



**SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE PER IL TERRITORIO CREMONESE E CASALASCO
NEI DIVERSI CONTESTI SOCIALE, SOCIO-SANITARIO, SANITARIO E SCOLASTICO**

LINEE OPERATIVE

FINALITA' del SERVIZIO

Costruire un sistema integrato di mediazione linguistico-culturale nei territori del Distretto cremonese e del sub ambito Casalasco per la promozione di una cultura fondata su regole di dialogo, tra le diverse appartenenze culturali, orientate alla condivisione di obiettivi comuni di coesione della comunità attraverso:

- *la promozione di un uso competente dei servizi pubblici del sociale e del socio-sanitario da parte dei cittadini stranieri*
- *la promozione della costruzione di obiettivi condivisi tra le parti che partecipano alla gestione di un progetto personalizzato a favore di cittadini/nuclei familiari stranieri*
- *l'implementazione delle competenze degli operatori dei servizi/soggetti territoriali rispetto all'incontro di riferimenti culturali diversificati*
- *l'implementazione di occasioni di partecipazione attiva dei cittadini stranieri allo sviluppo della comunità.*

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Sperimentare un sistema di mediazione nel contesto dei servizi pubblici di welfare locale attraverso la progettazione e realizzazione di un sistema integrato di azioni di:

- *intermediazione linguistica;*
- *intermediazione culturale;*
- *orientamento ed accompagnamento nei diversi contesti dei servizi territoriali;*
- *facilitazione delle relazioni di scambio tra immigrato e operatori/servizi/istituzioni del territorio;*
- *mediazione di comunità;*

nei diversi contesti:

- *sociale* (Servizi Sociali dei 65 Comuni dell'Ambito Territoriale di Cremona e del sub Ambito Territoriale di Casalmaggiore, su più livelli: socio-educativo, abitativo e lavorativo, psico-sociale);
- *socio-sanitario e sanitario* (servizi specialistici socio-sanitari e sanitari dell'ASST Cremona);
- *scolastico* (Istituti Scolastici delle scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondarie di primo grado facenti parte dell'Ambito Territoriale di Cremona e del Sub Ambito Territoriale di Casalmaggiore)



LIVELLI DI GOVERNANCE	FUNZIONI	PROFILI E STRUMENTI
<p>LIVELLO DI DIREZIONE Garantire la definizione della vision ed il mandato del servizio nonché la declinazione del mandato in direzioni di sviluppo del servizio (<i>il "verso dove"</i>) e le condizioni per perseguirle in efficacia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione e mantenimento degli accordi politici - Definizione ed adempimento degli aspetti amministrativi e formali della collaborazione - Mantenimento dei passaggi comunicativi formali a supporto dei processi precedenti - Monitoraggio/manutenzione della condivisione del mandato del servizio tra i partner istituzionali e con le amministrazioni comunali - Mantenimento della condivisione del mandato di servizio con enti gestori e partner istituzionali - Definizione di piani di utilizzo delle risorse economiche e umane a disposizione - Definizione di linee di sviluppo del servizio a partire dalla fase biografica in cui si trova - Definizione di aspetti relativi a privacy 	<p>TAVOLO MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE</p> <p>Presidente e Direttore ASC Presidente e Direttore CONCASS Direttore Socio-sanitario ASST CR Referente Ente accreditato</p>
<p>LIVELLO GESTIONALE Sviluppare piani di gestione delle linee di sviluppo indicate dal livello direzionale in strategie/prassi gestionali/organizzative/comunicative (<i>pianifica la "messa a terra" delle linee di sviluppo</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Condivisione di un modello gestionale (quali sono i ruoli e cosa gestiscono) - Intercettazione e gestione delle richieste che arrivano al servizio - Definizione di modalità di erogazione (gestione richiesta- attivazione - tempi di risposta - modalità di integrazione del mediatore con gli altri servizi) /rendicontazione. - Monitoraggio dell'applicazione delle prassi - Costruzione di un piano di valutazione degli obiettivi di servizio - Sistematizzazione di prassi di collaborazione tra servizio mediazione e altri servizi coerenti con il mandato di servizio - Rilevazione di esigenze formative dei mediatori e degli operatori che collaborano con il servizio di mediazione - Offerta di elementi al livello direzionale per la costruzione di mandati di sviluppo - Supporto alla progettazione di interventi di cittadinanza attiva a cui partecipano i mediatori 	<p>TAVOLO OPERATIVO TERRITORIALE</p> <p>Referente operativo ASC Referente operativo CONCASS Referente operativo ASST CR</p> <p>Referente Ente accreditato Coordinatore Ente accreditato Responsabile amministrativo Ente accreditato</p>
<p>LIVELLO OPERATIVO (equipe dei mediatori) Intervenire nella gestione dei percorsi di mediazione secondo presupposti operativi coerenti con la finalità del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Condivisione continua tra tutti i mediatori di un modo di intervenire coerente con la finalità del servizio - Gestione degli interventi di mediazione in termini di: costruzione di obiettivi condivisi personalizzati sulla situazione specifica con altri operatori all'interno di una più ampia visione di coesione della comunità a cui la situazione appartiene. - Gestione di interventi di mediazione all'interno di eventuali eventi di cittadinanza attiva 	<p>EQUIPE MEDIATORI</p> <p>Pool di mediatori</p>

LIVELLO GESTIONALE

AZIONE	DESCRIZIONE
<p>Segnalazione richieste mediazione</p>	<p>Le richieste di mediazione vengono raccolte dai Referenti operativi dei soggetti invianti (Azienda Sociale Cremonese, CONCASS e ASST di Cremona) e devono pervenire al Coordinatore dell'Ente accreditato (Coop. NAZARETH) di norma <u>con almeno 48h di preavviso</u> ed esclusivamente via e-mail (mediazione@coopnazareth.net).</p> <p>I Referenti operativi dei soggetti invianti hanno il compito di programmare e gestire la raccolta delle segnalazioni di mediazione provenienti dagli operatori del territorio (SST dei Comuni, operatori sociali dei servizi specialistici socio-sanitari e sanitari, etc.) per i contesti di competenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Azienda Sociale Cremonese per interventi di mediazione linguistico-culturale nei contesti sociale e scolastico dei 48 Comuni del Distretto Cremonese ▪ Consorzio Casalasco Servizi Sociali per interventi di mediazione linguistico-culturale nei contesti sociale e scolastico dei 18 Comuni del sub ambito di Casalmaggiore ▪ ASST di Cremona per interventi di mediazione linguistico-culturale all'interno dei servizi specialistici socio-sanitari e sanitari di competenza <p>Le richieste di mediazione possono essere presentate utilizzando esclusivamente il Modulo di richiesta unitario per tutti i soggetti invianti. Il preavviso di almeno 48 ore viene calcolato a partire dalla data di trasmissione dei Referenti operativi dei soggetti invianti.</p> <p>Il Modulo di richiesta deve essere completato in tutte le sue parti (almeno quelle espressamente indicate come obbligatorie) da parte operatori del territorio e deve essere controfirmato e registrato da parte del Referente operativo del soggetto inviante di competenza. In caso di trasmissioni incomplete, l'Ente accreditato non è tenuto a garantire l'intervento di mediazione richiesto nei tempi ordinariamente previsti. Può segnalare le criticità riscontrate ai Referenti operativi, i quali provvederanno a loro volta a prendere contatti con l'operatore del proprio territorio per valutare la possibilità di ripresentare una nuova richiesta di mediazione.</p> <p>Il Modulo di richiesta prevede i seguenti campi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ DESCRIZIONE INTERVENTO RICHIESTO ▪ TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE ▪ RICHIEDENTE ▪ BENEFICIARIO <p>Le richieste di mediazione si intendono ordinarie se vengono trasmesse dai Referenti operativi dei soggetti invianti all'Ente accreditato dal lunedì al venerdì e nella fascia oraria dalle ore 8.30 alle ore 20.00, esclusivamente via e-mail all'indirizzo mediazione@coopnazareth.net.</p> <p>Solo per interventi di mediazione in specifiche situazioni di urgenza in orario diurno (8.30-20.00) e feriali (lun-ven), i Referenti operativi dei soggetti invianti possono contattare telefonicamente il coordinatore del servizio al +39 331 2831301. E' responsabilità dei soggetti invianti che hanno richiesto l'intervento d'urgenza trasmettere successivamente all'Ente accreditato anche il Modulo di richiesta debitamente compilato e firmato (entro max 72h dopo la richiesta telefonica).</p> <p>Per interventi di mediazione in specifiche situazioni di emergenza nei weekend e giorni festivi e/o dopo le ore 20.00, i Referenti operativi dei soggetti invianti possono procedere esclusivamente per via telefonica al numero unico (+39 327 59 88 302).</p> <p>Le richieste pervenute telefonicamente al numero unico verranno prese in considerazione dall'Ente accreditato solo se aventi carattere d'emergenza. E' responsabilità dei soggetti invianti che hanno richiesto l'intervento d'emergenza trasmettere successivamente all'Ente accreditato anche il Modulo di richiesta debitamente compilato e firmato (entro max 72h dopo la richiesta telefonica).</p> <p>Il Coordinatore dell'Ente accreditato è contattabile via email all'indirizzo mediazione@coopnazareth.net e telefonicamente (solo negli orari di attività del servizio) al numero +39 331 2831301.</p>



AZIONE	DESCRIZIONE
Attivazione richieste mediazione	<p>Il Servizio di mediazione può essere realizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>in presenza</i> - <i>in video call</i> - <i>telefonicamente</i> <p>Le tipologie e le tariffe delle possibili richieste di intervento sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ mediazione linguistico-culturale standard (almeno 48 ore prima dell'intervento - € 30,00 IVA ESCLUSA AL 5%) ▪ mediazione linguistico-culturale a "pacchetto" - n. 5 mediazioni con un unico mediatore da concordare preventivamente (almeno 48 ore prima del primo intervento – € 27,00 IVA ESCLUSA AL 5%) ▪ mediazione linguistico-culturale in urgenza (attivato in orario diurno e feriali tramite numero di reperibilità o concordata con un preavviso inferiore 48 ore dall'intervento – € 40,00 IVA ESCLUSA AL 5%) ▪ mediazione linguistico-culturale in emergenza (attivato in orario notturno e festivo tramite numero unico di reperibilità contattabile 24/24 e 7/7 – € 50,00 IVA ESCLUSA AL 5%) ▪ traduzioni di avvisi e documenti (tempistica per la consegna: min. 1 settimana – tariffa variabile in base alle dimensioni del documento) <ul style="list-style-type: none"> - 1/2 cartella (circa 100 parole) * € 10,00 (IVA ESCLUSA AL 5%) - 1 cartella (circa 200 parole) * € 20,00 (IVA ESCLUSA AL 5%) <p><i>*unità non frazionabili</i></p> <p>È responsabilità del Coordinatore dell'Ente accreditato far incontrare la richiesta di mediazione con le disponibilità e le competenze dei mediatori a disposizione, cercando ogni volta di inviare la persona più adatta per il colloquio richiesto entro le tempistiche richieste.</p> <p>Per quanto riguarda le richieste di interventi di mediazione con carattere di emergenza, il Coordinatore dell'Ente accreditato ha a disposizione una lista di mediatori (<i>con competenze linguistiche principalmente nelle lingue inglese, francese, arabo, punjabi, cinese, russo/ucraino</i>) disponibili ad effettuare mediazioni in emergenza, telefonicamente o in presenza. Una volta verificata l'effettiva disponibilità del mediatore, l'operatore lo metterà in contatto con il servizio richiedente per lo svolgimento del colloquio.</p>



