

PROTOCOLLO D'INTESA

EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19 – PER LO SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ DI SUPPORTO
TELEFONICO RIVOLTO A PERSONE IN CONDIZIONI DI FRAGILITÀ O ISOLAMENTO

TRA

COMUNE DI PORTO MANTOVANO nella persona del Sindaco

E

Associazione “Porto in Rete” di Porto Mantovano nella persona del Presidente

PREMESSO

che il governo a fronte dell'emergenza sanitaria “*Coronavirus*” ha emanato provvedimenti legislativi atti a contenerne la diffusione, raccomandando a tutti i cittadini di rimanere nelle proprie abitazioni al fine di ridurre il rischio di contagio, raccomandazione rivolta in particolare a persone anziane e fragili maggiormente esposte al rischio

RICHIAMATA

La deliberazione N° in data con oggetto: “*Emergenza epidemiologica da covid-19 – Approvazione protocollo d'intesa tra il Comune di Porto Mantovano e l'Associazione Porto in Rete, per lo svolgimento di attività di supporto telefonico rivolto a persone in condizioni di fragilità o isolamento*” con la quale questa Amministrazione Comunale, continuando la proficua esperienza già avviata con l'Associazione Porto in Rete nella realizzazione di progetti di interesse sociale per la comunità portuense, intende collaborare nella gestione del servizio di supporto telefonico

Tutto ciò premesso

Art 1. - oggetto

Oggetto del presente protocollo è l'attivazione di un rapporto di collaborazione nella gestione del servizio di supporto telefonico a persone in condizione di fragilità o isolamento. Il protocollo avrà validità per tutta la durata dello stato di emergenza sanitaria del Coronavirus.

Art 2. - obiettivi del servizio

Il servizio si propone l'obiettivo di fare emergere disagi, paure, preoccupazioni e necessità di ordine sanitario, organizzativo, quotidiano, al fine di individuare risposte da attuare in sinergia tra ente pubblico e terzo settore.

Nello specifico:

- favorire la vicinanza a persone in particolari condizioni di fragilità o isolamento;
- valorizzare le persone come patrimonio della nostra comunità;
- interessarsi a una fascia della popolazione che in questo periodo potrebbe essere più in difficoltà;
- favorire occasioni di contatto con le fasce più deboli;
- facilitare una relazione con le persone sole o in difficoltà;
- contrastare situazioni di solitudine e decadimento cognitivo;
- favorire l'accesso ad opportunità relazionali altrimenti difficili per persone fragili;

Art. 3. - impegni dell'Associazione

L'Associazione si rende disponibile e si impegna a:

- individuare un Coordinatore con funzioni di referente del progetto;
- individuare un numero di telefono dedicato che sarà gestito dal Coordinatore;

- individuare e formare, in collaborazione con l'Ufficio Servizi Sociali del Comune, i volontari per il servizio di supporto telefonico;
- attuare, per quanto di competenza, gli obbiettivi di cui all'art. 2;
- relazionare circa l'attività svolta, secondo quanto disposto al successivo art. 5 – modalità operative;

Art. 4. – impegni del Comune

Nell'ambito di tale collaborazione il Comune di Porto Mantovano si rende disponibile a:

- individuare, attraverso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune, le persone cui il servizio può essere rivolto;
- contattare le persone per valutare la loro disponibilità o il desiderio ad accedere al servizio;
- informare gli utenti sui termini e sulle modalità di erogazione del servizio;
- informare il Coordinatore a fronte della disponibilità della persona;

Art. 5. – modalità operative e formazione volontari

Vengono di seguito definite alcune modalità operative, indicative e non esaustive, che potranno essere oggetto di integrazioni o modifiche in fase di erogazione e gestione del servizio. Il servizio si articolerà attraverso:

- individuazione delle persone che potrebbero usufruire del servizio a cura dell'Ufficio Servizi Sociali;
- primo contatto telefonico a cura dell'Assistente Sociale per valutare la disponibilità o il desiderio ad accedere al servizio da parte delle persone individuate;
- contatto fra Assistente Sociale e Coordinatore per passaggio informazioni utili e necessarie al contatto delle persone individuate. I dati personali della/e persone da

contattare, saranno conosciuti solo dall'Assistente Sociale e dal Coordinatore, mentre ai volontari verranno indicati solamente il nome di battesimo e l'età della persona stessa;

- attività di matching del Coordinatore e assegnazione al volontario della/e persona individuata;
- avvio del contatto diretto fra volontario e persona individuata. Saranno poi loro a concordare modalità e tempi di contatto in base alle reciproche disponibilità. In linea di principio, il volontario seguirà sempre la stessa persona, salvo casi particolari che verranno trattati dall'Ufficio Servizi Sociali per quanto di competenza;
- al termine di ogni telefonata il volontario è tenuto alla compilazione di un modulo predisposto dal Coordinatore in accordo con l'Ufficio Servizi Sociali, con funzione di report rispetto al servizio svolto;
- in caso vengano ravvisati particolari esigenze da parte della persona contattata, il volontario informa immediatamente il Coordinatore e contatta l'Assistente Sociale che si attiverà per quanto di competenza.

Viene inoltre definito che, al fine di tutelare la privacy dei volontari coinvolti, gli stessi contattino i propri utenti in maniera privata, ovvero facendo precedere al numero di telefono la dicitura #31# (es #31#3401234567). In questo modo gli utenti non potranno contattare i volontari in maniera diretta. Nel caso di necessità, agli utenti verrà fornito un numero di telefono di riferimento che sarà in carico al Coordinatore del progetto.

E' prevista una costante formazione dei volontari coinvolti nel servizio, attraverso organizzazione di incontri periodici alla presenza dell'Assistente Sociale e prevedendo il contributo di una psicologa, al fine di confrontarsi sul tema delle relazioni umane e definire sempre più corrette modalità di offerta del servizio

Art. 6 – disposizioni finali

Ulteriori dettagli operativi verranno definiti dai soggetti coinvolti nel corso della gestione del servizio, quando si presenti la necessità, con l'obiettivo di adottare soluzioni adeguate a rispondere alle diverse esigenze organizzative, nel rispetto delle vigenti normative in materia e delle finalità del servizio.

Letto e sottoscritto: