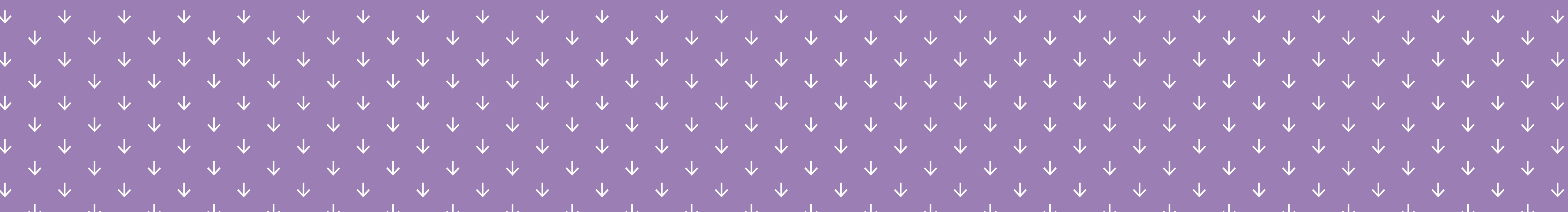




CARTA DEI SERVIZI

Mediazione Interculturale

ACCOGLIENZA



+ IL SERVIZIO

Nei primi mesi dell'anno 2000 S.A.B.A., in collaborazione con l'Associazione dei Mediatori Interculturali As.Me.C., apriva un nuovo settore di attività relativo a servizi di mediazione interculturale, per realizzare **interventi volti a favorire l'accoglienza e l'inserimento delle persone immigrate** e a promuovere la conoscenza e l'integrazione di culture diverse.

Nel corso degli anni il servizio si è stabilizzato ed ha avviato numerosi progetti in **ambito scolastico, sanitario, sociale, penale, di avviamento al lavoro** tramite convenzioni con Enti Pubblici e del Terzo Settore:

- Mediazione interculturale nelle scuole di ogni ordine e grado, presso gli ATS e l'U.C.S.T. (Comune di Genova)
- Mediazione interculturale nel settore sanitario nei servizi di ASL3 e ASL4 Tigullio e presso l'Istituto Giannina Gaslini

- Mediazione interculturale presso il Centro di Prima Accoglienza (C.P.A.) e l'U.S.S.M. (Ufficio Servizi Sociali Minori) (Ministero della Giustizia)
 - Mediazione interculturale nei progetti di supporto all'avviamento all'attività lavorativa dei cittadini stranieri in collaborazione con CPI e Agenzia Alfa della Regione Liguria
 - Mediazione interculturale nell'ambito del progetto di assistenza ed integrazione sociale ex art. 18
- Formazione e docenze per personale sanitario, insegnanti delle scuole, educatori, operatori dei servizi pubblici
- Mediazione interculturale presso i servizi di accoglienza per richiedenti protezione internazionale adulti e minorenni in collaborazione con gli Enti del terzo settore genovese e ligure

OBIETTIVI

La mediazione interculturale infatti **favorisce, sostiene e rafforza il processo di inclusione ed integrazione sociale e culturale delle persone di cittadinanza non italiane**, intervenendo attivamente nel dialogo sociale.

Il mediatore interculturale risponde a molteplici funzioni: interpretariato linguistico, comunicazione, informazione, orientamento, accompagnamento, assistenza, formazione, ricerca, consulenza, progettazione, gestione del conflitto.

La mediazione interculturale si pone quindi l'obiettivo di favorire il dialogo, l'ascolto e la comprensione reciproca accompagnando le diverse parti nella **rimozione delle barriere culturali e linguistiche e valorizzando le culture di appartenenza**.

+ ORGANIZZAZIONE

Il servizio è attivo tutto l'anno, settimanalmente su cinque giorni, dal lunedì al venerdì con orario giornaliero dalle 9 alle 17.

ACCESSO

L'accesso agli interventi di mediazione interculturale:

- per i servizi in convenzione → avviene tramite richiesta o via fax o telefonica;
- per i servizi in cui non è in essere una convenzione → è possibile stipulare un nuovo contratto previo accordo telefonico con i coordinatori.

