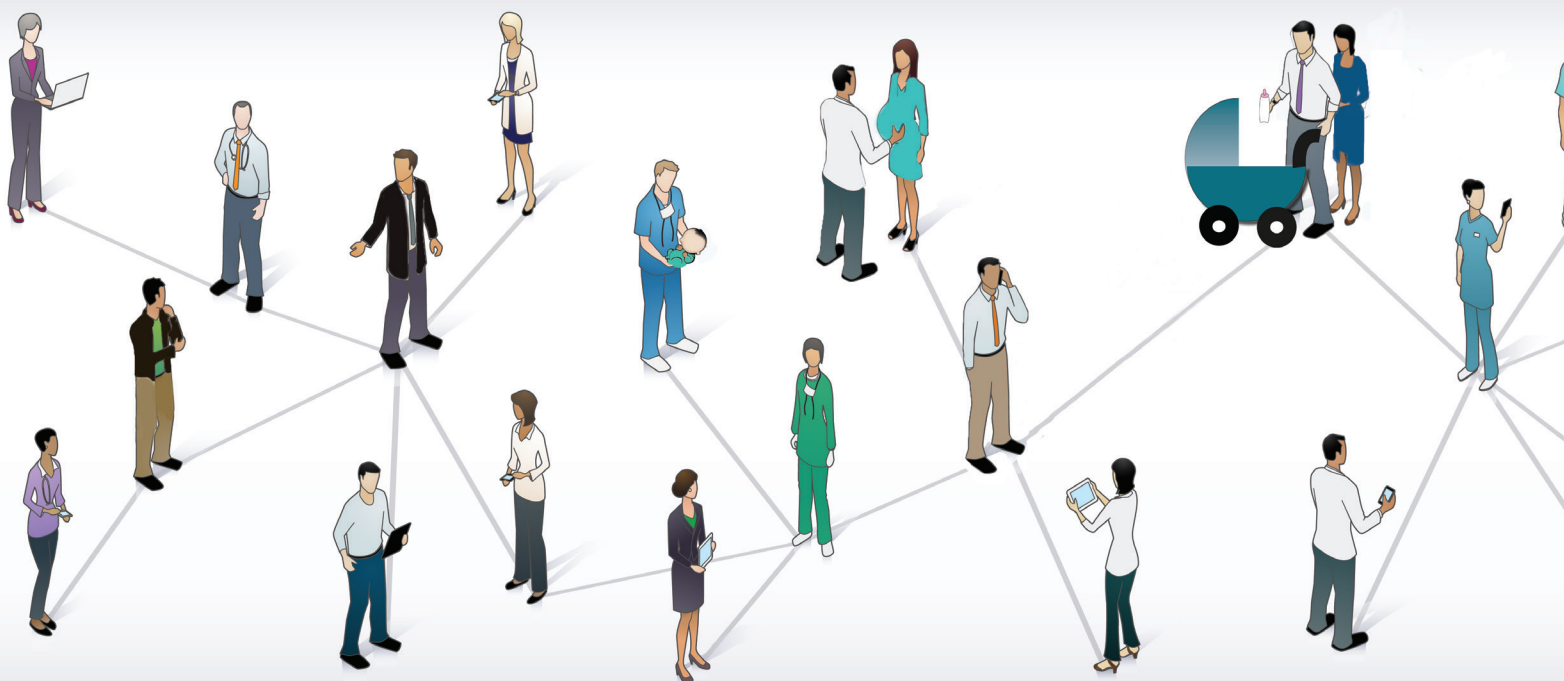


I SERVIZI SOCIALI AL TEMPO DEL CORONAVIRUS



PRATICHE IN CORSO NEI COMUNI ITALIANI



Unione europea
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE

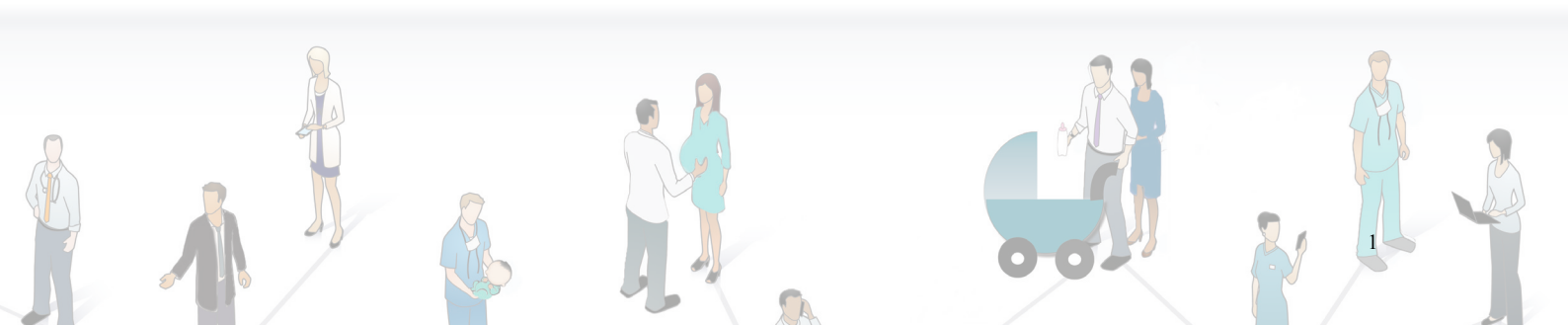


MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



THE WORLD BANK
IBRD - IDA | WORLD BANK GROUP

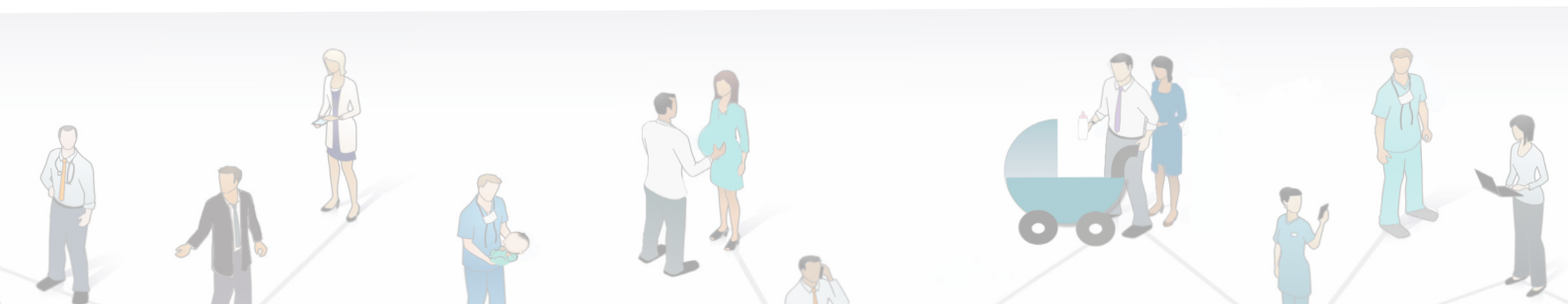




I SERVIZI SOCIALI AL TEMPO DEL CORONAVIRUS

PRATICHE IN CORSO NEI COMUNI ITALIANI

DATA DI PUBBLICAZIONE: 7 LUGLIO 2020



INTRODUZIONE

L'emergenza Covid-19 ha messo la popolazione mondiale in uno stato di allerta tuttora in corso, sia dal punto di vista sanitario sia dal punto di vista economico, con significative ricadute in ambito sociale, che hanno principalmente coinvolto le fasce di popolazione che già vivevano in condizioni di bisogno, di povertà, di isolamento o malattia. Ad essi si sono aggiunti altri milioni di persone che stanno affrontando all'improvviso incertezze e difficoltà gravi e inaspettate.

Tutti i Paesi sono stati chiamati a grandi sforzi per contrastare la diffusione del Coronavirus, rafforzando le misure preventive, attivandosi per individuare ed isolare i casi, mettere in campo adeguate procedure gestionali e di contenimento.

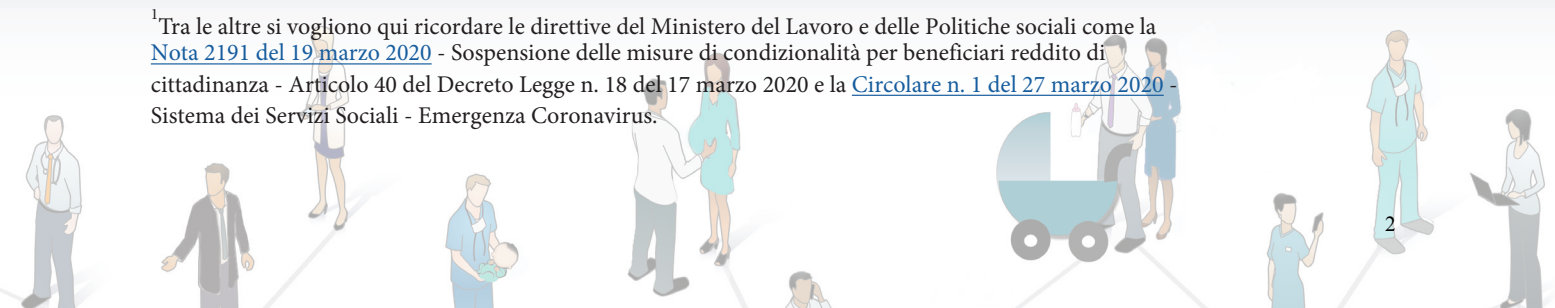
L'Italia, primo paese occidentale ad affrontare l'emergenza, ha risposto con l'introduzione di molteplici ordinanze restrittive, tese a limitare al massimo la diffusione dell'epidemia, che hanno mutato le condizioni di vita, lavorative e di relazione dell'intera popolazione, stravolgendo in pochi giorni ogni quotidianità.

Nella difficoltà di affrontare un fenomeno del tutto sconosciuto, i diversi livelli di governo hanno prontamente reagito adeguando schemi di programmazione, finanziamento, gestione, intervento e avviando sperimentazioni, interventi e servizi o potenziando quelli esistenti.

Assieme ai Servizi sanitari, sui quali i fari mediatici si sono maggiormente accesi, sono stati i Servizi sociali dei Comuni a sostenere le fasce di popolazione più fragili, non soltanto recependo le indicazioni arrivate dal livello centrale¹, ma anche ripensando e riorganizzando i propri servizi e mettendo in campo inedite forme di vicinanza alle persone, alle famiglie, in alcuni casi coinvolgendo attivamente la comunità locale.

