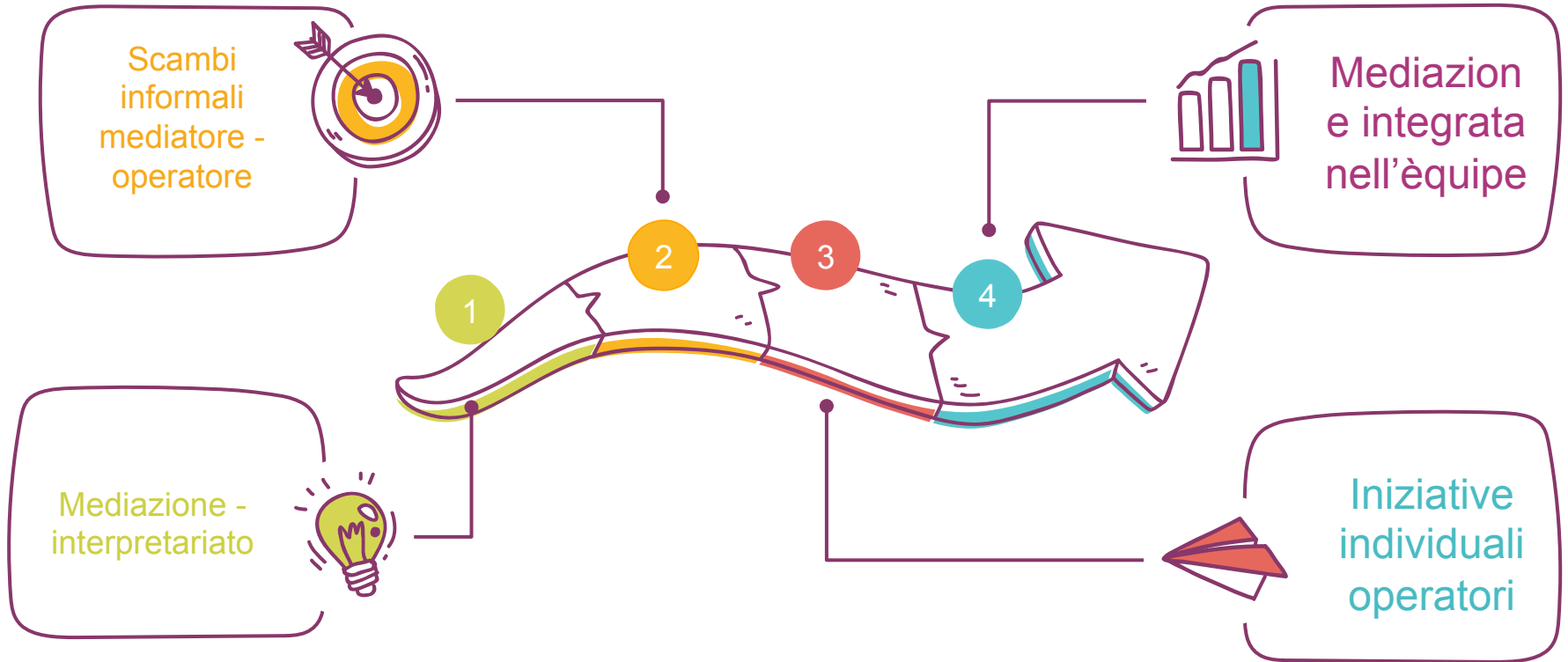
E' un viaggio molto solitario che fai
molto faticoso.

[Mediatrice interculturale comune
di Firenze]

