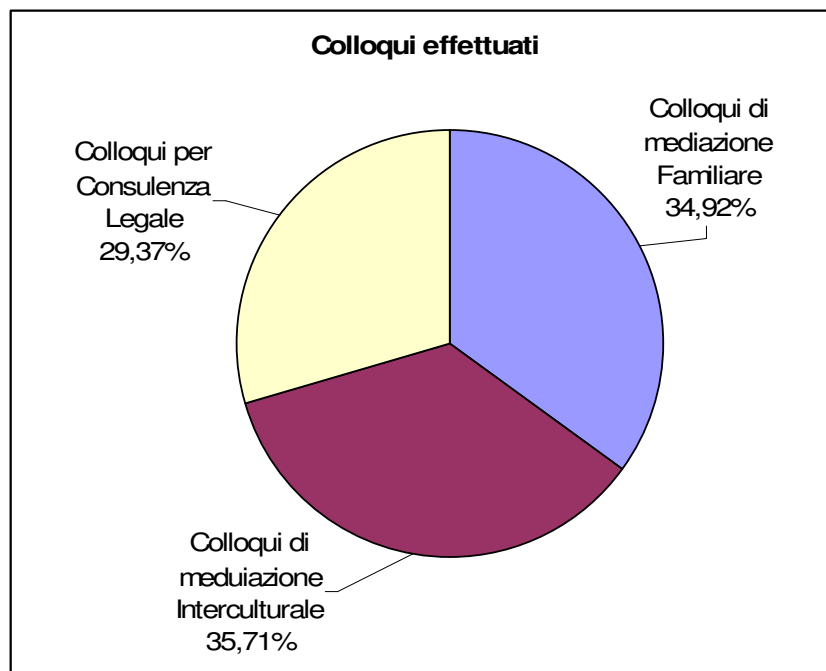


## **IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE FAMILIARE E INTERCULTURALE**

La Cooperativa Filadelfia gestisce il servizio di Mediazione Familiare e Interculturale per conto del Comune di Teramo dal 2 Novembre 2006. Il servizio è completamente gratuito per i residenti e i domiciliati nel Comune di Teramo ed è attivo il Lunedì, Mercoledì e Venerdì presso i locali dell'Assessorato alle Politiche sociali in via D'Annunzio a Teramo dalle 10:00 alle 13:00. Sono a disposizione dell'ufficio uno Psicologo – Psicoterapeuta, un Mediatore Interculturale e un Consulente Legale coordinati da un Sociologo, tutti con esperienza nel campo della Mediazione. Il personale usufruisce di supervisione e di formazione continua ad opera di docenti universitari di fama nazionale.

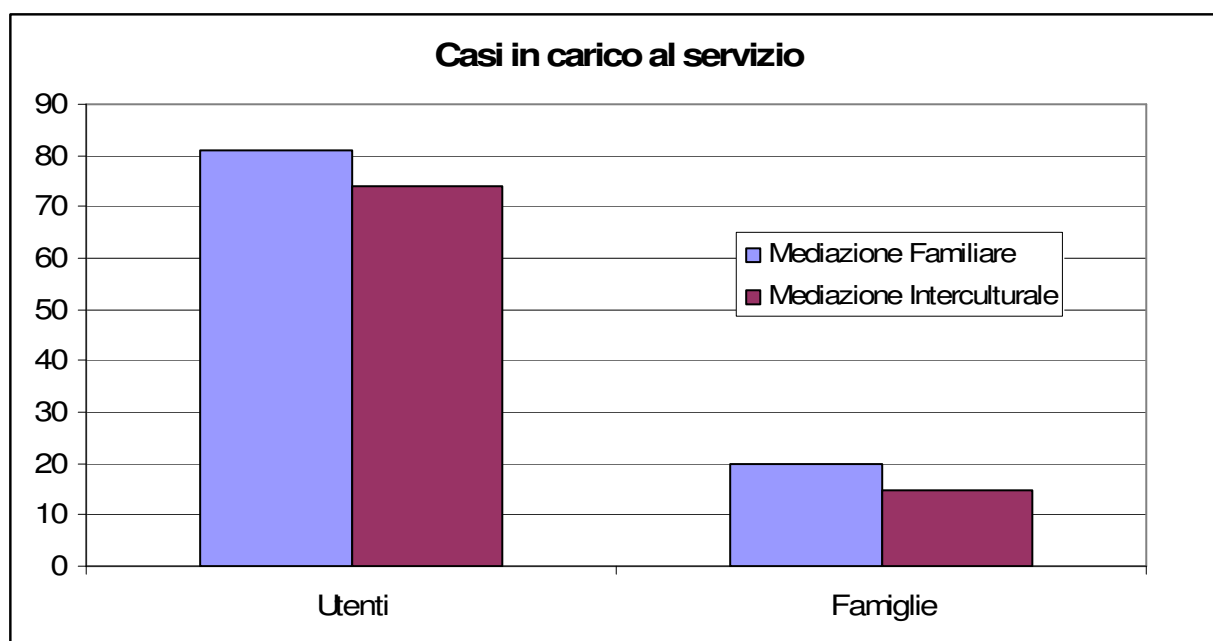
Per ogni caso, sia che si presenti spontaneamente all'ufficio, sia inviato dai diversi servizi territoriali inclusi i Tribunali, viene svolta una accurata analisi della domanda a cui segue una negoziazione contrattuale sul possibile intervento da mettere in atto. Tutti gli interventi vengono registrati e monitorati allo scopo di fornire al Comune di Teramo i dettagli sull'andamento del servizio e di monitorare eventuali non conformità nell'erogazione.

I dati seguenti si riferiscono ai primi tre mesi del 2006, in quanto il monitoraggio ha avuto inizio con il nuovo anno. Da Gennaio a Marzo sono stati effettuati 378 colloqui professionali in favore di 155 utenti di cui 80 minori appartenenti a 38 nuclei familiari. Già 3 dei suddetti casi sono stati archiviati per il raggiungimento degli obiettivi di lavoro.

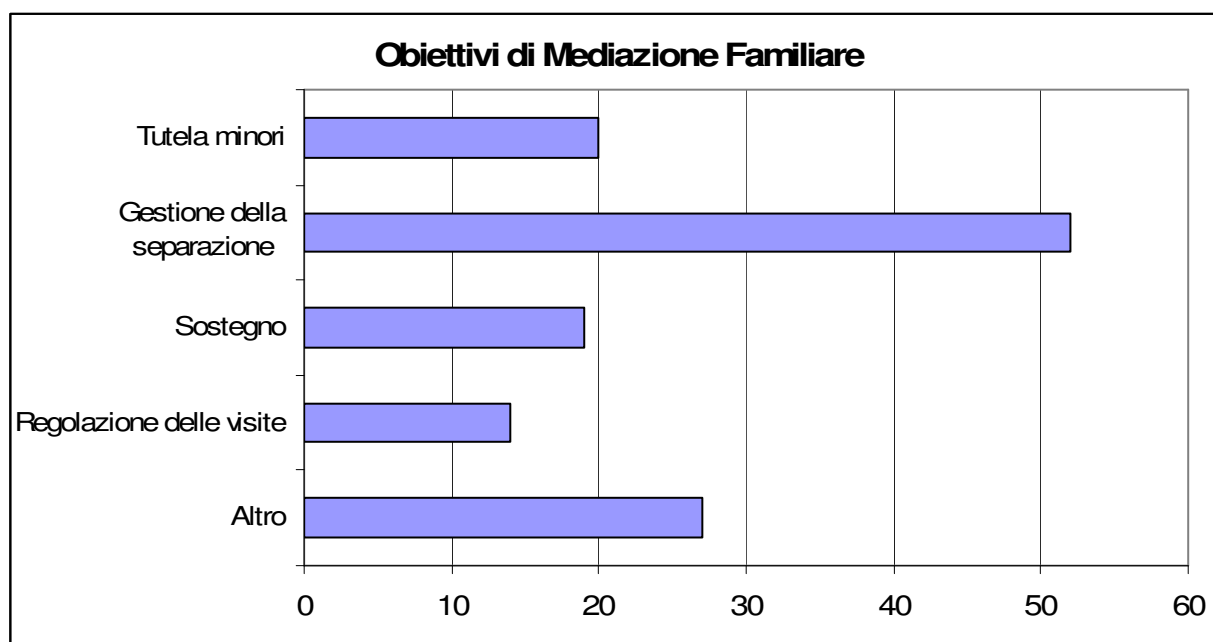


I colloqui rispondono a richieste ben distribuite tra le diverse offerte del servizio con una lieve *minus* per la consulenza legale.

Anche per gli utenti non c'è grande variabilità come risulta dal grafico seguente.

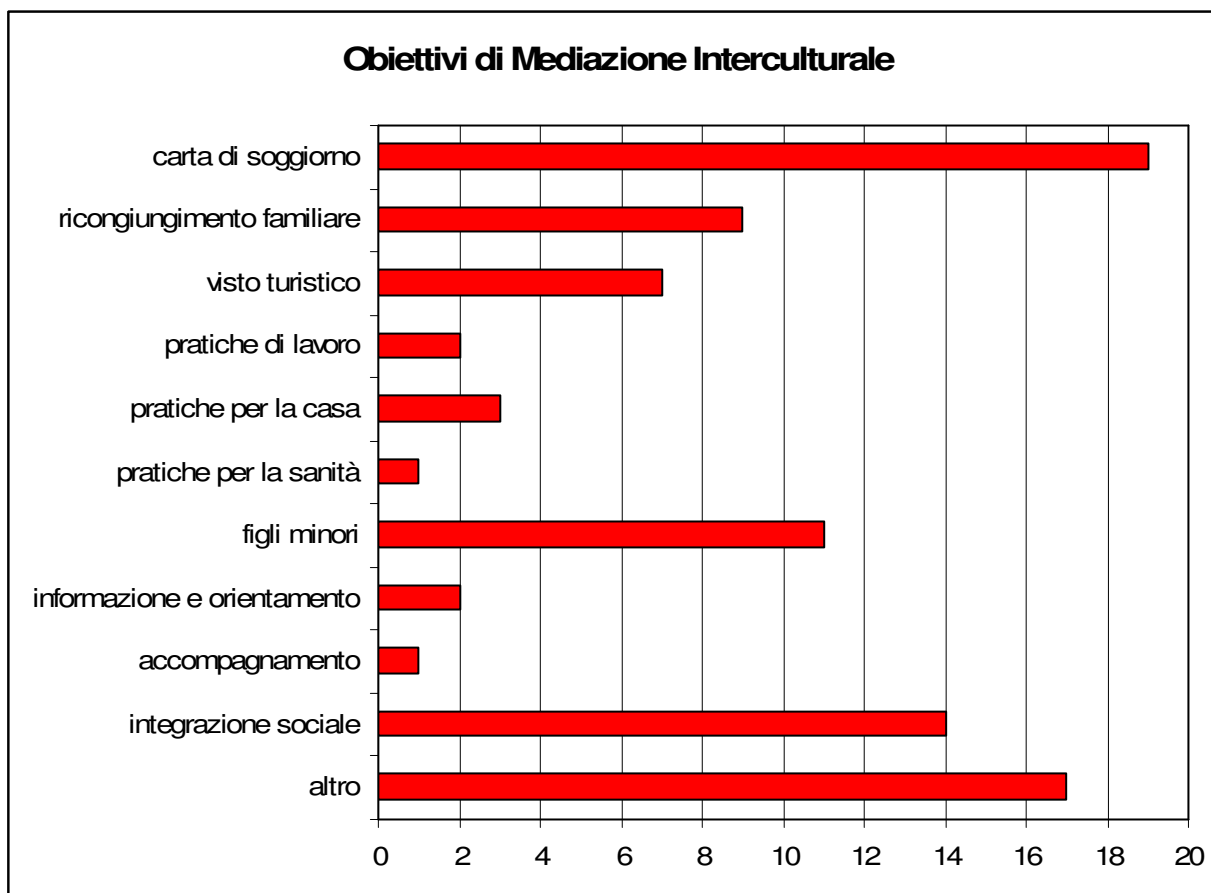


Le richieste dell'utenza hanno riguardato diverse problematiche e i colloqui sono stati orientati verso svariati obiettivi di lavoro. Il dettaglio è mostrato nei grafici seguenti che sintetizzano la tipologia di intervento e forniscono una idea della qualità delle richieste.



Su oltre 300 appuntamenti fissati solo 10 (6 per la mediazione interculturale e 4 per la mediazione familiare) sono saltati per sopravvenuti impegni degli utenti o per scarsa motivazione all'intervento. Questo ci lascia ipotizzare che il servizio di mediazione incontra una esigenza sentita dall'utenza e che il servizio riesce a motivare anche coloro i quali si avvicinano alla mediazione familiare con comprensibili resistenze di ordine psicologico.

Nei primi sei mesi di attività non si sono registrati Reclami verbali o scritti inerenti la qualità del servizio, né da parte dell'Ente, né da parte degli utenti. Entro il mese di Giugno sarà somministrato un questionario di gradimento a tutte le famiglie allo scopo di misurare la soddisfazione dell'utente.



Per qualsiasi informazione ci si può rivolgere all'Ufficio Attività Sociali del Comune di Teramo, in via D'Annunzio Tel. 0861-3241 o alla Cooperativa Filadelfia in via Matteotti, n. 30 tel. 0861-410517.

Teramo 28 Aprile 2006

Il Direttore

*Dott. Enzo Marcozzi*