I Comuni, anche a livello di Ambito territoriale, hanno avviato numerosi servizi e iniziative nei propri territori per rispondere alle necessità della popolazione, hanno innovato e rafforzato esperienze già presenti, modificando in maniera flessibile le loro modalità di intervento. In questo contesto le tecnologie informatiche hanno spesso dato un supporto fondamentale nell'erogazione del servizio, nella comunicazione, nella gestione dei flussi informativi e nella relazione con gli stakeholder, prefigurando migliorie nel processo complessivo di digitalizzazione della PA.

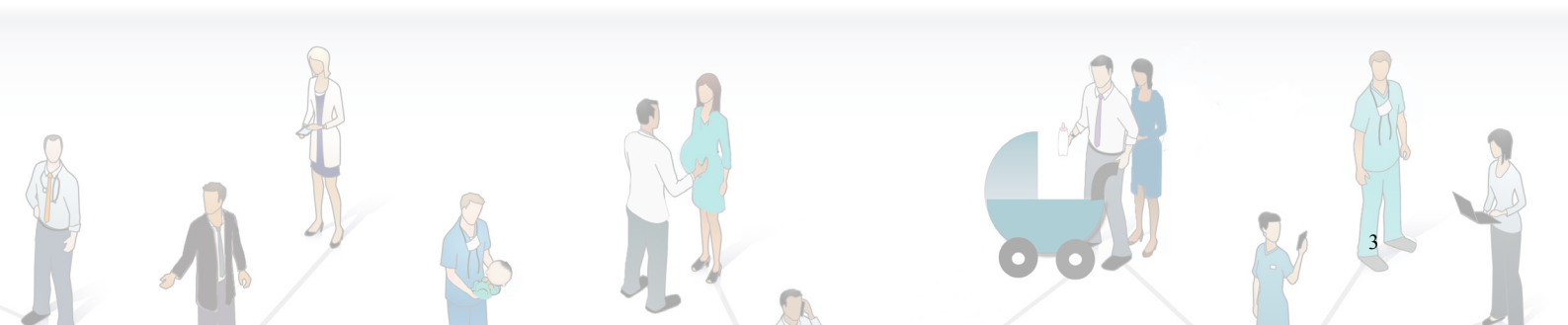
¹Tra le altre si vogliono qui ricordare le direttive del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali come la [Nota 2191 del 19 marzo 2020](#) - Sospensione delle misure di condizionalità per beneficiari reddito di cittadinanza - Articolo 40 del Decreto Legge n. 18 del 17 marzo 2020 e la [Circolare n. 1 del 27 marzo 2020](#) - Sistema dei Servizi Sociali - Emergenza Coronavirus.



INTRODUZIONE

La Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, insieme al Dipartimento Welfare dell'ANCI, con il supporto della Banca Mondiale, scorgendo in questa complessità un patrimonio di esperienze importantissimo da non disperdere, ha deciso di realizzarne una raccolta aperta, confluita nella presente pubblicazione, affinché possa fornire un compendio di spunti utili per definire modalità di lavoro idonee a condizioni emergenziali e, allo stesso tempo, incentivare una riflessione pragmatica su nuove modalità di intervento che, ove necessario, possano divenire parte integrante della programmazione sociale.

Questa raccolta, in altre parole, vuole non solo fotografare come stia cambiando il lavoro degli operatori dei servizi sociali territoriali per far fronte ai nuovi e molteplici bisogni delle persone, soprattutto quelle più fragili, a seguito dell'emergenza Covid-19, ma ha come scopo primario quello di consegnare tempestivamente alla comunità di professionisti e al pubblico, informazioni e spunti utili alla contaminazione di pratiche e servizi tra territori: così come le esperienze di un piccolo borgo possono essere uno spunto per i Comuni limitrofi, così la conoscenza della portata innovativa di interventi messi in campo anche in contesti molto distanti dal proprio, può fare da traino a quanti vogliono essere, in questo momento più che mai, agenti del cambiamento sociale.



COME È STATO ORGANIZZATO IL LAVORO

Il lavoro qui presente è frutto della raccolta e della successiva sistematizzazione delle esperienze pervenute, dal 16 aprile al 31 maggio 2020, attraverso una rilevazione online, elaborata ad hoc e composta da 21 domande, al fine di indagare, oltre agli aspetti organizzativi, al numero di operatori coinvolti e alle fonti di finanziamento utilizzate, anche aspetti maggiormente qualitativi, come l'uso di particolari tecnologie, l'attivazione di reti di collaborazione, le modalità di comunicazione, la portata innovativa delle pratiche e una loro sostenibilità futura. La rilevazione è stata promossa attraverso una [Lettera inviata agli Ambiti territoriali e ai servizi sociali dei Comuni](#), a firma congiunta del Direttore Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e del Segretario Generale ANCI², nonché attraverso i referenti regionali della Banca Mondiale su tutto il territorio nazionale. Le informazioni raccolte sono state riorganizzate attraverso schede che riportano, oltre ai dati sull'ente erogatore, indicazioni descrittive sul servizio attivato, sulle modalità di comunicazione e sugli strumenti - tecnologici e non - utilizzati, sui riscontri ottenuti dagli operatori e dalla cittadinanza, nonché sulla volontà di proseguire il servizio anche oltre la fine del periodo emergenziale. Le pratiche segnalate dai Comuni e dagli Ambiti Territoriali Sociali sono state suddivise in tre categorie contraddistinte, per una più agevole lettura, da colori diversi:

Servizio completamente nuovo;

Servizio esistente, ma rafforzato o rimodulato per rispondere in maniera flessibile all'emergenza;

Servizio misto, ovvero un intervento composito che racchiude entrambe le precedenti categorie.

Le diverse iniziative inserite da uno stesso Comune, facendo capo ad un'unica struttura organizzativa, sono state accorpate nella medesima scheda. Inoltre, nel presente lavoro sono state pubblicate tutte le esperienze ricevute a titolarità dei Comuni o degli Ambiti territoriali nei settori oggetto della presente indagine. Le prassi raccolte dai territori, così come implementate nell'emergenza e da loro raccontate, non hanno subito alcun filtro in ingresso e non è stata applicata alcuna selezione qualitativa da parte dei curatori. Si valuterà la possibilità di sviluppare una successiva analisi al fine di individuare, tra le esperienze qui presentate, interventi riconducibili a "buone prassi" per una pubblicazione che aiuti il lettore ad orientarsi nella vastità delle esperienze qui raccolte attraverso specifici criteri di analisi, valutando la sostenibilità di prassi e servizi attivati o ripensati nell'emergenza.

²La nota è stata pubblicata sul sito web del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (vai al [link](#)), sul sito web dell'ANCI Nazionale (vai al [link](#)) e delle sue diverse sedi regionali.



ANALISI: NOTA METODOLOGICA

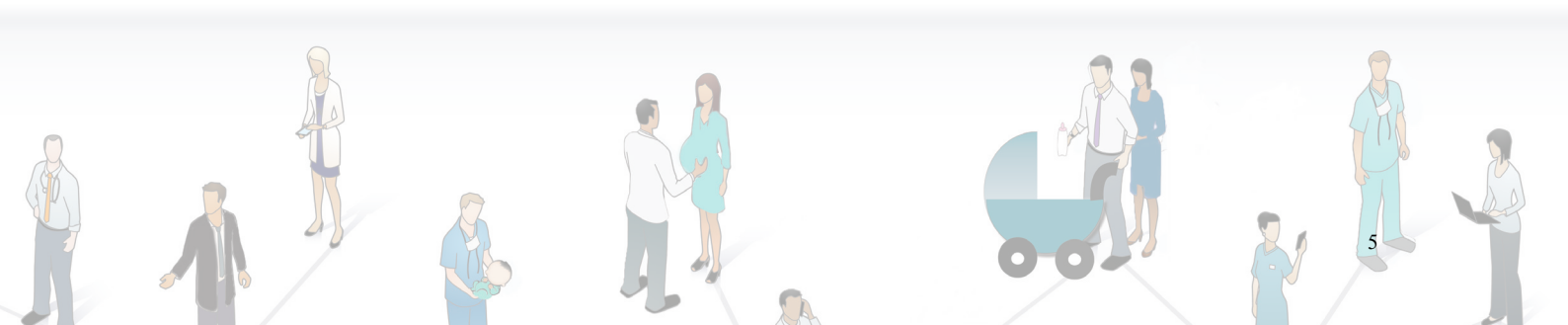
La partecipazione alla rilevazione da parte dei Comuni/Ambiti è frutto di un processo di auto-candidatura che non consente di considerare le risposte pervenute rappresentative dal punto di vista statistico, seppure le 233 prassi raccolte rappresentino un significativo bacino informativo. Ciò nonostante, la numerosità delle segnalazioni pervenute, offre un'occasione per tentare di cogliere alcune caratteristiche delle trasformazioni in atto nel sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e può fornire spunti per avviare ulteriori riflessioni volte a cogliere i cambiamenti in corso.

I PRINCIPALI ELEMENTI EMERSI

L'analisi presenta una certa disomogeneità regionale, ma raccoglie prassi diffuse capillarmente su tutto il territorio nazionale. Sono state promosse da grandi e piccoli Comuni e dagli enti gestori degli Ambiti territoriali. Le iniziative sono generalmente attuate grazie a forme di partenariato e a un ramificato lavoro di rete sul territorio, talvolta con caratteristiche di *governance* multilivello, che ha saputo valorizzare relazioni informali e mettere a sistema le risorse dell'intera comunità.

La necessità di agire celermente risulta aver spinto ciascuno a fare al meglio quello che sapeva fare. Nei partenariati ricorre il volontariato organizzato e individuale. Soggetti quali Protezione Civile, Caritas, Croce Rossa Italiana, sono presenti in decine di progetti. Come lo sono le associazioni, le reti informali di cittadini che si sono messi al servizio. Ma c'è anche il privato, i negozi di vicinato, i centri commerciali, gli studi professionali e le imprese *for profit* che nell'emergenza hanno collaborato con i servizi sociali.

Elevato è il numero di operatori coinvolti, circa 8 mila, la cui dedizione e creatività professionale si è rivelata fondamentale nella gestione dell'emergenza sociale e nella prevenzione e contenimento del contagio. Tra di essi c'è anche un numero considerevole di volontari: in tantissimi sono coloro che per senso civico o solidaristico hanno dato il proprio contributo. In alcuni Comuni sono stati attivati fino a 700 volontari.