—

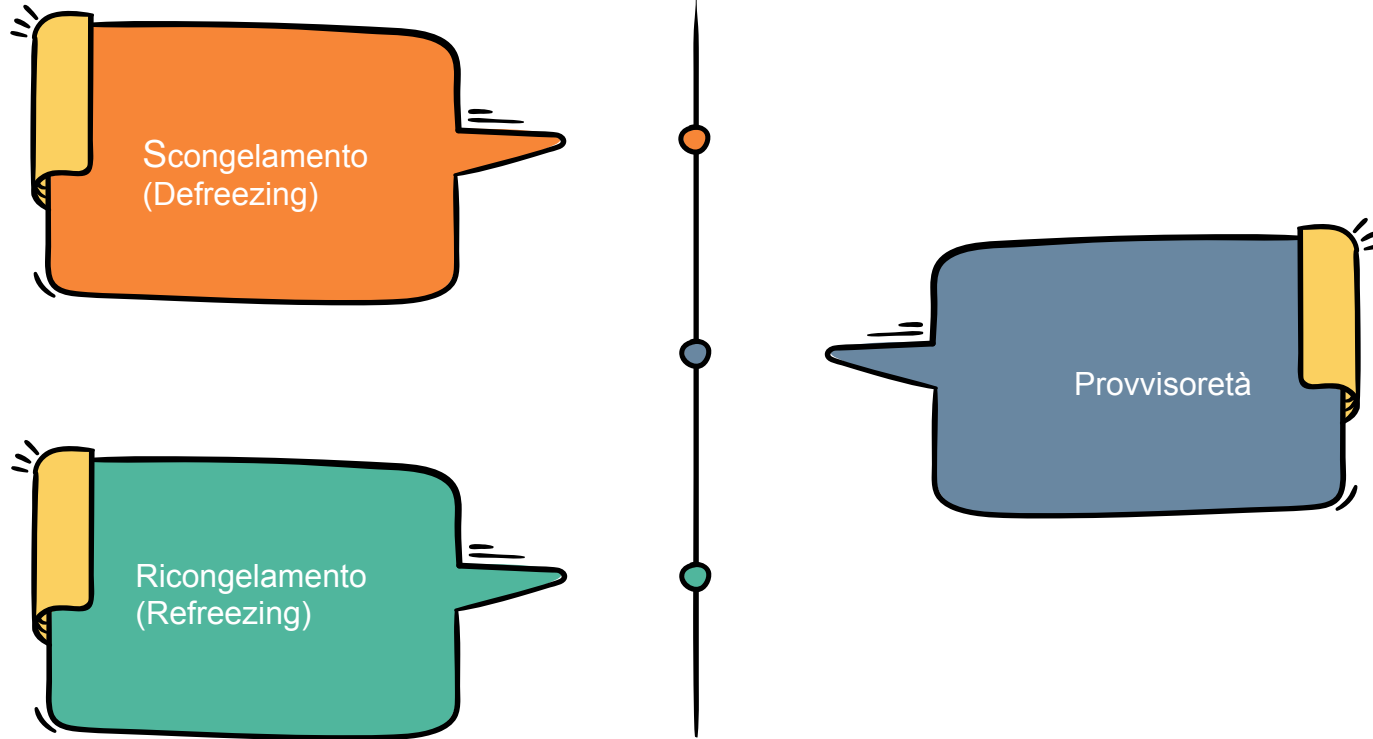


Cambiamento organizzativo e mediazione



Le tre fasi del cambiamento organizzativo

Kurt Lewin



Gli ingredienti per una mediazione efficace

01

Fiducia

mediatore
conosciuto



02

Continuità

caso seguito
dallo stesso
mediatore



03

Confronto

Scambio sui
casi



04

Professionalità

Mediatore formato



Mediazione interculturale

Ricette organizzative per una mediazione efficace

Tempo dedicato a briefing e debriefing

Colloquio con mediatore più lungo

Tempi dedicati per scambio mediatori- mediatori

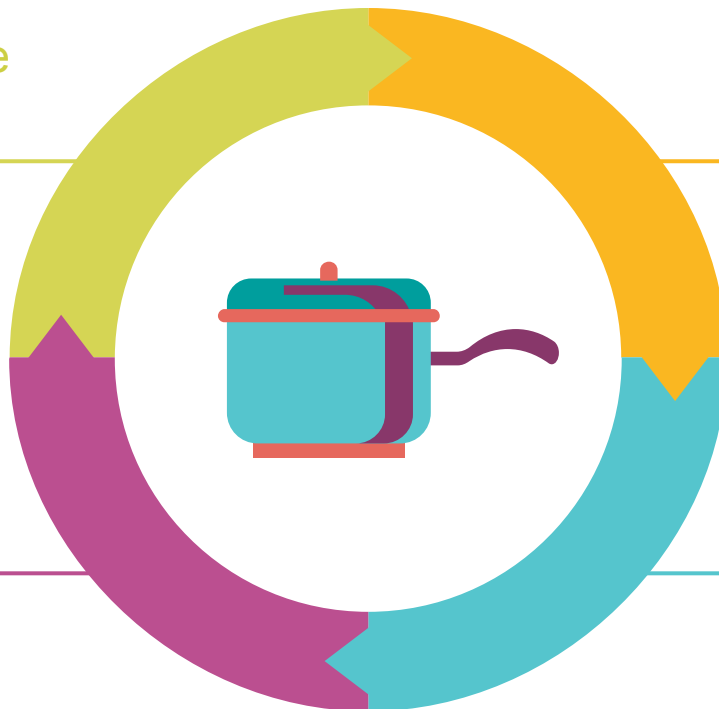
supervisione

Tempi per scambio mediatori- operatori di gruppo

Riunione di équipe con mediatori

Tempo Continuativo

Turni fissi
Stesso mediatore a chiamata



Area mediazione interculturale

Ostacoli	Azioni di miglioramento del servizio già implementate da Eulim	Proposte di azioni di miglioramento del servizio da implementare
Barriera linguistica e culturale	inserimento di mediatori fissi nei servizi (sperimentazione)	Tempi per briefing e de briefing prima e dopo la mediazione
		Risorse per la supervisione dei mediatori
		Partecipazione dei mediatori (fissi e a chiamata) nelle riunioni di equipe

Area mediazione interculturale

Ostacoli	Azioni di miglioramento del servizio già implementate da Eulim	Proposte di azioni di miglioramento del servizio da implementare
Barriera linguistica e culturale		Incontri di presentazione dei mediatori con le diverse équipe di assistenti sociali
		Inserimento di ulteriori mediatori fissi nei servizi
		Evitare la mediazione informale con parenti e amici!

Area orientamento - accesso

Ostacoli	Azioni di miglioramento del servizio già implementate da Eulim	Proposte di azioni di miglioramento del servizio da implementare
Barriera linguistica e culturale per primo contatto telefonico al Segretariato sociale		Inserimento di alcuni mediatori fissi al primo accesso telefonico al Segretariato Sociale
Gap informativo e stereotipi sul servizio	Guide in lingua Eulim ISEE e Tribunale dei minori	Implementazione della Guida Vivifirenze con descrizione del servizio sociale: cosa fa e quali sono i requisiti

Area monitoraggio – osservatorio

Ostacoli	Azioni di miglioramento del servizio già implementate da Eulim	Proposte di azioni di miglioramento del servizio da implementare
Difficoltà nell'ottenere dati quantitativi relativi agli utenti stranieri del servizio sociale	Raccolta dati in alcuni servizi	Creazione di una banca dati comune ai diversi servizi e aggiornabile