

Sportello informativo gratuito sulla mediazione familiare

REPORT ANNO 2020

2

Apertura e accessi sportello

L'attività di sportello è stata svolta costantemente, inizialmente, come previsto il giovedì dalle 11 alle 14, ogni 15 gg, presso la sala Giunta del Comune di Lecco, per i primi 2 mesi dell'anno, sino alla sospensione causa emergenza sanitaria covid. Sono state accolte in presenza e informate sulla mediazione familiare ed in famiglia tre persone; dai questionari anonimi somministrati e compilati (ivi allegati) si rileva un buon gradimento del servizio. Nei primi due mesi dell'anno sono state fornite informazioni anche ad una ulteriore cittadina ed ad un operatore dei servizi sociali, tramite mail.

L'orario a cavallo della pausa pranzo è stato favorevole e verrà riproposto per permettere l'accesso ai cittadini lavoratori.

Dal mese di marzo 2020, gli operatori dell'associazione Epeira APS, in accordo con il referente del Comune dott. Turilli, si sono attivati per garantire la prosecuzione del servizio di consulenza sul tema della mediazione familiare, promuovendo una modalità di sportello virtuale (telefonico o in videoconferenza).

Per promuovere la modalità virtuale dello sportello, è stata predisposta un'infografica (con diverse versioni abbinate a diverse immagini per dare un'ampia idea delle situazioni relazionali conflittuali, per le quali la mediazione f. può essere una risorsa) presente sul sito di Epeira APS, diffusa sui canali social dell'associazione, nella newsletter del Sindaco di Lecco e nei canali informativi del Comune stesso; l'associazione si è attivata inoltre per dare la massima diffusione dell'iniziativa, promuovendo il servizio attraverso debita comunicazione per es. al CSV, al Consorzio Villa Grappi e Comitato per la Pace, etc. Hanno ricevuto accoglienza ed adeguate informazioni sulla mediazione familiare, una quindicina di cittadini (tra questi anche 2 legali per conto dei propri clienti e un operatore dei servizi sociali del territorio); la modalità è stata telefonica, a parte in due casi avvenuti tramite scambio di mail.

Al termine di ogni singolo incontro virtuale, è stata proposta alle persone la valutazione del servizio, con la richiesta di compilare un breve questionario anonimo on-line: solo 4 persone hanno risposto alla richiesta. Il *report* dei questionari è allegato al presente documento di sintesi.

Promozione dello sportello

La locandina e le info-grafiche riportanti le informazioni sul servizio dello sportello fisico e virtuale sono stata abbastanza visibili nelle bacheche e negli spazi di affissione pubblica comunale, sul sito del comune e nella *newsletter* municipale. È stata fornita *brevi manu* anche ai giudici del tribunale di Lecco interessati.

Il punto sarà sicuramente da potenziare negli anni a venire.

Prenotazione e appuntamenti

Si conferma la funzionalità della procedura di prenotazione allo sportello; i cittadini hanno la possibilità di contattare sia l'ufficio comunicazione del comune di Lecco, sia i riferimenti dell'associazione, garantendo un'ampia possibilità di accesso anche in orari diversi da quelli del servizio pubblico comunale.

Lo spazio dello sportello

Lo spazio comunale dedicato allo sportello è risultato adeguato all'attività, ben illuminato, riscaldato nei mesi freddi, dotato di sedute confortevoli. Nessun disturbo è stato dato da attività esterne, garantendo un ambiente concentrato e riservato. Rimane aperta la prospettiva, ad emergenza sanitaria superata, di individuare uno spazio comunale più adeguato al servizio, con l'attenzione a garantire alle persone riservatezza, comfort e senso di accoglienza.

Estensione

Valore aggiunto è stata la presenza, in alcune aperture dello sportello, di tirocinanti del corso di formazione alla Mediazione Familiare secondo la norma tecnica UNI 11644:2016 e riconosciuto da A.I.Me.F., organizzato dalla coop. Sociale Eos di Besana Brianza, quale occasione di formazione all'attività di sensibilizzazione sui temi proposti.