I PRINCIPALI ELEMENTI EMERSI

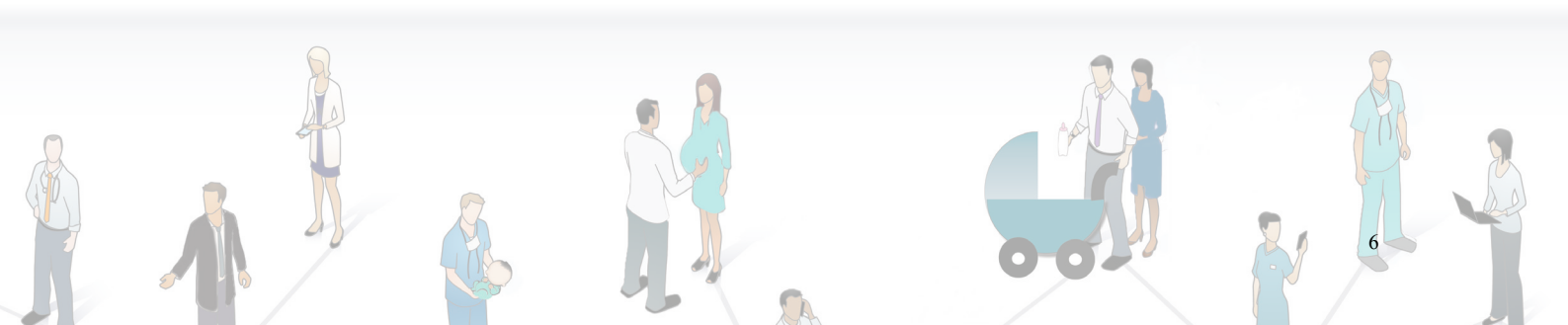
Un ruolo fondamentale nel ripensamento e nella riorganizzazione dei servizi, nonché nel lavoro di rete che ha sotteso l'attività svolta in ambito sociale nel periodo emergenziale, è rappresentato dall'utilizzo della tecnologia e dalla modificazione dei flussi informativi che ne è seguita.

Emerge forte la propensione all'uso diffuso di strumentazione digitale, della rete nel senso più esteso, fino all'utilizzo dei *social media*, sia per intercettare i beneficiari sia per l'erogazione dei servizi e la loro comunicazione. Certamente è uno degli elementi più innovativi che merita una riflessione ulteriore, anche nella prospettiva di definire agili Linee Guida in materia che diano indicazioni chiare alle amministrazioni per l'utilizzo di questi strumenti in ambito sociale.

Le attività ripensate in tempo di pandemia hanno anche permesso ai servizi sociali dei Comuni di intercettare una nuova platea di soggetti bisognosi di protezione sociale sconosciuta ai Servizi, in parte generata dall'impatto della crisi economica che ha prodotto nuove povertà e in parte dall'emergere di nuovi bisogni legati all'emergenza sanitaria. L'emergenza è stata occasione per sperimentare servizi 'a distanza' che potranno essere usati anche in futuro. Telefono, video-chiamata e altre modalità, sono stati rivolti al supporto alle persone con disabilità e alle loro famiglie, all'accompagnamento di bambini e adolescenti nella didattica a distanza, alla gestione della solitudine dei più anziani o soli.

Tutte queste prassi sono state realizzate con una molteplicità di fonti di finanziamento, pubbliche e private, comunitarie, nazionali e locali, ma anche con il contributo della società civile.

Se molte delle prassi sono state attivate nella contingenza dell'emergenza e con essa probabilmente finiranno, per altre si auspica che le nuove modalità individuate possano risultare sostenibili nel tempo al fine di contribuire ad un ripensamento complessivo del sistema di *welfare* locale.



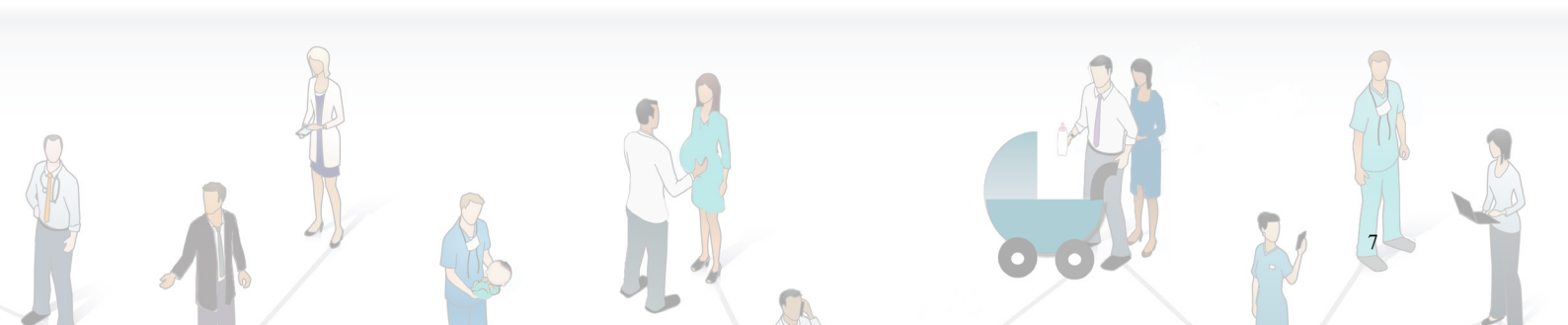
RINGRAZIAMENTI

La raccolta delle prassi dai territori durante l'emergenza Covid-19 è stata co-coordinata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dall'Anci Nazionale con il supporto della Banca Mondiale.

La preparazione di questa pubblicazione è stata coordinata da Alessandra Marini ed è stata curata da Elvira Zaccari, Andrea Pugliese e Paolo Tomasin.

Hanno inoltre partecipato alla stesura delle schede: Elena Antoniazzi, Piero D'Argento, Mario Gatto, Valentina Ghetti, Cristiana Morbelli, Elisabetta Sciotto.

Si ringraziano, infine, tutti gli operatori degli enti titolari che hanno segnalato le prassi compilando il *form* predisposto online.



INDICE DEI CONTENUTI

Regione Abruzzo 12

Comune di Chieti
Comune di San Salvo

Regione Basilicata 15

Ambito Alto Basento
Ambito Lagonegrese Pollino
Ambito Vulture Alto Bradano
Comune di Genzano di Lucania
Comune di Policoro
Comune di Potenza

Calabria 22

Ambito di Caulonia
Ambito di Cirò Marina
Comune di Campo Calabro
Comune di Corigliano-Rossano
Comune di Cosenza
Comune di Parenti
Comune di Polistena
Comune di Serra San Bruno

Campania 31

Ambito di Eboli
Ambito Sociale C4/ambito sociale B4
Ambito Sociale Palomonte
Azienda Consortile “Agro solidale”
Comune di Amalfi
Comune di Casapulla
Comune di Casoria
Comune di Castel Volturno
Comune di Circello
Comune di Mercato San Severino
Comune di Napoli
Comune di Polla
Comune di Pozzuoli
Comune di Roccapiemonte
Comune di S. Maria a Vico

Comune di Siano
Comune di Torre Annunziata
Comune di Trentola Ducenta
Consorzio dei Servizi Sociali Alta Irpinia
Consorzio dei Servizi Sociali Atripalda

Emilia Romagna 52

Comune di Argenta
Comune di Bologna
Comune di Carpi
Comune di Castell'Arquato
Comune di Forlimpopoli
Comune di Nonantola
Comune di Ravenna
Comune di Reggio Emilia
Comune di Rivergaro
Comune di Russi
Comune di Sala Bolognese
Comune di Salsomaggiore Terme
Comune di San Lazzaro di Savena
Comune di Sassano
Comune di Soliera
Comune San Mauro Pascoli
Comune Sissa Trecasali
Comuni di Argenta - Portomaggiore – Ostelato
Distretto Di Ponente – Piacenza
Unione dei Comuni della Bassa Romagna
Unione dei Comuni Modenesi Area nord
Unione dei Comuni Reno, Lavino, Samoggia
Unione dei Comuni Rubicone e Mare
Unione Reno Galliera
Unione Terre d'Argine (1)
Unione Terre d'Argine (2)
Unione Terre di Castelli
Unione Valli Reno, Lavino e Samoggia

Friuli Venezia Giulia 81

Ambito dei Comuni del Torre
Ambito di Uti Agro Aquileiese
Comune di Campolongo Tapogliano
Comune di Cervignano del Friuli
Comune di Ruda
Servizio Sociale dei Comuni del Torre
Comune di Trieste (1)
Comune di Trieste (2)

Unione Territoriale Intercomunale Livenza -
Cansiglio - Cavallo - Sacile

Lazio **91**

Ambito Territoriale Sociale dei Monti Lepini
Ambito Territoriale Sociale Viterbo 5
Comune di Casperia
Comune di Cassino
Comune di Castelnuovo di Porto
Comune di Fumone
Comune di Genzano di Roma
Comune di Morolo
Comune di Roma Capitale
Comune di Roma Capitale
Comune di Roma Municipio XV

Liguria **103**

Ambito Territoriale Avegno-Camogli-Recco-
Uscio
Ambito Territoriale di Bargagli-Davagna-
Lumarzo-Torriglia
Ambito di Chiavari-Carasco- Cogorno-
Leivi- San Colombano Certenoli
Comune di Chiavari
Comune della Spezia
Comune di Recco
Comune di Sanremo

Lombardia **111**

Ambiti dell'ATS di Bergamo
Ambito di Lecco
Ambito Oglio Po
Ambito Territoriale Distretto 5
Ambito Territoriale Sondrio
Ambito Territoriale Val Seriana
Comune di Albizzate
Comune di Bareggio
Comune di Caravaggio
Comune di Caronno Varesino
Comune di Carugo
Comune di Casalmaggiore
Comune di Cellatica
Comune di Chignolo Po
Comune di Collebeato
Comune di Correzzana

Comune di Crema
Comune di Erba
Comune di Lecco
Comune di Leffe
Comune di Lodi Vecchio
Comune di Magnago
Comune di Malgrate
Comune di Marnate
Comune di Melzo
Comune di Monticelli Brusati
Comune di Oltrona San Mamette
Comune di Pandino
Comune di Pontoglio
Comune di Porlezza
Comune di Rosate
Comune di Saltrio
Comune di San Giovanni Bianco
Comune di Soresina
Comune di Sovico
Comune di Tavernola Bergamasca
Comune di Tavernole sul Mella
Comune di Travacò Siccomario
Comune di Vedano Olona
Comune di Volta Mantovana
Polo Territoriale Valmadrera, Malgrate,
Civate
Unione Dei Comuni Lombarda Terre Di
Frontiera

Marche **154**

Ambito Territoriale Di San Benedetto Del
Tronto
Ambito Territoriale Porto Sant'Elpidio
Comune di Fano
Comune di Pesaro
Distretto sanitario Fano
Distretto Sanitario Fano UOC Cure Tutelari
Asur Marche AV1
Unione Di Comuni Vallata Del Tronto

