

**Sportelli informativi per la mediazione culturale
negli Istituti penitenziari della Regione Emilia-Romagna
ANNO 2006**

Tav. 1 - Ore di lavoro, numero colloqui e numero utenti

Comune	Monte ore dei mediatori stranieri in carcere	N. Colloqui	N. Utenti
PC	2 mediatrici allo sportello per un totale di 362 ore	530	Stranieri 132, di cui 123 M e 19 F (di cui 89 nuovi utenti)
PR	1.457 di cui 703 maghrebino, 754 albanese	1.415	570
RE		576 in c.c. e 22 in OPG	
MO	75 al mese	365	151
BO		1.400 circa	
FE	972 ore/mediatrice (18 settimana in carcere) e 162 annue (3/settimana) presso la sede del Servizio Sociale	402	191
RA	430	250	180
FO	336	1672	236
RN	203,5	313	88

Tav. 2 - Tipologie di richieste e di risposte, considerazioni

Comune	Tipologie di richieste	Risposte	Considerazioni
PC	Aumentano le telefonate a familiari, avvocati, consolati, questura. Lavoro interno al carcere. Informazioni su strutture di ospitalità per l'uscita. Traduzioni di documenti	Tutte le richieste sono accolte e ci si attiva per dare a tutti un ritorno, inviandole anche se necessario agli enti preposti con i quali lo sportello è in rete	Il progetto ha avuto nel corso dell'anno periodi di interruzione. Date del progetto: dal 1-9-05 al 31-8-06 Nel carcere ci sono anche: <ul style="list-style-type: none"> - sportello per tossicodipendenze con 50 ore e 19 colloqui/anno; - attività di redazione; - 139 ore laboratorio di cinema (25 ore per 10 detenuti); - progetto Biblioteca totale generale ore operatori: 1.056 totale generale utenti: 178
PR	Vedi scheda nel sito: sostanzialmente invariate	Adeguate alle richieste. Il tutor fa inoltre da tramite con il Sert	
RE	Sostegno e ascolto; informazioni su vita in carcere; supporto burocratico e documenti; aiuto per contattare legali; informazioni su misure alternative; informazioni sui servizi del territorio; contatti con sindacati e per impiego; contatti con consolati e traduzione e comprensione testi giuridici e informazioni su leggi immigrazione e diritto penale	Accolte tutte le domande e attività per rispondere inviando anche a enti con cui lo sportello è in rete	

MO	<p>Informazioni su lavoro intra/extra-murario; informazioni posizione giuridica, misure alternative e contatti con avvocati; rinnovo documenti; contatti con Rappresentanze diplomatiche; varie (richiesta vestiario, soldi, prodotti per l'igiene personale, ecc...); telefonate ai famigliari all'estero, contatti famigliari in Italia; accesso a attività scolastiche</p>	Relative alle risposte	
BO	<p>Permessi di soggiorno e supporto per documenti; richieste rilascio residenza in carcere; richiesta di contatti col Sert; posto letto a dimissione; contatti con famiglie; ritiro cartelle sanitarie ospedale e all'interno del carcere; aiuti economici; vestiti, cancelleria, francobolli; traduzione documenti; disbrigo pratiche anagrafiche; riviste in arabo e libro Corano</p>	Richieste accolte ove possibile	
FE	<p>Richiesta informazioni su: permessi premio e misure alternative e benefici di legge, e ancora di più su dove poterli trascorrere; soldi e beni di conforto; indicazioni su avvocati, informazioni giuridiche e legali, contatti con le ambasciate; aiuto in burocrazia (domande varie: trasferimenti, disoccupazione, invalidità, cartelle cliniche, ecc...)</p>	Difficoltà nel far entrare alcuni beni di conforto in carcere, nel trovare luoghi di accoglienza sul territorio per consentire a chi non ha un'abitazione di fruire di benefici di legge	

FO	Documenti; telefonate a famiglia, avvocati e consolati; informazioni giuridiche e su misure alternative; informazioni su ospitalità per arresti domiciliari; traduzione documenti; pratica culto; informazioni calendari festività; libri in lingua, corano; accesso attività scolastiche e formative; bisogni di prima necessità e aiuti economici; richieste su salute; informazioni a tossicodipendenti per possibilità accesso a servizi terapeutici	Telefonate; sostegno prime necessità; riferito richieste lavoro a area educativa; pratiche burocratiche; informazioni giuridiche; traduzioni documenti; sostegno possibilità praticare culto; calendari festività, culto e orari preghiera; sostegno accesso scuola formazione; accompagnamento e assistenza sanitaria; segnalazione tossici che chiedono terapia	Lo sportello (esterno) è gestito da Coop Les Horizons come quello interno: 2 giorni a settimana, tot 6 ore/settimana (192/anno) martedì e giovedì dalle 13 alle 15
RA	Rinnovi permessi soggiorno; pratiche disoccupazione; pratiche INPS; invalidità		Alto turn over dei mediatori perché avendo pochissime ore si trovano altri lavori. Come fare formazione ai mediatori senza soldi?
RN			Lo sportello ha visto una pausa nelle attività per cambiamento gestore: è attivo da aprile e fa colloqui in carcere da luglio