Prospettiva

Si riportano, in prospettiva, le riflessioni già condivise l'anno scorso, tenendo conto che la situazione pandemica ha congelato una serie di attività e confronti sui temi della promozione e sensibilizzazione della mediazione familiare:

- **potenziare la promozione** dello sportello tramite i canali della stampa locale, canali telematici e nuovi contatti sul territorio. Potrebbe essere utile inserire nella newsletter interna al comune l'informazione sull'esistenza dello sportello;
- **promuovere capillarmente lo sportello presso le scuole** di ogni ordine e grado del territorio, cogliendo l'occasione del passaggio delle persone legate ai nuclei familiari e sfruttando le comunicazioni scuola-famiglia, con la predisposizione di una locandina e/o di una *brochure* apposita, che possa lasciare informazioni anche agli alunni, affinché possano essere veicolo consapevole dell'informazione, possibilmente in collaborazione con l'Ufficio Territoriale Scolastico della Provincia di Lecco, con il quale si stanno aprendo contatti e una prima verifica di fattibilità;
- per evitare ai cittadini di percepire lo spazio informativo come appendice dei servizi sociali (cosa che in alcune occasioni è stata rilevata), **realizzare una brochure o dei brevi video/webinar** che illustrino e chiariscano sinteticamente cos'è la mediazione familiare e che

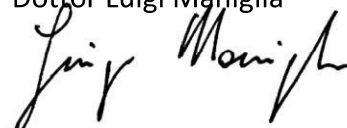
rimandino, per maggiori dettagli e per un secondo orientamento, allo spazio informativo. Sarebbe auspicabile che sulla brochure potessero essere indicati, oltre al comune di Lecco anche tutti i comuni della Provincia di Lecco, che “sposano” la risorsa della mediazione familiare, impegnandosi nella diffusione della brochure e nella comunicazione dell’esistenza dello sportello informativo. In tal senso l’associazione Epeira si impegna a predisporre la suddetta locandina e a destinare parte del 5 per mille alla stampa della stessa; sarebbe importante un investimento anche da parte del Comune di Lecco, magari attraverso la stampa e l’affissione di alcune locandine negli spazi pubblici e continuando a mettere a disposizione i propri canali comunicativi istituzionali per la diffusione della brochure nel territorio cittadino e per coinvolgere gli altri comuni della provincia e le istituzioni che si occupano di famiglia (gestione associata, A.S.S.T., consultori, provincia di Lecco, etc.).

- Prosegue il **percorso di sviluppo con l’Ordine degli avvocati di Lecco** e con il Tribunale di Lecco, per facilitare l’invio di persone interessate alla pratica della mediazione e per rilanciare temi di riflessione sulle possibilità di collaborazione tra professionisti del territorio, per un sempre più utile ed efficace supporto al mantenimento e alla cura delle relazioni interpersonali, soprattutto quelle familiari che, seppure attraversate da vicende di separazione, possono conservare un lato costruttivo e garantire una base di benessere a tutto il tessuto sociale.

Lecco, 31 dicembre 2020

Il Presidente di Epeira

Dottor Luigi Maniglia

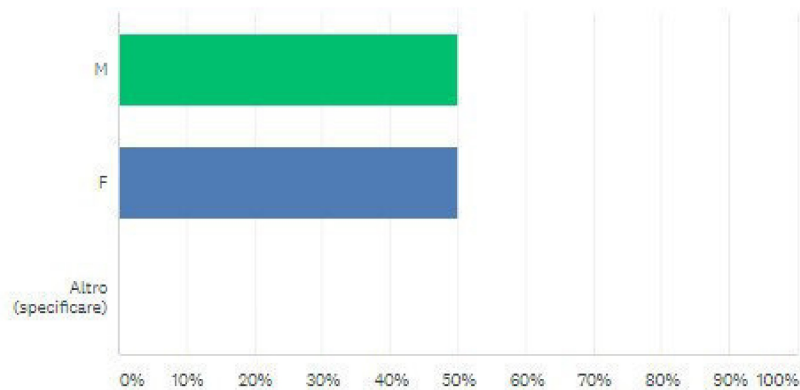


Report questionario di soddisfazione 2020

(predisposto dal servizio di informazione, comunicazione e partecipazione e somministrato in forma anonima alle persone che hanno usufruito dello sportello di informazione sulla mediazione familiare)

Dati anagrafici

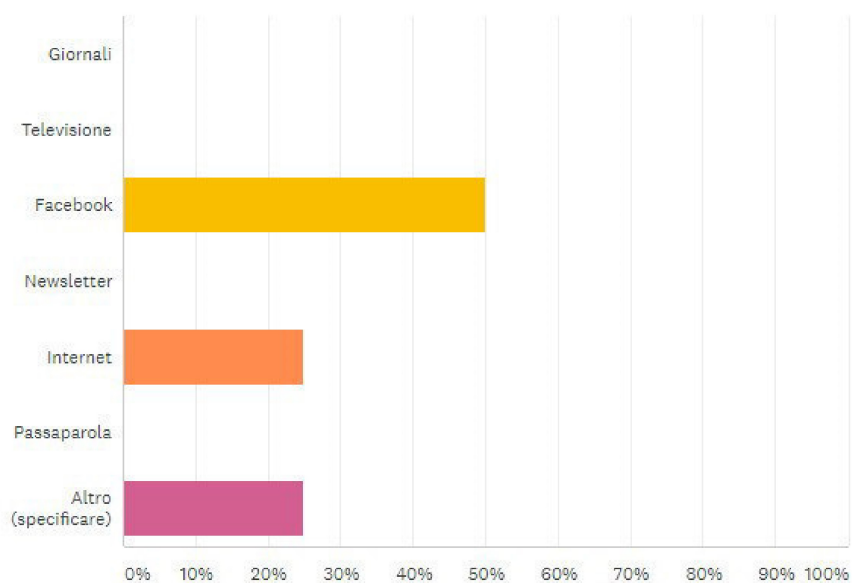
Risposte: 4 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE
M	50,00% 2
F	50,00% 2
Altro (specificare)	Risposte 0,00% 0
Totale rispondenti: 4	