Molise **162**

Ambito Territoriale di Larino
Ambito Territoriale Sociale di Termoli

Piemonte **165**

Ambito Area Metropolitana Centro

CIS - Consorzio Intercomunale dei Servizi
Socio Assistenziali Ciriè
CISSAC - Consorzio intercomunale servizi
socio-assistenziali
Comune di Arona
Comune di Asti
Comune di Biella
Comune di Chieri
Comune di Settimo Torinese
Comuni dell'Acquese
Comuni di Barge, Bagnolo, Piemonte
Comuni di Beinasco, Bruino, Orbassano,
Piossasco, Rivalta di Torino e Volvera
Comuni di Nichelino, Vinovo, None,
Candiolo
INAIL Torino
Regione Piemonte
Unione Comuni Nord Est Torino

Puglia

181

Ambito di Casarano
Ambito di Francavilla Fontana
Ambito di Galatina
Ambito di Gallipoli
Ambito di Grottaglie
Ambito di Massafra
Ambito di Mesagne
Comune di Bari
Comune di Cutrofiano
Comune di Gioia del Colle
Comune di Melissano
Comune di Rutigliano
Comune di San Michele Salentino
Comune di Taviano

Sardegna

196

Ambito Plus distretto sanitario di Ozieri
Ambito Plus Iglesias
Ambito Plus Sanluri
Ambito Plus Sassari
Comune di Collinas
Comune di Cuglieri
Comune di Gonnosfanadiga
Comune di Gonnosnò
Comune di Ittiri

Comune di Loceri
Comune di Loiri Porto San Paolo
Comune di Monserrato
Comune di Monteleone Rocca Doria
Comune di Nuoro (1)
Comune di Nuoro (2)
Comune di Nuoro (3)
Comune di Nuoro (4)
Comune di Nuoro (5)
Comune di Ollastra
Comune di Osini
Comune di Padria
Comune di Palmas Arborea
Comune di Paulilatino
Comune di Porto Torres
Comune di Pula
Comune di Samugheo
Comune di Sassari
Comune di Silius
Comune di Valledoria

Sicilia

226

Comune di Canicattini Bagni
Comune di Casteltermini
Comune di Catania
Comune di Palermo
Comune di Pantelleria
Comune di Ragusa
Distretto Socio-Sanitario di Lercara Friddi
Distretto Socio-Sanitario di Palermo
Distretto Socio-Sanitario Trapani

Toscana

236

Ambito di Zona Versilia
Comune di Arezzo
Comune di Bibbiena
Comune di Montevarchi
Comune di Pietrasanta
Comune di Portoferraio
Società della Salute Mugello

Trentino Alto Adige

244

Provincia di Trento (1)
Provincia di Trento (2)

Umbria **247**

Comune di Castiglione del Lago

Valle D'Aosta **249**

Comune di Courmayeur

Comune di Nus

Veneto **252**

Ambito Alto Vicentino (1)

Ambito Alto Vicentino (2)

Ambito Distretto Est AULSS 8 Berica

Ambito Sociale Agordino Bellunese Cadore

Comune di Carmignano del Brenta

Comune di Marano Vicentino

Comune di Padova

Comune di Pieve di Soligo

Comune di Sona

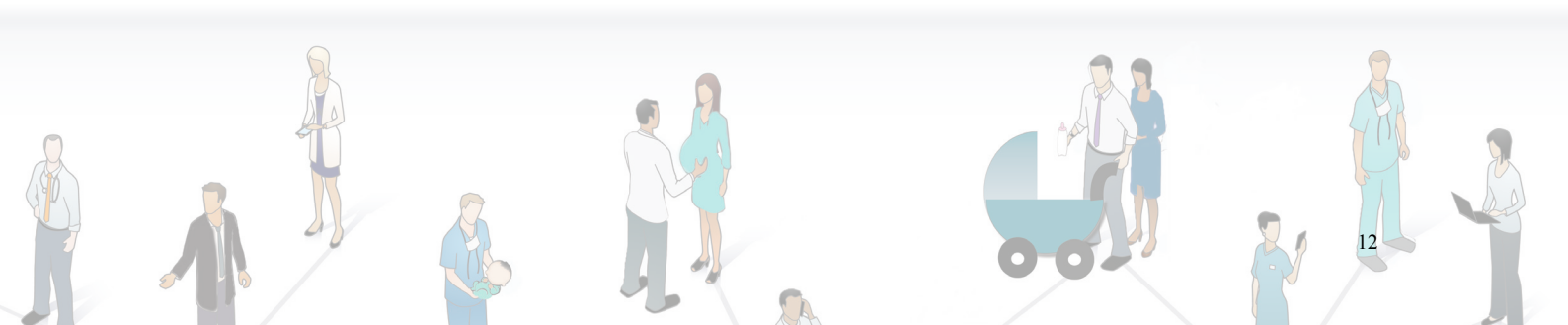
Comune di Thiene

Comune di Venezia

Comune di Vicenza



ABRUZZO



Comune di Chieti

Regione Abruzzo

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Protezione Civile, soggetti del Terzo Settore, operatori della distribuzione commerciale

Settore di intervento:
sociale

Destinatari: famiglie in difficoltà a causa dell'emergenza Covid-19

Personale impiegato: 10 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri e Fondi nazionali

Servizio rimodulato

Avviato il 2 aprile 2020

Orario: h24 per la durata dei bandi

Link di riferimento:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeN3ZRRqIvCaSHU8hrGuSHgPEX9zz293KPIou0O-oDAMxF1fA/viewform>

Sostegno alle famiglie in difficoltà

L'Amministrazione comunale ha espresso la volontà di sostenere le famiglie del territorio con minori da 0 a 3 anni che, a causa dell'emergenza sanitaria in corso, si trovavano in particolare stato di bisogno e necessità.

Tale aiuto è stato individuato nell'acquisto e nella distribuzione di beni alimentari e prodotti di prima necessità, distribuiti dal Servizio Politiche Sociali del Comune di Chieti.

Il servizio attivato è una rimodulazione del servizio già esistente presso il servizio di Segretariato Sociale, che è stato ampliato e rafforzato anche mediante l'utilizzo di modalità telematiche.

Strumenti & tecnologie

Per gestire i flussi informativi è stato utilizzato di Cloud e modulistica on-line interattiva.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta tramite Social Media, sito web istituzionale e locandine.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio è stato valutato molto positivamente.

Il termine è previsto per la fine di Giugno 2020. È molto probabile che le modalità utilizzate per questa esperienza siano utilizzate anche per altri servizi, in via continuativa.

Comune di San Salvo

Regione Abruzzo

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Cooperative Sociali, Caritas

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini, in particolare soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del Comune.

Personale impiegato: 5 tra Assistenti sociali, altri operatori sociali e personale Amministrativo

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio misto

Avviato il 13 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12-14

Link di riferimento:

<https://www.comunesansalvo.it/articoli/le-notizie/2248/lo-sportello-dascolto-anti-coronavirus>

Sportello di ascolto telefonico e Pacco Spesa

L'ufficio delle Politiche sociali del Comune ha attivato il nuovo sportello psicologico che affianca le attività operative a sostegno ai cittadini con misure psicologiche di contrasto e gestione del rischio.

L'obiettivo è quello di aiutare i cittadini a gestire le emozioni aiutandoli ad affrontare le ansie e lo sconforto del periodo.

Il servizio è rivolto ai cittadini del comune di Vasto e a tutti i cittadini della zona sociale nell'Ambito Territoriale n. 1 che comprende i comuni di San Salvo, Cupello, Lentella e Fresagrandinaria.

Il Comune ha rafforzato, inoltre, il servizio di assistenza al disagio economico attraverso la fornitura di circa 80 pacchi spesa.

Strumenti & tecnologie

Lo sportello ha fatto ricorso al semplice mezzo telefonico.

Comunicazione

La comunicazione dell'avvio del servizio è avvenuta tramite il sito web istituzionale.

Feedback & Sviluppi futuri

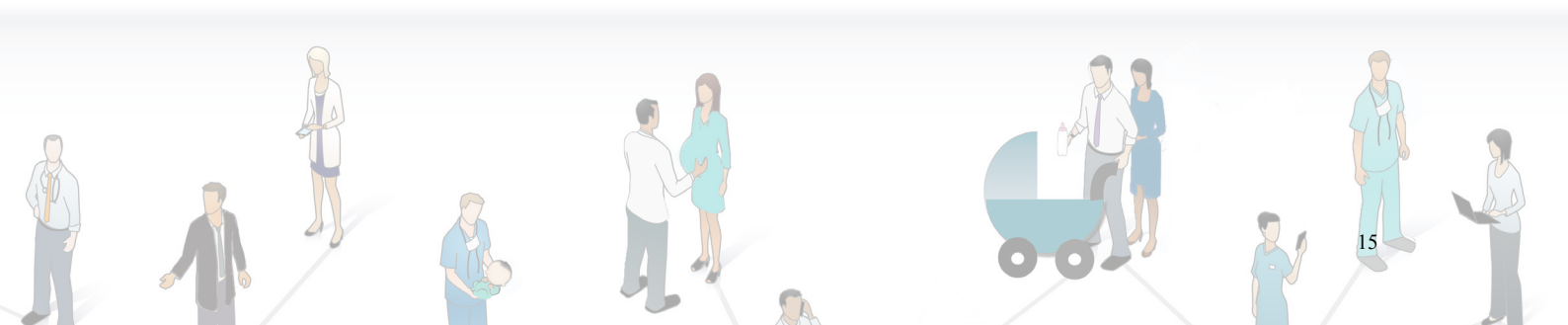
Nei primi giorni d'attivazione del servizio di ascolto telefonico diverse sono state le persone che hanno chiamato per sentire una voce amica. Nell'ultimo periodo le chiamate sono state fatte soprattutto da donne che avevano la necessità di essere rassicurate e aiutate nella gestione quotidiana.

Si prevede di continuare il servizio alle stesse condizioni di oggi. Si utilizzeranno i fondi del Fondo Sociale Regionale.

Il servizio di assistenza economica con la consegna di pacchi spesa terminerà il 30 luglio 2020.