Tav. 3 - Attività e risorse esterne e interne al carcere

Comune	Attività esterne e di rete	Attività interne al carcere
PC	Progettazione e coordinamento; incontri fra coordinatori e volontari; monitoraggio e verifica con esperti; monitoraggio e verifica con le mediatrici culturali; incontri con Direzione carcere; incontri con comuni; incontri Comitato Locale; incontri in Regione Emilia-Romagna raccolta dati per Comuni e Regione Emilia-Romagna; rendicontazione e relazioni	Mediazione linguistico-culturale anche su richiesta di operatori penitenziari, sert, sanitari, educatori, psicologi e psichiatri, volontari e agenti. Traduzioni concordate con Amministrazione penale su telefonate di stranieri. Partecipazione equipe istituzionale
PR	Vedi scheda del sito Chiede di togliere dal sito il numero di telefono	
RE	Rete di riferimento con gli sportelli territoriali. Costante contatto con le Questure, il Centro di Informazione Immigrati del Comune, l'Anagrafe, il Centro per l'Impiego della Provincia, le Ambasciate ed i Consolati, varie ed eventuali.	Vedi sito + - partecipazione agli incontri mensili dell'equipe interna alla C.C., costituita da Sert, infermeria, Ufficio educatori, UEPE; - mediazione linguistica; - funzione di accoglienza, sostegno ed ascolto dei detenuti nuovi giunti; - attività informativa e di consulenza rispetto la normativa vigente in materia d'immigrazione, diritto penitenziario e penale; - aiuto nella comprensione di documentazione giuridica; - collegamento e facilitazione di circolazione d'informazioni tra lo sportello, i detenuti e gli operatori penitenziari
MO		Mediazione linguistico-culturale anche per personale penitenziario e sanitario. Traduzione per telefonate ai famigliari concordate con direzione Partecipazione equipe istituzionale

BO		<ul style="list-style-type: none"> - colloqui segretariato sociale; - supporto Compilazione documenti, per fare telefonate ai famigliari; - contatti con le famiglie (in Italia e all'estero); - interpretariato; - affiancamento colloqui psicologo; - aggancio coi servizi del territorio; - preparazione dimissioni (per lo più per italiani); - info mirate a piccoli gruppi della stessa nazionalità; - traduzioni di verbali di processi;
FE		Ascolto e comprensione in stretto contatto con gli operatori educativi penitenziari e con l'assistente sociale del Servizio Sociale Adulti referente per le attività del carcere
FO	<p>Tre sportelli: interno (?)per immigrati (gestito dalla Coop Horizons), interno per italiani, esterno per reinserimento lavorativo di ex-detenuti e in misura alternativa.</p> <p>Rete di riferimento con gli sportelli territoriali: comune Forli, comune Cesena, Questura, ufficio immigrazione, prefettura, INPS, Centro Cultura Islamica.</p> <p>Rete per sportello interno: UEPE, Caritas, comune FO e Cesena, sert, Provincia, Centro Impiego, consorzio formazione, associazioni di volontariato</p>	<ul style="list-style-type: none"> - mediazione linguistico-culturale; - pratiche per il rientro in patria; - arresti domiciliari; - rinnovi permessi di soggiorno; - mediazione familiare; - documenti; - aiuti finanziari; - trasferimento in altre carceri. <p>Sportello interno: incontro, accoglienza, ascolto e orientamento al lavoro</p>
RA		
RN	Sono disponibili numeri telefonici esterni per i detenuti, quindi ci sono anche colloqui telefonici	<p>Attività interculturali come attività di laboratorio per riflettere sulla cultura del Maghreb, Albania, Ucraina, condotti da mediatori culturali in carcere.</p> <p>Classificazione e traduzione in sintesi dei libri stranieri presenti nella biblioteca del carcere</p>

Tav.4 - Criticità e innovazioni dichiarate dai responsabili degli sportelli informativi nelle attività di mediazione culturale all'interno degli istituti penitenziari

