

Scheda per la progettazione di dettaglio dei Servizi

RETE DI ACCESSO – SPORTELLI IMMIGRATI

Annualità¹: 2013 2014 2015 2016
AMBITO DI TROIA
PROVINCIA DI FOGGIA

Informazioni generali

Valenza territoriale: ambito comunale

Obiettivo di servizio: SI NO
(cfr. Piano Regionale Politiche Sociali 2013-2015 – DGR 1534/2013)

Numero progressivo: 8
(coerente con la numerazione delle schede finanziarie)

Denominazione servizio/intervento: Rete di accesso – Sportello immigrati
Art. Regolamento Regionale n.4/2007: 108

Importo totale programmato: € 15.000,00

Modalità di gestione del servizio (in coerenza con quanto indicato nelle schede finanziarie)
 gestione in economia gestione diretta con affidamento a terzi
 altra modalità di gestione (specificare: Convenzione con organizzazioni del Terzo settore)

Tipologia di utenti: Persone straniere immigrate.

N° medio annuo previsto di utenti: Non quantificabile

Descrizione generale in termini di obiettivi, tipologia di prestazioni/attività e risultati attesi
(anche con indicatori numerici per tipologia di beneficiari e prestazioni)

La strategia dell'Ambito territoriale con riferimento al Welfare d'Accesso – che costituisce la colonna portante di tutto il sistema dei servizi d'Ambito – prevede anche l'implementazione dello Sportello per l'integrazione socio-sanitaria-culturale delle persone immigrate (art. 108 del Reg. Reg. n.4/2007), servizio mai attuato sul territorio d'Ambito.

Il servizio verrà affidato a un soggetto del Terzo settore (Associazioni di Volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Sindacati, etc.) con comprovata esperienza nel settore attraverso Convenzione.

¹ Indicare le annualità di realizzazione del servizio/intervento che hanno copertura finanziaria con le risorse già disponibili programmate nel Piano di Zona. Indicare il 2013 solo nel caso di interventi già avviati tra il II e il III piano sociale di zona, ovvero per gli interventi ammessi a finanziamento su risorse proprie comunali che confluiscono nel "cofinanziamento comunale" e comunque riconducibili agli obiettivi di servizio.

Il servizio deve coprire – in forma itinerante – tutti i Comuni dell’Ambito, utilizzando le sedi uniche del Welfare d’accesso dislocate presso ciascun Comune e sviluppando sinergie – per le attività di front-office, con il personale del SSP, del Segretariato Sociale e della PUA per l’integrazione socio-sanitaria. L’attivazione del servizio nel 2016 discende dalla necessità di strutturare nel 2015 il sistema di Welfare d’Accesso di Ambito territoriale, nel quale il servizio verrà incardinato apportando il valore aggiunto necessario per offrire servizi di qualità alle persone immigrate.

Il servizio garantirà a tutti i cittadini stranieri pari opportunità per l’accesso unitario ai servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, promuovendo, altresì, l’inserimento sociale con attività di mediazione linguistico-culturale, consulenza legale, rinnovo titoli di soggiorno, disbrigo pratiche burocratiche, informazione ed orientamento.

Il Servizio in qualità Porta Unica di Accesso per i cittadini stranieri, oltre a garantire l’accesso unitario al sistema integrato dei servizi sociosanitari richiama la non settorialità dell’accoglienza, l’unicità del trattamento dei dati ai fini della successiva valutazione e la necessità che tale livello organizzativo venga congiuntamente realizzato e gestito dai Comuni e dalla ASL, al fine di assicurare una responsabilità condivisa nella presa in carico successiva.

Obiettivi

- ✓ Assicurare agli immigrati l’accesso ai Servizi socio-sanitari integrati presenti sul territorio.
- ✓ Accrescere la capacità del sistema di welfare d’accesso al fine di integrare ed elaborare risposte adeguate, assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini stranieri.
- ✓ Fornire ai cittadini stranieri una conoscenza completa e dettagliata dei diritti, delle procedure e delle opportunità rese disponibili dalle normative locali, regionali e nazionali in materia di politiche sociali e sanitaria.
- ✓ Rendere operativo e integrato con i servizi socio sanitari del Distretto, lo Sportello per l’integrazione socio sanitaria-culturale degli immigrati ed in particolare con i CF, in considerazione degli obiettivi di salute delle donne immigrate.
- ✓ Promuovere percorsi personalizzati di inclusione sociale al fine di sviluppare una solida cultura di cittadinanza.
- ✓ Realizzare informazione e orientamento.
- ✓ Prevedere la presenza di un Mediatore Interculturale a chiamata, che si occupi di facilitare e potenziare la comunicazione tra cittadini immigrati e istituzioni con azioni di *front-office*, *back-office* e di *out-door*.
- ✓ Promuovere diritti di cittadinanza.
- ✓ Favorire l’integrazione sociale e culturale.
- ✓ Favorire e sostenere la costruzione di reti tra tutti i servizi che operano nel campo dell’immigrazione.
- ✓ Creare un Tavolo di Concertazione permanente sull’immigrazione.
- ✓ Creare una banca dati specifica.
- ✓ Sensibilizzare il personale docente degli Istituti Scolastici e gli stessi alunni al concetto di diversità di cultura, religione, lingua e costume inteso non come elemento discriminatorio ma come diritto costituzionalmente riconosciuto.