BASILICATA



Ambito Alto Basento

Regione Basilicata

Titolare dell'iniziativa
Ambito

Partner:
Operatori Sociali
dell'Ambito; Volontari

Settore di intervento:
Sociale, Psicologico,
Educativo

Destinatari:
Tutti i cittadini, in
particolare beneficiari Rei e
RdC

Personale impiegato:
19 persone tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali; Personale
amministrativo

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà, PON
Inclusione e Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 23 marzo 2020

Orario dal lunedì al venerdì

Link di riferimento:

https://www.facebook.com/AmbitoSocioTerritorialeLa gonegresePollino/?modal=admin_todo_tour

Sportello di ascolto Sociale - Psicologico – Educativo e Pagina Facebook

Per far fronte all'emergenza sanitaria sono state attivate funzioni di:

- supporto al segretariato sociale;
- riattivazione di legami di solidarietà sociale e di collegamento con i servizi territoriali;
- intervento immediato sul posto, in seguito a segnalazioni, attraverso il supporto di figure professionali quali assistenti sociali, educatori professionali e psicologi;
- creazione di pagine Facebook e Instagram come veicolo d'informazione sulle attività dell'Ambito, ma anche e soprattutto per proporre attività da fare a casa con bambini e disabili, per le persone in quarantena e per dare informazioni sulle disposizioni governative.

L'obiettivo è quello di ridurre lo stato di isolamento del soggetto rispetto alla rete dei servizi territoriali e fornire assistenza immediata.

Il servizio si avvale degli Sportelli di ascolto e svolge funzioni di filtro, cura e presa in carico nel caso di interventi urgenti. Collegato con servizi sociali comunali.

Strumenti & tecnologie

Sono state utilizzate schede telefoniche dedicate e social network.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite social network (Facebook e Instagram) e con locandine tradizionali.

Feedback e Sviluppi Futuri

Il servizio è completamente nuovo e si conta di istituzionalizzarlo. È stato molto efficace per rimanere in contatto con beneficiari REI/RdC.

Ambito Lagonegrese Pollino

Regione Basilicata

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: altri Comuni
dell'Ambito

Settore di intervento:
Sostegno sociale e
psicologico, raccolta fondi

Destinatari: tutti i cittadini
con particolare attenzione ad
anziani e persone disabili

Personale impiegato: 10 tra
assistenti sociali e altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione

Servizio nuovo

Avviato il 7 aprile 2020

Orario: dal lunedì al sabato
dalle 8 alle 14 e dalle 15
alle 18

Link di riferimento:

[https://www.facebook.com/
AmbitoSocioTerritorialeLa
gonegresePollino/?modal=a
dmin_todo_tour](https://www.facebook.com/AmbitoSocioTerritorialeLagonegresePollino/?modal=admin_todo_tour)

'RETE DI SOLIDARIETÀ'

L'intervento prevede tre azioni:

1. Attivazione "Telefono Sociale e Psicologico", un servizio sociale e psicologico di supporto a distanza per tutti i residenti nei 27 Comuni dell'Ambito Lagonegrese Pollino;
2. Creazione e gestione di una pagina Facebook denominata "Ambito Socio-Territoriale Lagonegrese Pollino";
3. Promozione di una raccolta fondi da destinare al supporto dei nuclei più deboli.

Strumenti & tecnologie

Si è fatto ricorso a strumenti tradizionali, come il telefono, e a social network.

Comunicazione

Per la comunicazione sono stati usati social network e locandine.

Feedback & Sviluppi futuri

Attualmente è in corso una valutazione per il proseguimento dell'attività.

Ambito Vulture Alto Bradano

Regione Basilicata

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Protezione Civile,
Croce Rossa Italiana

Settore di intervento: Sociale
e Psicologico

Destinatari: Tutti i cittadini, in
particolare Beneficiari Rei o
Rdc, Soggetti con condizione di
indigenza attestata dai servizi
del Comune

Personale impiegato: 25 tra
Assistenti sociali e altri
operatori sociali, Psicologi

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà, PON Inclusione

Servizio misto

Avviato il 26 marzo 2020

Orario dal lunedì al venerdì,
dalle 8 alle 18

Sportello di Ascolto telefonico: “Ti ascoltiAMO”

Durante l'emergenza Covid-19, l'Ambito ha attivato lo sportello di ascolto sociale e psicologico. Si tratta di un servizio di ascolto ed intercettazione dei bisogni emergenti sul territorio.

La finalità è stata quella di offrire un'opportunità di confronto e sostegno sia ai beneficiari del Reddito di Cittadinanza che all'intera comunità.

Lo Sportello di Ascolto telefonico è stato attivato in risposta all'emergenza ed è andato a rafforzare il servizio, già attivato al passaggio delle attività in *smart working*, consistente nella conduzione di colloqui telefonici ed in videoconferenza con la Case Manager a favore dei beneficiari del Reddito di Cittadinanza.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati strumenti tradizionali e si è fatto uso di smartphone.

Comunicazione

Le comunicazioni all'utenza sono avvenute tramite: locandina, e-mail e social-network (Facebook, WhatsApp).

Feedback & Sviluppi futuri

Buona è stata la risposta da parte dell'utenza.

La partecipazione degli utenti al Servizio di Ascolto telefonico ha messo in evidenza, oltre che la necessità di voler condividere i propri vissuti legati all'emergenza, anche il desiderio di approfondire tematiche riguardanti le misure a sostegno delle famiglie.

Allo stato attuale, si ha certezza di proseguire fino alla fine dell'emergenza.

Regione Basilicata

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: i Comuni
dell'Ambito, Servizi Sociali
comunali, Caritas,
Protezione Civile

Settore di intervento:
Sociale, Supporto
psicologico

Destinatari: Tutti i
cittadini, Beneficiari Rei o
RdC

Personale impiegato: 20
tra Assistenti sociali ed altri
operatori sociali, Psicologi

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione

Servizio rimodulato

Avviato l'11 marzo 2020

Orario: Tutti i giorni negli
orari di Ufficio

Spazio d'ascolto

Durante l'emergenza Covid-19 il contatto diretto con le persone in carico si è improvvisamente interrotto. In questo periodo le persone hanno mostrato di avere bisogno di sostegno per ciò che stava accadendo, ma anche per segnalare stati di disagio e di difficoltà.

Lo spazio di ascolto telefonico è nato a seguito di autorizzazione allo *smart working* dopo l'impedimento a recarsi presso le sedi dei Servizi Sociali nei diversi Comuni.

Oltre ad aver consentito agli operatori di continuare ad avere contatti con l'utenza RdC e quindi proseguire in modalità smart, il lavoro di Analisi dei bisogni, è stata una opportunità per tutti i cittadini, un punto di riferimento sicuro.

Si è operato nella diffusione di informazioni e supporto nell'invio delle richieste delle provvidenze economiche relative ai buoni spesa, alla social card regionale e alla segnalazione di situazioni di emergenza alimentare.

Strumenti & tecnologie

Lo Spazio di Ascolto ha utilizzato per la maggior parte la modalità telefonica.

Comunicazione

Locandine a mezzo diffusione Facebook e Albo Comuni.

Feedback & Sviluppi futuri

Non vi sono al momento indicazioni per una continuazione o per uno stop al servizio.

Comune di Policoro

Regione Basilicata

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: ANFFAS

Policoro, Caritas,
Associazione La Mela di
Odessa

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 15

tra Assistenti sociali,
volontari e altri operatori
sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 28 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì (10-12 e 17-19)

Spesa sospesa

In risposta all'emergenza Covid-19 il Comune ha attivato i seguenti servizi a supporto dei cittadini più bisognosi e in difficoltà:

- una raccolta alimentari,
- un servizio di supporto psicologico,
- una raccolta fondi da destinare a supporto dei nuclei più fragili

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati sia Social Media sia metodi più tradizionali.

Comunicazione

Per la comunicazione è stato utilizzato: locandina, e-mail e social network (Facebook, WhatsApp in storie)

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio è terminato il 3 giugno 2020.

Comune di Potenza

Regione Basilicata

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Settore di intervento:

Sociale

Partner: Imprese, Enti del Terzo Settore, Volontariato

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 9 tra assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale e volontari dei soggetti aderenti all'iniziativa

Iniziativa finanziata da: PON Inclusion, Fondi propri, Risorse dei soggetti profit e non profit aderenti

Servizio nuovo

Avviato il 19 marzo 2020

Orario: il servizio di ascolto telefonico è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 17. I servizi/interventi hanno diverse coperture, alcune anche quotidiane (es. per l'emergenza alimentare)

Link di riferimento:

<http://www.comune.potenza.it/?p=39882>

<http://www.comune.potenza.it/?p=39960>

Potenza Solidale

“Potenza Solidale” nasce con l’attivazione della rete per l’emergenza alimentare e del servizio di ascolto telefonico, costituendone un rafforzamento. Ha avuto lo scopo sia di intercettare le attività di soggetti, profit e non, fornite a titolo gratuito ai cittadini, sia di promuovere e sostenere le risorse spontanee della comunità, rafforzando le capacità di affrontare le problematiche sociali connesse all’emergenza.

Il servizio sociale, impegnato nell’ascolto telefonico, ha potuto indirizzare e utilizzare efficacemente le risorse messe a disposizione, in favore dei cittadini in difficoltà. L’iniziativa è nuova e ha gettato le basi per la costruzione di reti di collaborazione tra soggetti diversi.

Strumenti & tecnologie

Alcuni soggetti aderenti all’iniziativa erano dotati di proprie piattaforme che hanno messo a disposizione per gli interventi/servizi offerti.

Comunicazione

Per la diffusione delle informazioni sono stati utilizzati il sito web e il profilo social del Comune, mentre per le attività di ascolto il telefono e la mail.

Feedback & Sviluppi futuri

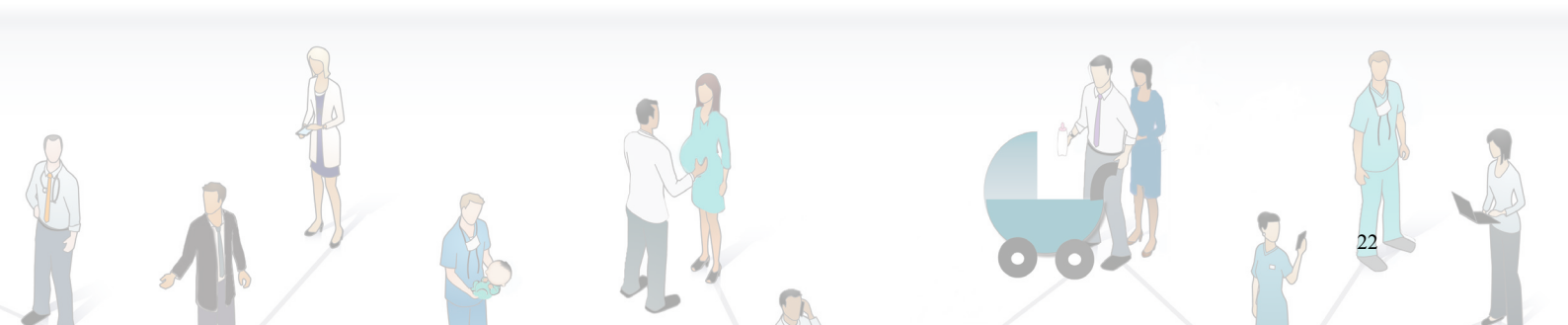
I soggetti aderenti all’iniziativa hanno manifestato soddisfazione nel collaborare e sentirsi parte attiva nel poter offrire una risposta al cittadino in difficoltà.