EMERGENZA SANITARIA

Il Servizio adotta tutte le misure necessarie e indicate dalle normative vigenti per contrastare le infezioni correlate all'assistenza e in particolare al Covid-19 (utilizzo DPI, Distanziamento, tutte le procedure adottate dagli Enti presso cui si svolge il servizio).

+ EQUIPE

Il mediatore interculturale :

- è una figura professionale con un buon livello culturale
- è in possesso del titolo di Mediatore Interculturale o del diploma di scuola superiore con esperienza specifica nell'ambito della mediazione interculturale
- parla diverse lingue
- opera professionalmente secondo un codice deontologico
- interpreta il linguaggio verbale, riferendosi al contesto culturale del soggetto, e quello non verbale, trasmettendo informazioni sulle diverse culture a confronto.

I mediatori di S.A.B.A. provengono da 28 paesi e parlano le seguenti lingue: albanese, amarico, arabo, bangla, cinese, cingalese, croato, curdo, edo, farsi, filippino, francese, hindi, ibo, inglese, moldavo, pidgin-english, mandinka, pashtu, polacco, portoghese/brasiliano, pulaar, rumeno, russo, serbo, senegalese, spagnolo, tamil, tedesco, thailandese, tigrino, turco, ucraino, urdu, wolof, youruba.

Il servizio è diretto e coordinato da due soci di S.A.B.A., uno dei quali è egli stesso mediatore culturale con esperienza pluriennale.

A seconda del servizio in cui sono impegnati, i mediatori partecipano agli incontri di monitoraggio dell'attività, talvolta insieme a operatori di altre professionalità che collaborano al progetto.

Ogni anno, inoltre, sono previste attività di formazione: di base o di approfondimento o rivolte a figure specifiche, per esempio i mediatori territoriali, quelli che operano nel settore sanitario, o ancora nel settore del disagio ecc.

+ STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

S.A.B.A. individua come principali indicatori di qualità del servizio:

- la presenza di mediatori di numerose nazionalità
- la professionalità degli operatori, in possesso di titoli specifici e/o di esperienza professionale qualificata
- il coordinamento ed il monitoraggio delle attività svolte, con il coinvolgimento di due coordinatori ed il supporto della cooperativa (direzione e ufficio amministrativo)
- la formazione comune e le riunioni periodiche
- l'esperienza professionale maturata dai mediatori interculturali in molteplici e diversificati ambiti specifici (sanitario, scolastico, educativo, di animazione interculturale, formativo, ecc.), che consente di fornire risposte più efficaci all'utenza (minori, adulti, famiglie straniere; operatori dei servizi, ecc.)
- l'impegno alla stabilità dei mediatori nello stesso servizio, quindi la continuità nell'ambito dell'équipe multidisciplinare.

+ SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio fa riferimento al sistema di qualità della cooperativa per quanto riguarda le procedure di gestione del personale, la formazione, il monitoraggio dell'andamento del servizio, la verifica dei fornitori
Opera in conformità:

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR) per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

+ COSTI E CONVENZIONI

I costi del servizio sono a carico degli Enti preposti, a seconda delle specifiche convenzioni in essere stipulate da S.A.B.A..

+ RECLAMI E SUGGERIMENTI

Le segnalazioni e/o eventuali reclami possono essere inoltrati

- **a voce o per iscritto ai coordinatori** (cell: 3351435219 oppure 3472680631)

- **presso gli uffici** della Cooperativa Saba ai numeri 010-5848176 fax 0105764127, medcult@coopsaba.it, info@coopsaba.it

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dai Coordinatori al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure *Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive*.

Entro i 30 giorni successivi i Coordinatori informeranno l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata**.

Mediazione Interculturale

Via XX Settembre, 5/9 sc sin 16121 Genova

Tel. 010 5960583 – 010 5848176

E-mail medcult@coopsaba.it

www.coopsaba.it/servizio/mediazione-culturale

Validità della carta del servizio: 3 anni dal 30 Settembre 2021