Come è venuta/o a conoscenza del servizio?

Risposte: 4 Saltate: 0



E' rimasta/o soddisfatta/o della consulenza ricevuta?

Risposte: 4 Saltate: 0

4,8★

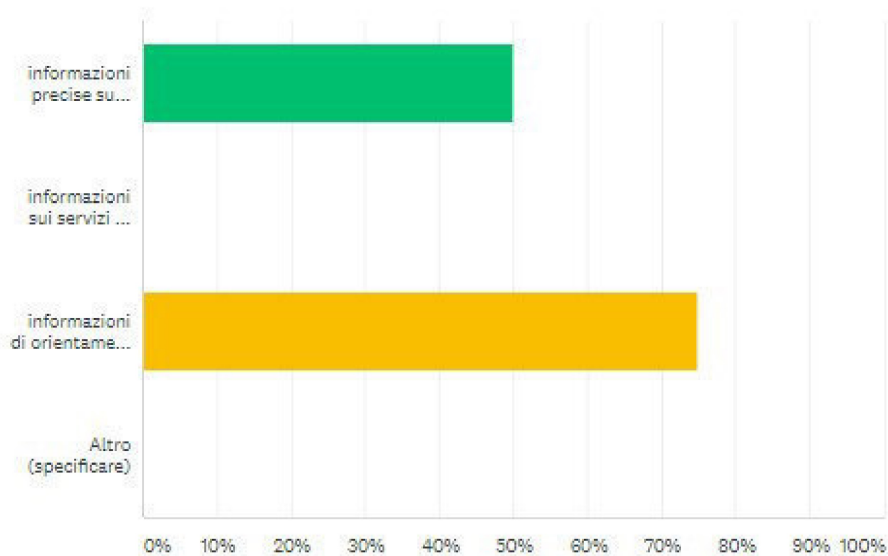
Valutazione
media



	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO	TOTALE	MEDIA PONDERATA
★	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	4	4,75

Che tipo di consulenza ha ricevuto?

Risposte: 4 Saltate: 0

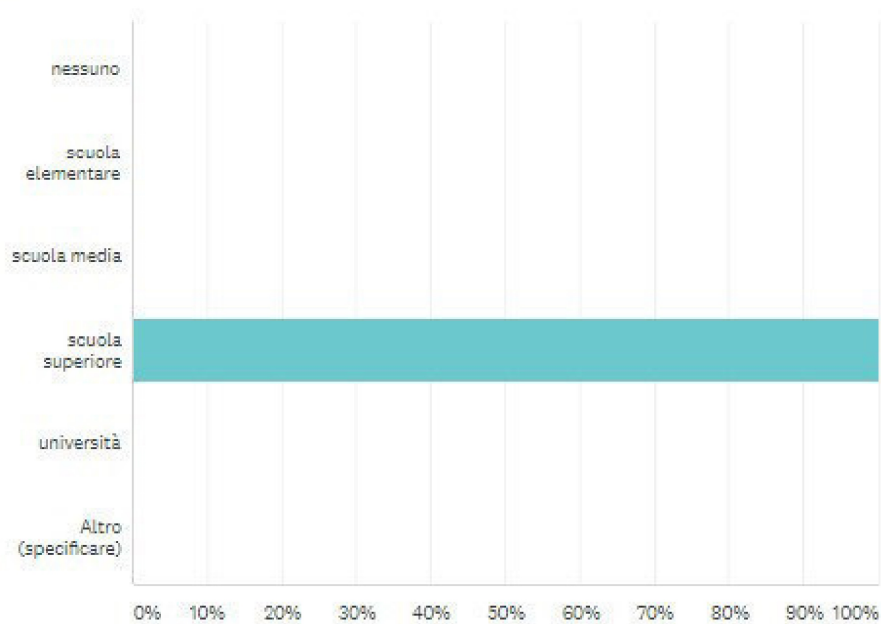


OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE
informazioni precise su cos'è e come funziona la mediazione familiare	50,00% 2
informazioni sui servizi di mediazione familiare presenti sul territorio comunale e provinciale	0,00% 0
informazioni di orientamento per affrontare situazioni di conflitto	75,00% 3
Altro (specificare)	Risposte 0,00% 0
Totale rispondenti: 4	

OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
lavoratrice/lavoratore dipendente	75,00%	3
lavoratrice/lavoratore indipendente/autonomo	0,00%	0
pensionata/o	25,00%	1
casalinga/o	0,00%	0
disoccupata/o - in cerca di prima occupazione	0,00%	0
studentessa - studente	0,00%	0
studentessa lavoratrice/studente lavoratore	0,00%	0
Altro (specificare)	Risposte 0,00%	0
Totale rispondenti: 4		

Ultimo titolo di studio conseguito

Risposte: 4 Saltate: 0

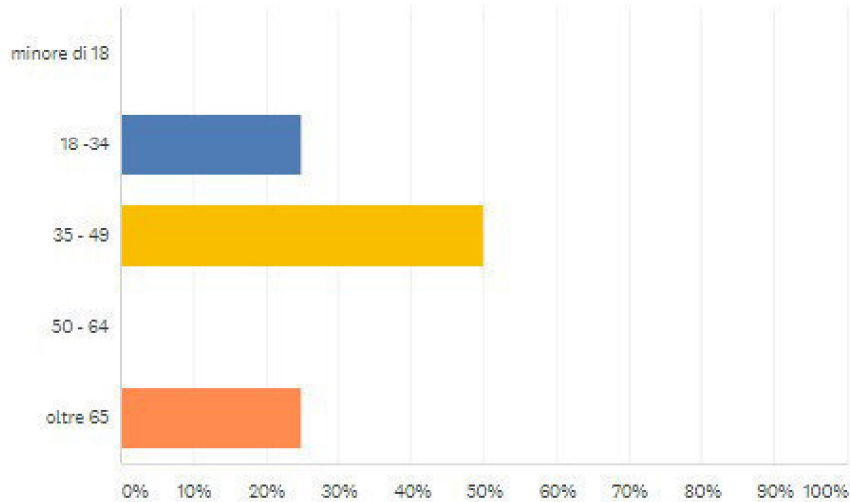


OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
nessuno	0,00%	0
scuola elementare	0,00%	0
scuola media	0,00%	0
scuola superiore	100,00%	4
università	0,00%	0
Altro (specificare)	Risposte 0,00%	0
Totale rispondenti: 4		

Età

Allegati

Risposte: 4 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE
minore di 18	0,00% 0
18 - 34	25,00% 1
35 - 49	50,00% 2
50 - 64	0,00% 0
oltre 65	25,00% 1
Totale rispondenti: 4	

D2 (per settimana)

Tipo di grafico

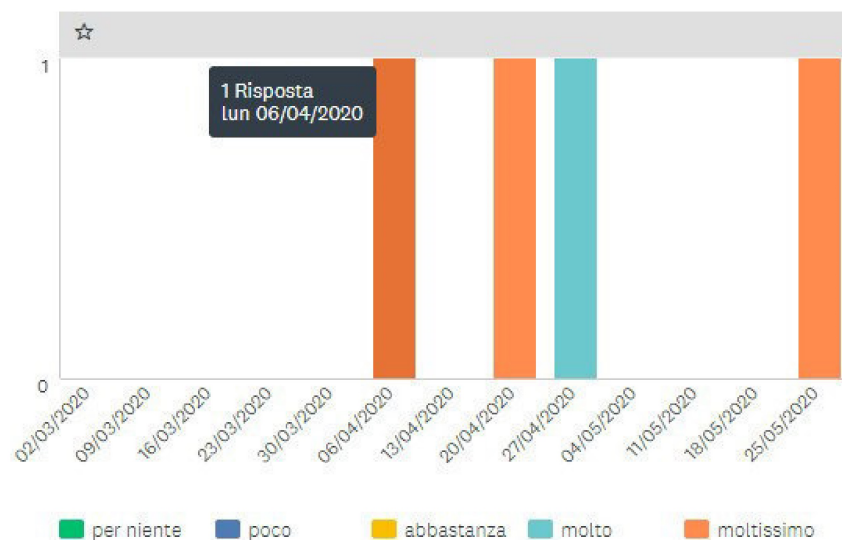
Opzioni di visualizzazione

Tendenza per...

Zoom

Quanto è rimasta/o soddisfatta/o della procedura di prenotazione del servizio di consulenza?

Risposte: 4 Saltate: 0 Prima risposta: 09/04/2020 Zoom: 02/03/2020 a 25/05/2020



Settimanale (a partire dalla data)