Per gli operatori del servizio sociale è stata un'occasione per sperimentare modalità diverse di risposta al cittadino e di conoscere in maniera più approfondita le risorse del territorio. I riscontri da parte della cittadinanza sono stati positivi.

Il servizio rimarrà attivo fino al 31 luglio 2020.



CALABRIA



Ambito di Caulonia

Regione Calabria

Titolare dell'iniziativa

Ambito

Partner:

Confraternita Misericordie,
Croce Rossa Italiana, Caritas
Diocesana, Protezione Civile

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

20 operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori sociali;
Volontari; Psicologi

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà e PON
Inclusione

Servizio nuovo

Avviato il 15 marzo 2020

Orari: dal lunedì al venerdì
dalle 8.30 alle 18.30

Link di riferimento

<https://www.telemia.it/2020/03/caulonia-arriva-il-pronto-intervento-sociale/>

Nuovo Pronto Intervento Sociale

Per far fronte all'emergenza Covid-19, i servizi specifici offerti dall'ATS tramite il Pronto Intervento Sociale sono stati:

- consegna spesa alimentare e farmaci a domicilio;
- servizio pagamento utenze in scadenza;
- sportello telefonico di sostegno psicologico.

Il servizio di Pronto Intervento Sociale è rivolto ai cittadini residenti nei 19 Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale – con Comune capofila Caulonia - in condizioni di solitudine, ovvero privi di rete familiare.

Strumenti & Tecnologie

Per la realizzazione del servizio si è fatto ricorso ai siti web istituzionali dei Comuni dell'Ambito territoriale, integrati a metodi più tradizionali per le attività di coordinamento e di lavoro in rete.

Comunicazione

I principali canali di comunicazione utilizzati sono stati: affissione di locandine, divulgazione sui siti web istituzionali dei Comuni appartenenti all'Ambito.

Feedback e sviluppi futuri

Il riscontro dagli operatori è stato positivo. Il nuovo servizio è stato ritenuto utile in quanto ha offerto la possibilità di far emergere situazioni di marginalità e disagio sociale e socioassistenziale non conosciute ai servizi sociali.

Dai destinatari, il servizio è stato apprezzato in quanto ha potuto rispondere alle emergenze dei nuclei e individui in condizione di particolare fragilità.

Vista la risposta positiva, si prevede di dare continuità al servizio. Per far ciò, bisogna strutturare la rete pubblico-privato attivata e sviluppare una ponderata previsione dei costi.

Ambito di Cirò Marina

Regione Calabria

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Misericordia Cirò Marina, Forever Young Strongoli, Volontari.

Settore di intervento:
Sociale, Pronto intervento economico e culturale.

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 16 operatori tra assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione

Servizio rafforzato

Avviato il 1° aprile 2020

Orario: tutti i giorni h 24

Link di riferimento:
<https://it-it.facebook.com/ReI-PON-Inclusione-Ambito-di-Cir%C3%B2-Marina-191874141689308/>

Équipe Rei Ambito Cirò Marina nell'emergenza Covid-19

I servizi sviluppati costituiscono un rafforzamento di pratiche esistenti, rafforzati anche tramite l'aiuto di volontari e di nuovi supporti informatici. Sono:

- supporto psicologico telefonico, per ascoltare e fornire strategie di gestione del malessere emotivo legato all'emergenza sanitaria;
- campagne informative sulle buone pratiche di comportamento nell'emergenza;
- attività di supporto extra-scolastiche per bambini e adolescenti tramite piattaforme Skype e Messenger, e attività di doposcuola e sostegno ai minori attraverso il loro coinvolgimento emotivo in disegni e lavori manuali;
- supporto di mediazione culturale e lezioni.

Inoltre, sul sito internet del Comune, è resa disponibile una guida alle agevolazioni e benefici previsti nell'emergenza a livello nazionale e suggerimenti di idee creative, giochi, ricette e attività Montessori da svolgere a casa.

Diversi volontari hanno prestato la loro attività e passione per realizzare video e/o dare suggerimenti per affrontare la quarantena quali, ad esempio, consigli alimentari, per la cura della persona, giochi, motori, dediche musicali, coreografie di ballo.

Strumenti & tecnologie

Si è fatto uso di piattaforme per video-chiamate come Skype, Messenger e del telefono.

Comunicazione

La comunicazione per far conoscere il servizio ha previsto l'utilizzo del sito web istituzionale del Comune di Cirò Marina, la Pagina Facebook 'REI PON Inclusione', indirizzi e-mail, video e telefono.

Feedback & Sviluppi futuri

Considerati i numerosi riscontri positivi ricevuti per i servizi, si intende mantenere attiva questa pratica anche oltre l'emergenza, compatibilmente con le attività ordinarie.

Comune di Campo Calabro

Regione Calabria

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Associazione "Nuova Solidarietà", Associazione "Passione civile", Associazione "Papa Giovanni XIII", Avis, Croce Rossa Italiana.

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Anziani e persone con disabilità

Personale impiegato: 10 operatori tra Volontari, consiglieri e assessore comunali

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio misto

Avviato il 12 marzo 2020

Orario: dal lunedì al sabato dalle 9 alle 13 per le richieste telefoniche; anche il pomeriggio per le consegne.

Link di riferimento:

<https://www.facebook.com/comune.campocalabro.rc.it/>

"A casa tua"

Il servizio di supporto rivolto a persone sole, anziani, era stato avviato e concluso nel passato. Con l'emergenza sanitaria è stato riattivato ed esteso alle persone sole e non autosufficienti.

Le attività si sono sostanziate nella raccolta dei bisogni (spesa, farmaci da acquistare, prescrizioni da richiedere al medico), nell'acquisto dei beni e nella loro consegna a domicilio.

Nel periodo delle lunghe file ai supermercati, si fatta un'azione di sensibilizzazione dei cittadini per prevedere una corsia preferenziale per i volontari.

Attraverso un gemellaggio con due Enti di servizio civile sono stati coinvolti i volontari per fornire compagnia telefonica agli anziani soli e nella distribuzione di mascherine a tutta la popolazione.

Grazie alla collaborazione con la CRI (Croce Rossa Italiana), si distribuiscono pacchi alimentari alle famiglie in difficoltà economica con cadenza più o meno mensile.

Strumenti & tecnologie

Per realizzare il servizio si è fatto ricorso all'uso di strumentazione telefonica e a sistemi di messaggistica WhatsApp.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta attraverso il sito web del Comune, locandine, e-mail, gruppi WhatsApp.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio realizzato con le associazioni di volontariato si concluderà con la fine dell'emergenza sanitaria, quando le persone potranno riprendere ad uscire o a ricevere sostegno e aiuto da parenti e da associazioni varie.

È stato presentato un progetto per la prosecuzione del servizio verso gli anziani.

Comune di Corigliano- Rossano

Regione Calabria

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Protezione Civile,
Croce Rossa e volontari del
Terzo Settore

Settore di intervento:
Sociale, Psicologico e
Educativo

Destinatari: Tutti i cittadini e
principalmente nuclei familiari
più vulnerabili e soggetti
maggiormente esposti a
situazioni di fragilità

Personale impiegato: 13
operatori tra cui 7 assistenti
sociali, 2
psicologi, 3 educatori
professionali, 1 mediatore
interculturale ed 1 esperto in
esperto in programmazione e
progettazione sociale e nella
gestione dei sistemi
informativi di monitoraggio e
di rendicontazione.

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione

Servizio rimodulato

Avviato il 10 marzo 2020

Orario: tutti i giorni dalle 9
alle 20

Link di riferimento:
<https://www.facebook.com/PON-Inclusione-Sia-Rei-Ambito-Territoriale-Corigliano-108249207276006>

Rispondiamo all'emergenza Covid-19

Il servizio ha svolto le seguenti attività:

- Gestione bonus alimentari: a) erogazione buoni spesa per l'acquisto di generi alimentari presso gli esercizi commerciali indicati da ciascun comune; b) acquisto di generi alimentari o prodotti di prima necessità. L'erogazione dei buoni spesa è stata organizzata con avvisi pubblici; i *case manager* si sono occupati della gestione e delle pratiche di riesame dei soggetti esclusi.
- Attivazione linee telefoniche per il sostegno psicologico e sociale;
- Mappatura, sostegno e monitoraggio telefonico delle situazioni di fragilità già in carico all'equipe;
- Realizzazione del progetto socioeducativo "*Parole che legano*" per accorciare le distanze con l'Altro che non può esser raggiunto fisicamente. Si sono realizzati contenuti multimediali fruibili attraverso la pagina Facebook "PON Inclusione Sia-REI Ambito Territoriale Corigliano".
- supporto alle famiglie ed i minori più fragili con la lettura di storie attraverso videochiamate Skype e WhatsApp: gli educatori hanno aiutato i bambini ad affrontare la loro realtà interiore, superare i disagi e facilitare l'affermazione della personalità.
- il mediatore interculturale ha reso fruibili le informazioni e le prescrizioni previste da Decreti e Ordinanze sull'emergenza Covid-19, con la realizzazione di locandine in 5 lingue (inglese, francese, bulgaro, rumeno, arabo) diffuse sulla pagina Facebook.
- i case manager hanno supportato lo "Spazio della Solidarietà", del Comune in favore dei soggetti richiedenti aiuto per l'acquisto di generi di prima necessità, gestito dai volontari della Protezione Civile e della Croce Rossa.

Strumenti & tecnologie

Sono state utilizzate: computer, smartphone e piattaforme come Skype e WhatsApp. Per la gestione dei bonus alimentari è stata implementata una piattaforma online per l'acquisizione delle istanze. Per la condivisione della documentazione è stata utilizzata Dropbox.

Comunicazione

Per la diffusione del servizio sono stati utilizzati: il sito del comune di Corigliano-Rossano, Facebook, e la pagina FB istituzionale del PON Inclusione Area Corigliano e del Comune di Corigliano-Rossano.

Feedback & Sviluppi futuri

Le figure professionali coinvolte hanno sviluppato: maggiore flessibilità nel modificare l'organizzazione del lavoro e di dare risposta a bisogni nuovi e urgenti; la capacità di lavorare in maniera integrata e trasversale rispetto alle competenze ed alle funzioni; la capacità relative al *problem solving* lavorando sulla mappatura delle risorse territoriali per fronteggiare i nuovi bisogni. Positivi sono stati i riscontri da parte dei cittadini. Si intende proseguire l'attività.

