

**VICENZA SICURA - RAFFORZAMENTO DEI SERVIZI A SPORTELLO PER I
CITTADINI DI VICENZA ANZIANI IN SITUAZIONE DI TEMPORANEO DISAGIO
PER L'EPIDEMIA CORONAVIRUS - AUTUNNO 2020**

Coordinamento degli interventi

Protocollo operativo

PREMESSO CHE

Il Comune di Vicenza continua ad essere impegnato in attività di sostegno alla popolazione alla luce della delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020 e dei successivi DPCM, con particolare riguardo al Decreto Legge del 07 ottobre 2020 "Misure urgenti connesse con la proroga della dichiarazione dello stato di emergenza epidemiologica da Covid-19 e per la continuità operativa del sistema di allerta Covid, nonché per l'attuazione della direttiva (UE) 2020/739 del 3 giugno 2020". con il quale si è prorogato fino al 31 gennaio 2021 lo stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili.

In particolare i servizi sociali, sulla base di quanto previsto dalla Decisione di Giunta n.251 del 28/10/2020, a fronte della recrudescenza dell'epidemia da Coronavirus che sta interessando anche Vicenza, ritengono opportuno predisporre il rafforzamento dello sportello VICENZA SICURA, prevedendo l'integrazione degli interventi già previsti con altre azioni specifiche, sulla linea di quanto realizzato nella scorsa primavera, coinvolgendo le sezioni di Vicenza delle seguenti realtà: Croce Rossa Italiana Comitato di Vicenza, Croce Verde e Nucleo di Volontariato e Protezione Civile Associazione Nazionale Carabinieri Vicenza;

A premessa deve essere evidenziato che l'amministrazione comunale in questi mesi, attraverso lo sportello telefonico VICENZA SICURA e i servizi sociali territoriali ha garantito:

- il mantenimento dello sportello telefonico 0444221020 tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e i pomeriggi del martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30;
- la segnalazione da parte degli operatori dello sportello delle situazioni per i quali è necessario l'attivazione di interventi dei servizi sociali competenti per territorio;
- l'attivazione tramite i volontari disponibili di alcuni trasporti;
- l'attivazione dei servizi di pasti a domicilio, valutazione del fabbisogno di assistenza domiciliare e la presa in carico sociale delle situazioni con particolare fragilità da parte dei centri di servizio sociali territoriali.

Ciò premesso l'attuale situazione rende opportuno un rafforzamento degli interventi di sostegno e orientamento alle persone più fragili, in particolare: anziani soli, famiglie o singoli privi di rete familiare e/o amicale che a causa dell'obbligatorietà di rimanere in isolamento (fiduciario o perché infetti) sono impossibilitati a provvedere autonomamente ai bisogni essenziali.

Si prevede pertanto di:

- rafforzare lo sportello di risposta telefonica portando da 1 a 2 gli operatori di front office e ripristinando 2 operatori di back office per l'attivazione degli interventi;
- attivare protocolli specifici con Croce Rossa Italiana Comitato di Vicenza, Croce Verde, Associazione Nazionale Carabinieri per garantire i servizi richiesti come sotto meglio specificati;
- attivare la disponibilità di eventuali volontari, a partire da coloro che hanno già svolto

- servizio nella primavera scorsa;
- prevedere il coinvolgimento di PUC, tra persone particolarmente selezionate tra coloro che beneficiano del Reddito di Cittadinanza;

Obiettivi primari del servizio sono:

- 1) garantire la conoscenza delle misure di prevenzione e rafforzarle;
- 2) dare una risposta concreta alle richieste di persone sole e in condizione di fragilità che non sono in grado di provvedere autonomamente ai propri bisogni essenziali, in concomitanza con l'epidemia da Coronavirus.

Ritenuto opportuno condividere specifiche procedure per garantire una organizzazione atta a garantire che tutti gli aventi diritto possano ricevere il sostegno necessario, evitando duplicazioni o dispersioni;

TUTTO CIO' PREMESSO
TRA

Il Comune di Vicenza, rappresentato dal Dirigente dei servizi sociali Micaela Castagnaro

E

Croce Rossa Italiana Comitato di Vicenza, rappresentata dal Presidente Pierandrea Turchetti

E

Croce Verde Comitato di Vicenza, rappresentata dal Presidente Giuseppe Dal Ponte

E

Nucleo di Volontariato e Protezione Civile Associazione Nazionale Carabinieri Vicenza, rappresentata dal Presidente Salvatore Masia

SI CONCORDANO LE SEGUENTI PROCEDURE

1. I soggetti firmatari concordano la seguenti procedure generali:

1) **Gruppo di Coordinamento** composto dall'Assessore alle politiche sociali, Dirigente dei servizi sociali del Comune di Vicenza o delegato, e dai rappresentanti legali delle associazioni/enti del terzo settore che aderiscono al progetto, integrato dal responsabile della Centrale Operativa
Compiti: monitorare il progetto, gestire l'evolversi della situazione adeguando le relative risposte;

2) **Centrale operativa**, coordinata dal responsabile dello sportello sociale del Comune di Vicenza. Alla centrale operativa afferiscono, oltre al responsabile:

2 operatori per la gestione del servizio di *back office* rispettivamente del progetto Vita Sicura – cooperativa Promozione Lavoro e del progetto Fami Impact

1 assistente sociale dello sportello sociale con funzioni di supporto al coordinamento

1 funzionario amministrativo con la funzione di supporto al coordinamento

da volontari delle CRI e/o di Croce Verde e da eventuali PUC debitamente formati per la risposta telefonica al servizio di call center;

La centrale operativa ha il compito di:

rispondere alle telefonate dei cittadini, rimandare ai numeri di telefono ufficiali per le informazioni relative alle misure di contenimento dell'epidemia e alle prescrizioni;

raccogliere nelle schede predisposte le richieste secondo le "linee di attività" definite e trasmetterle agli operati individuati per le attività di back office;

monitorare – se necessario e previsto dai flussi delle “linee di attività” - l’esito della prestazione attivata;

prendere in carico le richieste e processarle rispetto a urgenza e pertinenza, attivando quindi o direttamente i volontari per la risposta o segnalando ai CSST.

3) **Servizio Sociale Territoriale:** coordinato dalla P.O. dei servizi sociali territoriali Compiti:

- verifica le singole situazioni già in carico,
- riceve dalla centrale operativa (oltre a quelle ricevute ordinariamente) le segnalazioni sulle richieste che arrivano al call center, attiva i servizi di propria competenza secondo le modalità proprie del servizio sociale (inclusa la valutazione e l’autorizzazione),
- predisporre il report per le attività di competenza, se necessario e previsto dai flussi delle “linee di attività” valuta con l’utente l’esito della prestazione attivata;

4) **Croce Rossa Comitato di Vicenza, Croce Verde, Nucleo di Volontariato e Protezione Civile Associazione Nazionale Carabinieri Vicenza;**

Compiti:

hanno il compito di attivarsi, su indicazione della centrale operativa, e secondo i flussi di lavoro condivisi, per le seguenti “linee di attività”:

- spesa a domicilio dove non è possibile la consegna da parte della Grande Distribuzione Organizzata;
- supporto per disbrigo commissioni (a titolo di esempio: bollette, ritiro prescrizioni per farmaci, consegna farmaci se non altrimenti consegnate);
- sportello di ascolto e di contrasto alla solitudine (di pertinenza della sola CRI);
- gli ETS sottoscrittori del protocollo ricevono le richiesta di attivazione da parte della Centrale Operativa (via e-mail) e danno conto, sempre via e- mail, dell’esito dell’intervento;

5) **Altre attività previste** (assistenza domiciliare pasti a domicilio) saranno attivati direttamente dai servizi sociali territoriali tramite gli affidamenti in atto e nei limiti delle risorse disponibili.

DESTINATARI

Il servizio è rivolto agli anziani e alle famiglie o singoli in isolamento per COVID-19 e prive di rete familiare o amicale che possa supportare i bisogni essenziali del nucleo. Nelle situazioni in cui il nucleo familiare è in COVID-19 conclamato gli interventi saranno limitati a quelli che escludono il contatto diretti e realizzati solo da personale sanitario (CRI e Croce Verde).