Comune	Criticità	Innovazioni
PC	Difficoltà nei contatti con i consolati, con la questura, altri sportelli immigrati presenti sul territorio e nelle altre carceri. Scarsa conoscenza da parte di alcune figure interne al carcere del ruolo dei mediatori e degli ambiti d'intervento	Partecipazione di mediatori, volontari e educatori penitenziari alla formazione del progetto GIANO (18 incontri 2005-2006) su tematiche complesse: volontariato in carcere, malattia psichiatrica, stranieri, ecc... Interruzione prematura della formazione per mancanza finanziamenti
PR	L'elevato turn over dei detenuti nella c.c. contrasta con i tempi di lavoro dello sportello, impedendo, in alcuni casi, l'instaurarsi di un rapporto continuativo. Sussiste a tutt'oggi la necessità di una più efficace integrazione con la progettualità relativa al reinserimento sociolavorativo	Il tutor svolge inoltre una funzione di tramite rispetto allo sportello del sert, con il quale sono state organizzati incontri collettivi per i nuovi giunti con problemi di dipendenza per orientarli rispetto al contesto carcerario. Collaborazione con uffici demografici del Comune per semplificazione velocizzazione pratiche. Potenziamento rapporti con il Sert. In merito all'indulto: il tutor con gli educatori ha predisposto una scheda-intervista per poi procedere ai colloqui con gli indultati, coadiuvata da un'assistente sociale e da un educatore del territorio. Colloqui con 150 persone in supporto a ufficio matricola
RE	Necessità di incontri periodici per auto-formazione su temi giuridici e sociali. Costruzione di procedure condivise, se a livello regionale più autorevoli. Necessità di maggiori quantitativi di materiale informativo in lingue. Necessità di incontri di rete regionale per migliorare le comunicazioni della rete fra sportelli/istituti. Limitazione delle attività esterne allo sportello necessarie al suo funzionamento per insufficienza finanziamenti	Il mediatore di lingua araba opera anche presso l'OPG. Partecipazione alle riunioni di equipe interna alla c.c. (dal 2006). Predisposizione schede mensili per raccolta dati mensili per monitorare qualità richieste e accessi. Preparazione di materiale informativo da collocare presso l'ufficio matricola affinché possa essere distribuito direttamente ai detenuti all'ingresso. È in divenire una convenzione per poter avere a disposizione dello sportello in tempi celeri mediatori culturali di paesi diversi.
MO	Criticità di accesso all'area predisposta per i colloqui	
BO	Sebbene il servizio all'interno sia consolidato, a volte è ancora possibile incontrare ostacoli nell'operare (orari di accesso ridotti, divieto di accesso in sezione in determinati momenti, ecc...)	Rafforzato il rapporto con equipe del carcere nei progetti con persone con pene medio-lunghe. Dal giugno 2006 è attiva una sperimentazione, grazie a un volontario laureato in giurisprudenza, un'attività di informazione giuridica rivolta alla popolazione detenuta nell'istituto.

FE	Difficile far entrare alcuni beni di conforto in carcere, il che rientra fra le richieste dei detenuti. Difficile trovare luoghi di accoglienza sul territorio per consentire a chi non ha un'abitazione di fruire di benefici di legge	Notevole incremento dell'attività della mediatrice che nel corso del 2006 ha cominciato a incontrare con regolarità i nuovi giunti. Questa attività di accoglienza appare sempre più impegnativa e fondamentale anche in base alle nuove normative. Attività di mediazione legale svolta da un laureato in legge che fornisce una costante consulenza legale agli operatori che prestano la loro attività in carcere e della quale usufruisce anche la mediatrice che si trova sempre più a rispondere a quesiti legali.
FO	Non segnalate	Laboratorio interculturale dove i detenuti di varie nazionalità si confrontano con l'obiettivo di valorizzare le differenze fra culture ma anche far emergere somiglianze comunanze e mescolanze
RA	Diverse criticità: mancano gli spazi dedicati, a volte è la saletta degli avvocati se c'è posto, o la saletta dello psicologo se non è già occupata; c'è scarsa informazione all'interno del carcere per quanto riguarda l'operato dello sportello; elevato turn over dei detenuti che non lascia spazio a una consulenza strutturata	Promossa figura del mediatore culturale in area sanitario. Con l'AUSL stiamo promuovendo incontri informativi sanitari (tabagismo, malattie infettive e prevenzione, ecc...). In progettazione uno stralcio del regolamento interno tradotto in diverse lingue
RN		Partecipazione a corso formazione delle dottoresse italiane referenti dello sportello