Comune di Cosenza

Regione: Calabria

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner:

Caritas Diocesana, Terzo Settore, Centro Servizi Volontariato, Associazione Banco Alimentare, Casa San Francesco (servizio residenziale per adulti in difficoltà).

Settore di intervento: Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

25 operatori tra Assistenti sociali e Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da: Fondo Povertà e PON Inclusione

Servizio rafforzato

Avviato il 15 marzo 2020

Orario dal lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00. Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00

Link di riferimento:

https://cosenza.etrasparenza.it/archivio13_strutture - 1_4311.html

Porta Sociale

Il Servizio raccoglie e gestisce le richieste di accesso ai servizi territoriali mediante l'operatore dello sportello, il quale tratta le istanze da inserire nel database, informa i cittadini su diritti, le prestazioni e le modalità di accesso, demanda all'Assistente Sociale i casi che richiedono una valutazione specifica del bisogno.

In tal modo si attiva il "processo d'aiuto", si danno risposte immediate ai casi semplici, e si reindirizzano i casi complessi alla valutazione del Back-Office.

Il servizio è un rafforzamento di quello esistente, che è stato potenziato con nuovo personale e una nuova organizzazione più efficace ed efficiente.

Strumenti e Tecnologie

Per realizzare il servizio sono stati utilizzati strumenti quali sito web istituzionale del Comune, la pagina Facebook e l'indirizzo e-mail della Porta Sociale.

Comunicazione

Per fare conoscere il servizio sono stati utilizzati i seguenti canali: sito web istituzionale del Comune e la pagina Facebook.

Feedback & Sviluppi Futuri

Riscontri operatori: il servizio riattivato e potenziato ha dato la possibilità di intercettare situazioni di marginalità e vulnerabilità sociale, oltre che a sviluppare attività di supporto ai cittadini.

Riscontro destinatari: il servizio è stato apprezzato in quanto ha risposto e continua a rispondere alle esigenze che provengono dalla fascia di popolazione più in difficoltà.

Si prevede di mantenere questo servizio attivo anche una volta finita l'emergenza, lavorando per il rafforzamento della rete sociale pubblico-privato ed il reperimento di fondi dedicati.

Comune di Parenti

Regione Calabria

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Gruppo

Protezione Civile

Settore di intervento:

Sociale e Socio-sanitario

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 10

operatori tra Personale
socio-sanitario e Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio rafforzato

Avviato il 31 marzo 2020

Orario: da lunedì a venerdì
dalle 9 alle 12 e dalle 15
alle 19

Link di riferimento:

<http://www.comune.parenti.cs.it/index.php?action=index&p=3>

Servizi di Assistenza Domiciliare

Il servizio di assistenza domiciliare è stato ampliato rafforzando quanto già esistente per fronteggiare l'emergenza da Covid-19. È rivolto a tutti i cittadini, si compone di attività di assistenza domiciliare, con particolare riguardo alle persone in particolari condizioni di difficoltà.

Strumenti & tecnologie

Per la realizzazione delle attività sono stati utilizzati strumenti ordinari.

Comunicazione

Per la comunicazione del servizio si è fatto ricorso a locandine, video, comunicazione sui gruppi di messaggistica WhatsApp.

Feedback & Sviluppi futuri

Da parte degli operatori si è riscontrata molta soddisfazione. Da parte dei destinatari si è registrato apprezzamento per i servizi erogati. Tale pratica ha mostrato alla cittadinanza prossimità e vicinanza da parte dell'Amministrazione comunale nel periodo dell'emergenza da Covid-19. Per quanto riguarda gli sviluppi futuri del servizio, si valuterà in base alle esigenze dei cittadini.

Comune di Polistena

Regione: Calabria

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: C.O.C. (Centro Operativo Comunale), il servizio sociale professionale e i volontari della Protezione civile

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 14 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo e Volontari

Iniziativa finanziata da: PON Inclusion e risorse da destinare a misure urgenti di solidarietà alimentare (Ord. Protezione Civile n. 658 del 29-03-2020)

Servizio nuovo

Avviato il 6 aprile 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12

Link di riferimento: http://www.comune.polistena.rc.it/archivio10_notizie-e-comunicati_0_514_12_3.html

Assistenza Attiva

Il servizio di assistenza attiva prevede un supporto a domicilio delle persone in condizione di difficoltà socioeconomica (es. anziani soli, famiglie in condizioni di indigenza, ecc.).

Le attività incluse sono:

- fornitura di un pasto caldo a pranzo per persone non autonome;
- approvvigionamento beni essenziali (farmacia, alimenti);
- provviste e consegna di generi di prima necessità nei casi più gravi.

Le richieste di aiuto/assistenza possono essere fatte anche attraverso i numeri verdi. Tali richieste sono prese in carico dal Servizio sociale professionale.

Strumenti & tecnologie

Per l'implementazione del servizio sono stati utilizzati metodi tradizionali, prevalentemente telefonici.

Comunicazione

Per le comunicazioni sono stati utilizzati il sito web istituzionale del Comune di Polistena e la Pagina Facebook.

Feedback & Sviluppi futuri

Riscontro operatori: il servizio attivato è ben organizzato. Si conferma l'utilità soprattutto per le fasce in condizioni di vulnerabilità e fragilità socioeconomiche.

Riscontro cittadini: servizio molto apprezzato, in quanto, oltre ad offrire un sostegno concreto ai nuclei con maggiori difficoltà, offre un sostegno in termini di prossimità e vicinanza. Si vorrebbe dare continuità all'attività di sostegno alle fasce più vulnerabili della popolazione del Comune. Saranno valutate le condizioni per poter proseguire tale iniziativa.

Comune di Serra San Bruno

Regione Calabria

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Azienda Sanitaria
Provinciale e Associazioni
del Terzo Settore

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 3
operatori tra Assistenti
sociali e operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione, Fondi e
risorse da destinare a misure
urgenti di solidarietà
alimentare (Ord. Protezione
Civile n. 658 del 29 marzo
2020) e risorse comunali.

Servizio rafforzato

Avviato il 9 marzo 2020

Orari: dal lunedì al venerdì
dalle 8 alle 14 e dalle 15 alle
20; sabato dalle 8 alle 14

Link di riferimento: [http://
www.comune.serrasa
nbruno.vv.it/site2010/](http://www.comune.serrasanbruno.vv.it/site2010/)

Il Comune per i suoi cittadini

Il Comune di Serra San Bruno ha proceduto ad un rafforzamento dei servizi esistenti a favore di nuclei familiari non seguiti precedentemente e in transitorio stato di bisogno anche a causa del fermo lavorativo dovuto all'emergenza COVID 19.

I servizi sono stati i seguenti:

- Servizio telefonico di assistenza,
- consegna a domicilio farmaci e generi di prima necessità,
- consegna buoni spesa
- assistenza continua domiciliare, ove possibile, e telefonica a persone sole, con particolare attenzione ad anziani e disabili.

Strumenti & tecnologie

Per realizzare questa esperienza si è fatto ricorso strumenti tradizionali.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente, la diffusione a mezzo stampa e radio locali, inoltre ci sono stati contatti telefonici diretti ai nuclei in carico al servizio.

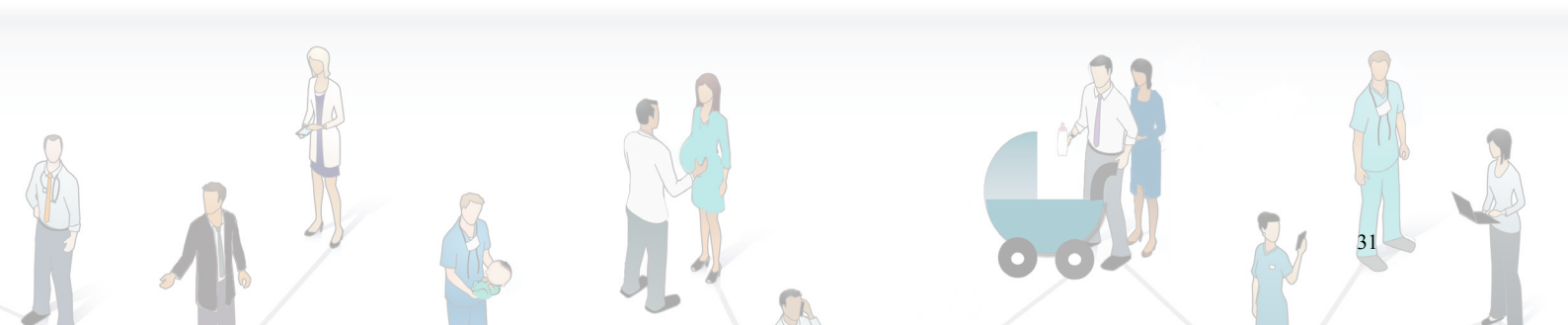
Feedback & Sviluppi futuri

Riscontro operatori: il rafforzamento del servizio è stato efficace. Riscontro destinatari: servizio apprezzato, in quanto, ha offerto dei sostegni concreti alle persone in condizione di vulnerabilità e fragilità, dimostrando la vicinanza dell'Amministrazione Comunale.

Si vorrebbe dare continuità all'attività di sostegno alle fasce più vulnerabili della popolazione del Comune. Saranno valutate le condizioni per proseguire le attività considerando un possibile potenziamento del personale specificatamente dedicato e il potenziamento della rete con gli organismi del Terzo Settore.



CAMPANIA



Ambito di Eboli

Regione: Campania

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 22
tra assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà

Servizio rafforzato

Avviato il 2 aprile 2020

Orario: 5 giorni a
settimana

Distribuzione Buoni Spesa e assistenza telefonica

Per l'emergenza Covid-19 questo l'Ambito ha distribuito buoni spesa per tutti i cittadini, ha dato assistenza telefonica (telefonia sociale). Ha distribuito il bonus per disabili (Misura 8).

I buoni spesa sono stati attivati prima delle festività pasquali. per sostenere le famiglie bisognose negli acquisti, utili anche per trascorrere le festività, in modo più dignitoso.

Velocizzare la consegna dei buoni spesa ha richiesto un intenso lavoro da parte degli operatori ed in particolare degli assistenti sociali. Ci sono stati lunghi turni per accogliere, verificare le richieste e per la consegna dei buoni.

L'assistenza telefonica ha permesso chiarimenti, sostegno per la consegna dei buoni spesa.

L'invio della richiesta è stato organizzato attraverso messaggistica WhatsApp, considerata la condizione di emergenza e ricevuto attraverso Web /Desktop.

