

Servizio Stranieri

Attività anno 2017

- Consulenza agli operatori su tematiche relative all'immigrazione (normativa, procedure, intercultura, mediazione)
- Coordinamento e supervisione servizio di mediazione linguistico culturale
- Elaborazione e gestione progetti: PTI, NAVE, FAMI - CIVIS, FAMI - MARI
- Partecipazione tavoli (coordinamenti, commissioni, monitoraggi di progetto NAVE, PTI, FAMI)
- Attivazione di attività/interventi specifici su input servizi (Progetto consultorio, raccordi consultori CAS, supporto SPRAR, formazione/informazione/aggiornamento operatori)
- Gestione tecnica Tavolo immigrazione PdZ
- Supporto al referente dei tutori per il Garante Regionale dei Diritti delle Persona (selezione e gestione elenco tutori volontari e formazione per Minori Stranieri Non Accompagnati)

Sistema di Valutazione delle attività poste in essere dal Servizio Stranieri

Area attività	Indicatori di Output (di attività)	Indicatori di Risultato
Consulenze (per casi specifici o questioni tecniche)	Numero consulenze e tipologia Numero operatori e servizio di appartenenza	Evidenze su modificazione da parte degli operatori a livello di informazioni, competenze, atteggiamento. (P. es: l'operatore ha sentito aumentare la propria consapevolezza sulla tematica della consulenza; si è sentito supportato/affiancato a sufficienza, ..)
Mediazione Interculturale	Numero richieste Numero interventi Numero stranieri coinvolti Numero operatori e servizio di appartenenza	Evidenze su miglioramento della comunicazione/comprensione tra operatore e utente Evidenza di maggior efficacia di intervento da parte dell'operatore Evidenza di facilitazione accesso ai servizi (autonomia e partecipazione) per cittadini stranieri
Prese in carico (MSNA, Vittime di Tratta e Sfruttamento, RVA)	Numero di contatti Numero di prese in carico	Aggancio a valutazione Outcome SSB (ICF) Evidenze di raggiungimento degli obiettivi del progetto fatto con l'utente: <ul style="list-style-type: none"> • autonomia di vita raggiunta [p.es economico-abitativa] • capacità di interfacciarsi autonomamente con istituzioni e servizi in base ai propri bisogni
Elaborazione e gestione progetti	Numero progetti Importo finanziamenti Rilevazione dati monitoraggio	Utilità per azienda/territorio <ul style="list-style-type: none"> - economica - competenze/strumenti acquisite - possibilità di realizzare azioni e interventi che altrimenti non si potrebbero sostenere
Supporto e sviluppo rete servizi	Numero di protocolli sottoscritti Numero di soggetti/Istituzioni coinvolti Numero di progetti/percorsi condivisi Numero incontri	La domanda è: come l'intervento del servizio stranieri ha promosso potenziamento e miglioramento del funzionamento dei servizi in ottica interculturale (ad es riorganizzazione dei servizi in ottica interculturale)

Servizio Stranieri

Indicatori di Output: Utenti e attività anno 2017

Richieste consulenza: 50

Utenti Mediazione ambito sociosanitario: 230

Progetto PTI 2017

Utenti Mediazione ambito scuola: 110

Formazione adulti stranieri: 17

Formazione mediatori linguistico culturali: 55

Formazione tutori: 90

Progetto CIVIS

Baby sitting attivato per 5 mamme frequentanti i corsi di italiano

Servizio Stranieri

Indicatori di Output: Utenti e attività anno 2017

Minori stranieri non Accompagnati: 9 di cui una vittima di tratta

Vittime di tratta: 4

Affidi ai parenti: 1

Rimpatri Volontari Assistiti: 1

Prese in carico ulteriori: 2 protocollo violenza

1 richiedente asilo

Servizio Stranieri

Indicatori di Output: Progetti anno 2017

- **Piano Territoriale Integrazione (Finanziamento di €. 15.057,94)**
 - Mediazione linguistico culturale ambito scolastico
 - Formazione adulti stranieri addetti alla cura della persona
 - Formazione mediatori linguistico culturale
 - Formazione tutori Minori Stranieri Non Accompagnati
- **Progetto FAMI – CIVIS V (Finanziamento di € 2.220,63)**
 - Azioni di supporto ai corsi di italiani organizzati da C.P.I.A. VR (Baby Sitting e Mediazione Linguistico Culturale)
- **Progetto CIVIS MARI (Finanziamento di € 16.119,84)**
 - Orientamento/accompagnamento ai servizi
 - Mediazione Linguistico Culturale
- **Progetto Network Antitrattra per il Veneto**
 - Contrasto al fenomeno della tratta e dello sfruttamento

Servizio Stranieri – Distretto 4

Piano di miglioramento continuo delle attività - Valutazione degli esiti Questionario di valutazione degli interventi

Data della compilazione: _____

Area di afferenza del servizio in cui opera:

- ☐ sanitario ☐ socio educativo ☐ scuola
-

A. SERVIZIO DI CONSULENZA

Come valuta il livello di accessibilità del Servizio di consulenza (operatori facili da contattare, possibilità di essere ascoltati in tempi brevi, tempi di risposta) su scala da 0 (min) a 5 (max)?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Come valuta la disponibilità dell'operatore (si pone in una posizione di ascolto attivo, è disponibile alla condivisione del problema) su scala da 0 (min) a 5 (max)?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Come valuta la competenza dell'operatore (offre un punto di vista tecnico e specialistico che arricchisce la lettura della situazione della persona o famiglia straniera in difficoltà) su scala da 0 (min) a 5 (max)?

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Al termine della consulenza (sia che si sia trattato di un singolo contatto sia che si sia trattato di un affiancamento più prolungato con successivi contatti e/o eventuali incontri) l'intervento ha effettivamente reso più semplice o più efficace la gestione del caso? (0 nessuna efficacia – 5 massima efficacia)

- ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Suggerimenti o indicazioni che si ritiene utile aggiungere

B. SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE

Come valuta il livello di accessibilità al Servizio di Mediazione, in particolare rispetto a: facilità di contatto da 0 (min) a 5 (max)

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

rapidità di attivazione degli interventi richiesti da 0 (min) a 5 (max)

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Come valuta il livello di professionalità e competenza dei mediatori su scala da 0 (min) a 5 (max)?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Ritiene che gli interventi di mediazione in generale siano stati utili su scala da 0 (min) a 5 (max)?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Perché?

Nel complesso gli interventi di mediazione hanno soddisfatto le aspettative?

☐ sì ☐ no

Perché?

Gli interventi dei mediatori, hanno portato conseguenze o risultati non attesi?

☐ sì ☐ no

Se sì, quali?

Suggerimenti o indicazioni che si ritiene utile aggiungere

Facoltativo

Referente per la compilazione: _____

Reparto/U.O./Servizio/Ufficio: _____

Qualifica: _____

Tel _____

Fax _____

Mail _____