ORARI

La Centrale Operativa è attiva dal lunedì al venerdì con il seguente orario:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

il martedì e il giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30

I servizi di consegna potranno essere realizzati anche in altri orari, compatibilmente con le disponibilità dei volontari o di richieste urgenti (farmaci), anche su richiesta diretta arrivata in orari di chiusura del centralino. Tali richieste dovranno essere tempestivamente comunicate alla centrale operativa.

LINEE DI ATTIVITA’

I servizi/attività che possono essere al momento previsti sono i seguenti:

- PASTI A DOMICILIO A TOTALE O PARZIALE PAGAMENTO DA PARTE DEL RICHIEDENTE SECONDO QUANTO PREVISTO DAL REGOLAMENTO DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI SOCIALI
- ASSISTENZA DOMICILIARE CON OPERATORI

- TRASPORTI INDISPENSABILI PER ACCOMPAGNAMENTO AMBULATORIALI PER EFFETTUARE TAMPONI (realizzate pertanto con volontari dotati di opportuni DPI)
- SPESA A DOMICILIO (PAGAMENTO DA PARTE DEL RICHIEDENTE DEL COSTO DELLA SPESA E DEL COSTO DEL SERVIZIO DI CONSEGNA SE RICHiesto DAL SUPERMERCATO)
- ELENCO ARTIGIANI CERTIFICATI (LA PRESTAZIONE DELL'ARTIGIANO E' A CARICO DEL RICHIEDENTE)
- RITIRO PRESCRIZIONI PRESSO MEDICO DI BASE (GRATUITO)
- SUPPORTO PER PAGAMENTI IN POSTA (ad. Es bollette, affitti ecc) (IL SERVIZIO E' GRATUITO, ESCLUSO NATURALMENTE QUANTO PREVISTO NEL PAGAMENTO E LE SPESE POSTALI PREVISTE)
- SOSTEGNO ALLA SOLITUDINE (IL SERVIZIO E' GRATUITO)

Il costante monitoraggio delle richieste potrà prevedere l'attivazione di altre e diverse linee di attività.

Ogni attività è regolata da specifiche schede e modulistica in uso.

Le "linee di attività" che prevedono l'utilizzo di denaro o aspetti sanitari (acquisto di farmaci e ritiro prescrizioni mediche), saranno svolte prevalentemente dai volontari dell'Associazione Nazionale Carabinieri.

La Croce Rossa Comitato di Vicenza, a estensione dei suoi progetti già in essere, è incaricata della linea di attività "Sostegno alla solitudine".

Tutti i volontari impegnati nella distribuzione saranno coperti da assicurazione da parte delle associazioni di appartenenza e forniti di segni identificativi oltre dotati di attrezzatura atta alla protezione personale come richiesto dalle disposizioni legislativi vigenti.

Durata

Il presente protocollo ha validità dal 6 novembre 2020 al 31 marzo 2021, salvo proroga o cessazione dello stato di emergenza

Risorse economiche:

Per la realizzazione degli interventi il Comune di Vicenza provvederà ad erogare alle associazioni:

- un contributo una tantum, per l'acquisto di DPI specifici per i volontari, pari a 2.000,00 € per ogni ETS sottoscrittore;
- un **contributo forfettario ed onnicomprensivo** pari a **10,00 €**, per l'attivazione di ciascun servizio che comporti utilizzo di automezzi, indipendentemente dalla tipologia di mezzo (utilitaria o autoambulanza attrezzata). Sono esclusi i trasporti di esclusiva pertinenza sanitaria. Le risorse disponibile garantiscono al momento un massimo di 1.500 servizi attivabili complessivamente

Al termine di tale periodo le parti si riservano di valutare le modalità di coordinamento degli interventi a favore della popolazione.

Letto, confermato e sottoscritto

Ente/impresa	Legale rappresentante (cognome, nome e qualifica)	Firma
Comune di Vicenza	Micaela Castagnaro, dirigente servizi sociali	
Croce Rossa Italiana- Comitato di Vicenza	Pierandrea Turchetti Presidente	
Croce Verde – Sezione di Vicenza	Giuseppe Dal Ponte Presidente	
Nucleo di Volontariato e Protezione Civile Associazione Nazionale Carabinieri Vicenza	Salvatore Masia Presidente	

Vicenza,