Attività previste

Sportello per l’integrazione socio-sanitaria-culturale

- ✓ ascolto del cittadino straniero, attraverso il colloquio diretto, per la rilevazione dei bisogni;

- ✓ accesso unitario al sistema integrato dei servizi sociosanitari con invio delle istanze al Servizio Sociale Professionale di Ambito, o al Servizio Sociale Professionale Comunale, in ragione delle rispettive competenze;
- ✓ accoglimento all'interno dell'ambito distrettuale di tutte le richieste di assistenza domiciliare, semiresidenziale e residenziale a gestione integrata e compartecipata e registrazione delle istanze tramite opportuno registro;
- ✓ raccolta dei dati e della documentazione necessaria all'istruttoria della domanda di accesso alla rete dei servizi sociosanitari;
- ✓ compilazione istanze di richiesta-rinnovo dei titoli di soggiorno;
- ✓ inoltro domande per ricongiungimenti familiari;
- ✓ assistenza ed inoltro on-line di domande di regolarizzazione lavoratori domestici stranieri;
- ✓ assistenza per l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- ✓ consulenza legale;
- ✓ mediazione interculturale in *front-office* e in *out-door* sia presso i servizi di *welfare* d'accesso dell'Ambito, sia presso le strutture sanitarie distrettuali;
- ✓ disbrigo pratiche burocratiche;
- ✓ iscrizione *on-line* al test d'italiano per stranieri secondo quanto previsto dall'art. 9, comma 2 *bis* del D.Lgs. 286/98;
- ✓ raccolta istanze per il bonus elettricità e gas;
- ✓ raccolta istanze per l'assegno di maternità;
- ✓ assistenza telefonica per il tramite del *contact center* di LINEA AMICA;
- ✓ assistenza al lavoro e compilazione curricula;
- ✓ collegamenti con scuole ed associazioni;
- ✓ informazione, consulenza ed orientamento;
- ✓ monitoraggio dei flussi migratori nei Comuni dell'Ambito attraverso una banca dati informatizzata;
- ✓ promozione di una rete di servizi;
- ✓ realizzazione iniziative di promozione dell'intercultura;
- ✓ analisi del grado di soddisfazione dell'utenza;
- ✓ raccolta di reclami riguardo ad eventuali disservizi, carenze o ostacoli sull'accesso ai servizi;

Per la piena funzionalità del Servizio è di fondamentale importanza la comunicazione in rete dello stesso con i front-office del Servizio di Segretariato Sociale, il Servizio Sociale Professionale di Ambito, il Servizio Sociale Comunale, il Servizio Affidato e Adozioni, l'Ufficio di Piano ed il Distretto Socio-Sanitario.

Servizio di Mediazione linguistica e culturale:

- ✓ interpretariato e traduzione in lingua italiana dei bisogni espressi dagli utenti stranieri;
- ✓ attività di accompagnamento dell'utenza presso tutti i servizi con attività in *out-door*;
- ✓ favorire e promuovere l'intercultura presso gli Istituti scolastici;
- ✓ coinvolgere e sensibilizzare le Associazioni presenti sul territorio al tema dell'intercultura;
- ✓ disbrigo pratiche burocratiche.

Percorsi di promozione dell'Intercultura:

- ✓ Promozione di percorsi volti alla promozione di processi plurali di educazione interculturale, presso gli Istituti Scolastici dei Comuni dell'Ambito, con incontri organizzati *ad hoc* che

vedano la presenza di professionisti operanti nel settore dell'immigrazione e accoglienza, oltre a diversi cittadini stranieri presenti sul nostro territorio, tra cui Mediatori Culturali e stranieri perfettamente integrati e che hanno avuto percorsi di vita diversi e non sempre agevoli anche al fine di promuovere e far conoscere il diritto di cittadinanza.

- ✓ Organizzazione di manifestazioni, seminari, meeting, eventi culturali che abbiano come scopo principale quello di promuovere l'integrazione socio-culturale sensibilizzando così il territorio alla multiculturalità;

Risultati attesi

- 1) Attivazione dello Sportello per l'integrazione socio-sanitaria-culturale delle persone immigrate di cui all'art. 108 del Reg. Reg. n. 4/2007 a livello di Ambito territoriale.
- 2) Reclutamento delle risorse umane necessarie (con particolare riferimento ai mediatori interculturali) attraverso il sistema della Convenzione con soggetti del Terzo Settore per la realizzazione del servizio di sportello per l'integrazione degli immigrati.
- 3) Predisposizione di protocolli e disciplinari organizzativi e gestionali per la gestione dello Sportello per l'integrazione socio-sanitaria-culturale delle persone immigrate e la sua integrazione con il più complessivo sistema del Welfare d'accesso di Ambito.
- 4) Creazione di una rete stabile con i servizi pubblici e privati presenti sul territorio di riferimento.
- 5) Promozione di processi plurali di educazione interculturale volti all'accoglienza ed alla promozione dei diritti di cittadinanza.
- 6) Incremento del numero di accessi ai Servizi da parte dei cittadini stranieri immigrati.

Profilo degli operatori richiesti per la realizzazione del servizio
--

Legale esperto sulla normativa immigratoria.
Mediatore/i inter-culturale/i.