AZIONE	DESCRIZIONE
Conclusione interventi di mediazione	<p>A conclusione dell'intervento di mediazione richiesto, il Coordinatore dell'Ente accreditato trasmette al Referente operativo del soggetto inviante di competenza il Modulo di esito avvenuta mediazione compilato dal mediatore incaricato (</p> <p>Ogni mediatore sarà fornito del Modulo di esito avvenuta mediazione che deve essere compilato al termine dell'intervento di mediazione effettuato e controfirmato dall'operatore territoriale del servizio che ne certificherà l'effettiva avvenuta e durata. Il Coordinatore dell'Ente accreditato deve trasmettere al Referente Operativo dei soggetti invianti di competenza il Modulo di esito avvenuta mediazione verificato e siglato entro massimo 72h dall'intervento di mediazione effettuato.</p> <p>Il Referente operativo dei soggetti invianti ha il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ monitorare l'andamento degli interventi di mediazione ▪ tenere un registro con l'elenco delle prestazioni richieste/attivate nel proprio territorio e contesto di riferimento ▪ segnalare al Referente e/o al Coordinatore dell'Ente accreditato eventuali errori riscontrati ▪ trasmettere al proprio Responsabile amministrativo a cadenza bimestrale l'elenco delle prestazioni attivate nel proprio territorio e contesto di riferimento e il conseguente volume di spesa <p>Il Coordinatore dell'Ente accreditato ha il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ monitorare l'andamento degli interventi di mediazione richiesti dai soggetti attivatori ▪ tenere un registro con l'elenco delle prestazioni richieste ▪ segnalare ai Referenti operativi dei soggetti attivatori eventuali errori riscontrati e/o criticità <p>Il Referente dell'Ente accreditato ha il compito di interfacciarsi con i soggetti invianti per tutte le questioni operative che riguardano l'andamento del servizio di mediazione e trasmettere al proprio Ufficio Amministrativo a cadenza bimestrale l'elenco delle prestazioni attivate suddivise per territorio ed i conseguenti volumi di spesa verificati e condivisi con il Coordinatore dell'Ente accreditato e con i singoli Referenti operativi dei soggetti invianti</p>



AZIONE	DESCRIZIONE
Rendicontazione interventi di mediazione	<p>L'Ufficio Amministrativo dell'Ente accreditato provvede a cadenza bimestrale alla fatturazione ad Azienda Sociale Cremonese degli interventi di mediazione effettuati in tutti i contesti territoriali contestualmente al Report delle ore e dei mediatori impiegati suddiviso per soggetto attivatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Azienda Sociale Cremonese per interventi di mediazione linguistico-culturale nei contesti sociale e scolastico dei 48 Comuni del Distretto Cremonese ▪ Consorzio Casalasco Servizi Sociali per interventi di mediazione linguistico-culturale nei contesti sociale e scolastico dei 18 Comuni del sub ambito di Casalmaggiore ▪ ASST di Cremona per interventi di mediazione linguistico-culturale all'interno dei servizi specialistici socio-sanitari e sanitari di competenza <p>Il Referente Amministrativo di Azienda Sociale Cremonese verifica la congruità e il rispetto dei budget di spesa sia con l'Ufficio Amministrativo dell'Ente accreditato che con i Referenti operativi di tutti i soggetti invianti</p> <p>provvede a liquidare l'Ente accreditato entro il giorno 15 del mese successivo alla trasmissione delle fatture di spesa</p> <p>procede a recuperare la quota parte dai soggetti attivatori di competenza.</p> <p>Eventuali errori riscontrati ed accertati verranno recuperati in debito o credito nel successivo bimestre.</p> <p>Le risorse economiche messe a disposizione da Azienda Sociale Cremonese, Consorzio Casalasco Servizi Sociali ed ASST di Cremona ammontano complessivamente a € 106.000,00 per il biennio di durata dell'accreditamento, delle quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ € 24.000,00 (IVA inclusa) da parte di Azienda Sociale Cremonese per interventi di mediazione linguistico-culturale nei contesti sociale e scolastico dell'Ambito Territoriale di Cremona (biennio 2022-2024) ▪ € 12.000,00 (IVA inclusa) da parte del Consorzio Casalasco Servizi Sociali per interventi di mediazione linguistico-culturale nei contesti sociale e scolastico del sub ambito di Casalmaggiore (biennio 2022-2024) ▪ € 70.000,00 (IVA inclusa) da parte di ASST di Cremona per interventi di mediazione linguistico-culturale all'interno di strutture e servizi socio-sanitari e sanitari del territorio (biennio 2022-2024)



AZIONE	DESCRIZIONE
Monitoraggio e verifica	<p>Al fine di garantire un servizio efficace sono previsti momenti di monitoraggio e verifica in itinere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tavolo operativo territoriale. Il Tavolo operativo territoriale ha il compito di monitoraggio in itinere per verificare l'andamento del servizio e l'utilizzo dei budget per area e contesto territoriale. Si tratterà di un'equipe integrata con cadenza trimestrale composta da: <ul style="list-style-type: none"> - 1 Referente operativo ASC - 1 Referente operativo Concass - 1 Referente operativo ASST di Cremona - Referente amministrativo di Azienda Sociale Cremonese - Responsabile dell'Ente accreditato - Coordinatore dell'Ente accreditato - Referente amministrativo dell'Ente accreditato Le funzioni di coordinamento vengono assunte dal Referente operativo di Azienda Sociale Cremonese. ▪ Equipe mediatori. Ogni mediatore sarà tenuto a partecipare ad incontri bimestrali/trimestrali di monitoraggio con il Coordinatore dell'Ente accreditato, attraverso i quali permettere momenti di scambio sulle mediazioni svolte, i casi incontrati e le situazioni affrontate, fondamentali nell'ottica di una formazione continua e tra pari. L'obiettivo è quello di creare un gruppo più stabile di mediatori che collaborino e che si percepiscano l'un l'altro come possibile fonte di apprendimento e risorsa per il miglioramento complessivo del servizio. A loro volta, avranno la possibilità di segnalare disfunzionalità nel servizio o aspetti per i quali sia necessaria una revisione, che il coordinatore avrà modo di portare al tavolo di lavoro con gli altri enti invianti. <p>Al termine della fase di sperimentazione biennale del servizio di mediazione verrà restituita una valutazione complessiva di efficacia con indicazioni operative in merito alle successive fasi e tempistiche per una sistematizzazione del servizio.</p>



RIFERIMENTI PER LIVELLO TERRITORIALE

AZIENDA SOCIALE CREMONESE	CONCASS	ASST CREMONA
Mandeep Som Cell. 3495972354 E-mail: m.som@aziendasocialecr.it	Referenti operativi invio richieste di mediazione: Rebecca Tamacoldi Tel. 0375 203122 Cell. 3355890799 E-mail: r.tamacoldi@concass.it	Referenti operativi invio richieste di mediazione: Dr.ssa Eleonora Bozzoni 0372 405 633/ 401 Dr.ssa Elisabetta Re 335 7739 847 Dr.ssa Elisa Uccellini 335 1657 445 E-mail: servizio.sociale@asst-cremona.it
Gestione Amministrativa: Valeria Vaia Tel. 0372 1666530 E-mail: v.vaia@aziendasocialecr.it	Gestione Amministrativa: Nicole Marchini Tel. 0375 203122 E-mail: amministrazione@concass.it	Gestione Amministrativa: Dr.ssa Monica Signani Tel. 0372 405578 E-mail: monica.signani@asst-cremona.it
Monitoraggio e verifica: Mandeep Som Cell. 3495972354 E-mail: m.som@aziendasocialecr.it Valeria Abramo Tel. 0372 803438 E-mail: v.abramo@aziendasocialecr.it	Monitoraggio e verifica: Rebecca Tamacoldi Tel. 0375 203122 Cell. 3355890799 E-mail: r.tamacoldi@concass.it	Monitoraggio e verifica: Dott.ssa Valentina Brunelli: Tel. 0372 408657 E-mail: valentina.brunelli@asst-cremona.it