La telefonia sociale ha raccolto i bisogni dei cittadini e le assistenti sociali hanno dato sostegno inviando se necessario presso servizi di competenza.

La misura 8 - Bonus disabili - è ancora in fase di erogazione.

Strumenti & tecnologie

Sono state usate piattaforme informatiche, diario, telefonia, web.

Comunicazione

Per comunicare si sono usati comunicati stampa, social network, messaggistica WhatsApp

Feedback & Sviluppi

È stato un periodo di lavoro intenso e stress. In futuro si conta di stabilizzare gli assistenti sociali e gli operatori oggi precari per essere più vicini al cittadino sempre e maggiormente nelle condizioni di emergenza. Si immagina adozione di strumenti informatici, formazione al loro utilizzo per una comunicazione più veloce e puntuale. Servizi in essere fino al 30 dicembre.

*Ambito sociale C4 e
Ambito sociale B4*

Regione: Campania

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: INPS

Settore di intervento:
socio-sanitario

Destinatari: Anziani,
persone con disabilità

Personale impiegato: 20
operatori tra il personale
socio-sanitario

Iniziativa finanziata da:

Servizio rafforzato

Avviato il: 1° marzo 2020

Orario: dal lunedì al
sabato

Assistenza domiciliare anziani / progetto HCP

È stato rafforzato e rimodulato il servizio di assistenza domiciliare anziani e il progetto HCP.

C'è stata maggiore attenzione e supporto agli operatori nello svolgere il lavoro dotandoli di tutti i dispositivi di sicurezza individuale e monitorando che le disposizioni di sicurezza venissero rispettate.

Maggiore attenzione ai bisogni degli utenti, cercando di soddisfare i loro bisogni in breve tempo, garantendo anche un supporto al di fuori delle mansioni degli operatori.

Strumenti & tecnologie

Per il lavoro svolto è stato indispensabile il confronto diretto, soprattutto nelle visite domiciliari, ove bisogna verificare il bisogno per poi garantire un giusto piano operativo. Ove è stato possibile, il supporto telefonico e di messaggistica ha dato un aiuto.

Feedback & Sviluppi futuri

C'è stato ottimo gradimento da parte degli utenti. Per l'assistenza domiciliare anziani la data di fine è prevista il 30/06/20 salva proroga, il progetto HCP nel 2022.

Ambito Sociale

Palomonte

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:

Ambito

Partner: Collaborazione
Con Coop. Sociale

Settore di intervento:

Sociale, Socio-sanitario

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 3

operatori tra Psicologi,

Assistenti sociali e

mediatori

Iniziativa finanziata da:

PON Inclusione

Servizio nuovo

Avviato il 1° aprile 2020

Orario: lunedì, martedì e

mercoledì

Supporto al Territorio

Per dare supporto ai cittadini durante l'emergenza legata alla pandemia è stato attivato un servizio di ascolto e pronto intervento sociale telefonico.

Strumenti e tecnologie

Per la realizzazione dei servizi è stato utilizzato il mezzo telefonico

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta tramite locandine e contatti telefonici.

Azienda Consortile "Agro solidale¹"

Regione: Campania

Titolare dell'iniziativa:
Azienda Consortile

Partner: Comuni consorziati, Protezione civile, Croce Rossa, Associazioni di volontariato locali e reti parrocchiali

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 130 tra assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione e Fondi propri

Servizio rimodulato

Avviato il 1° aprile 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13; il martedì e giovedì dalle 16 alle ore 18

Sportello "Ti Ascolto"

Lo sportello "Ti ascolto" è stato attivato durante il difficile periodo dell'emergenza Covid-19 che ha creato nella popolazione vissuti di ansia, paura, solitudine e disagio; una situazione nuova destabilizzante sotto diversi punti di vista.

Lo sportello offre uno spazio di ascolto, accoglienza, confronto e sostegno. Aiuta ad affrontare la difficile condizione di isolamento e di emergenza che può esporre a reazioni emotive e di forte disagio psicologico.

Il servizio era già esistente ma veniva gestito con colloqui frontali presso l'ufficio dell'Azienda Agro Solidale. Nella sua rimodulazione si è fatto ricorso a tecnologie di comunicazione a distanza.

Strumenti & tecnologie

Per lo sportello di ascolto è stato utilizzato, oltre al tradizionale telefono, un software di messaggistica istantanea e VoIP (Skype) in grado di poter effettuare anche videochiamate.

Comunicazione

Pubblicazione della notizia sul sito istituzionale e sulla pagina Facebook dell'Azienda "Agro Solidale" e attraverso i social televisivi e la stampa.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio sarà mantenuto anche dopo il periodo di emergenza al fine di assicurare il sostegno agli utenti salvaguardando le misure di distanziamento sociale.

¹ Comuni consorziati: Pagani, Sarno, San Valentino Torio e San Marzano sul Sarno (Ambito S01-3)

Comune di Amalfi

Regione: Campania

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Associazione di

Protezione Civile

Millenium, Associazione di

Volontariato Vincenziane

Settore di intervento:

sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 20

tra assistenti sociali ed altri

operatori sociali e volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 30 marzo 2020

Orario: continuato h24

Amalfi Aiuta

Il Comune di Amalfi, per rispondere all'emergenza e aiutare i cittadini, ha attivato diversi nuovi servizi:

- Sportello d'ascolto;
- distribuzione buoni spesa e derrate alimentari;
- servizio di educativa scolastica a distanza;
- distribuzione farmaci a domicilio;
- accompagnamenti presso strutture socio sanitarie.

Strumenti & tecnologie

Per l'acquisizione di domande per i buoni spesa/derrate alimentari è stata utilizzata una piattaforma online.

Comunicazione

La comunicazione dell'attivazione dei nuovi servizi è avvenuta tramite sito web, WhatsApp, manifesti.

Feedback & Sviluppi futuri

Si sta valutando l'ipotesi di un mantenimento in attività dei servizi.

Comune di Casapulla

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Regione e Ambito

Settore di intervento: sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 2
assistenti sociali

Iniziativa finanziata da:

Accesso a Bandi, Fondi propri

Servizio rimodulato

Avviato il 9 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì

Link di riferimento:

[http://www.comune.casapulla.c
e.it/hh/index.php](http://www.comune.casapulla.ce.it/hh/index.php)

Covid-19 – mai stati così vicini

Con l'emergenza Covid-19 si è reso necessario aumentare le ore di lavoro dei servizi.

Si è inoltre modificata molto la modalità di "incontro" tra servizio ed utenza: distanti, ma molto vicini.

Si sono incrementate le domande di supporto online, le richieste di informazione telefonica e attraverso e-mail.

Si è riscontrata anche una maggiore autonomizzazione dell'utenza stessa.

Strumenti & tecnologie

Si è realizzato il lavoro degli assistenti sociali da remoto con telefono ed e-mail.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta tramite il sito internet del Comune.

Feedback & Sviluppi futuri

Vi è stato un feedback positivo dagli utenti.

Comune di Casoria

Regione: Campania

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Protezione
Civile/Associazioni

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 6 tra
assistenti sociali ed altri
operatori sociali, volontari

Iniziativa finanziata da:
Pon Inclusione

Servizio rimodulato

Avviato l'8 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì dalle 9 alle 14

Link di riferimento:

Contrasto alla povertà

Il Comune di Casoria ha risposto all'emergenza rafforzando i servizi esistenti di supporto alle fasce deboli, in particolare percettori RdC, anche attraverso la gestione per l'erogazione dei buoni spesa.

Strumenti & tecnologie

Metodologia tradizionale.

Comunicazione

Per le comunicazioni sono state usate e-mail, video, locandine.

Feedback & Sviluppi futuri

Poco personale rispetto alle richieste pervenute.

Comune di Castel Volturno

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Nel COC: Polizia Municipale, Servizio Sociale, Protezione Civile, Emergency, Centro Fernandes, Centro Sociale Ex Canapificio, Parrocchie, Asl

Settore di intervento:

Sociale, Socio-sanitario

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 15

tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio misto

Avviato l'11 marzo 2020

Orario: 24 ore su 24

Link di riferimento:

https://www.comune.castelvoturno.ce.it/index.php?option=com_content&view=category&id=53&Itemid=255

Solitudine e Pamoja

Per supportare i cittadini durante l'emergenza pandemica si sono organizzati servizi di:

- consegna beni prima necessità al domicilio,
- consegna farmaci salvavita ed altri prodotti farmaceutici,
- supporto psicologico a distanza,
- corso Pilates online.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati servizi telefonica e di videocomunicazioni.

Comunicazione

È stato utilizzato il sito istituzionale, la pagina Facebook di Città di Castel Volturno, video comunicati.

Feedback & Sviluppi futuri

Vi sono stati responsi contrastanti, sia positivi sia negativi.

Comune di Circello

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Comuni vicini,
Protezione Civile,
Associazioni di volontariato,
ASL Benevento, Personale
medico sul territorio, operatori
sanitari, operatori SPRAR

Settore di intervento:
Sociale, Socio-sanitario

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 20
operatori tra Assistenti sociali,
altri operatori sociali,
Personale socio-sanitario,
Personale amministrativo,
Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 15 marzo 2020

Orario: tutti i giorni h24

Link di riferimento:

<https://it-it.facebook.com/comunedircello/>

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=516666239017678&id=129977461019893

COVID-19: #giochiamoincasaevinciamo

In sinergia con le associazioni di volontariato, Protezione Civile e Personale medico presente sul territorio, il Comune si è attivato al fine di programmare in collaborazione per fronteggiare l'Emergenza Covid-19 nel miglior modo possibile. Si è:

- Attivato il COC (Centro Operativo Comunale), che è diventato l'organo decisionale in questa emergenza.
- Attivato un numero verde specifico dove ragazzi del Servizio Civile, attivato dalla Pro Loco del Comune, rispondono per assistenza domiciliare di qualsiasi tipo (assistenza al domicilio per acquisto generi di prima necessità, medicinali, ecc.). I Volontari, al fine di potenziare il servizio in questione, erano supportati da Protezione Civile e consiglieri comunali;
- Creato un "Kit Emergenza" contenente un flaconcino di igienizzante mani, una mascherina e un vademecum con illustrate le direttive di Governo e della Regione Campania;
- Utilizzata un'App dedicata.

Strumenti & tecnologie

Per la programmazione e l'organizzazione delle attività da svolgere nell'interesse della comunità, si è fatto ricorso a piattaforme digitali di videoconferenza, come Zoom. Inoltre, è stata attivata un'App – ComunicaCity Circello - per avere un rapporto diretto con i cittadini, informarli sulle novità comunali, provinciali, regionali e nazionali. L'APP ci ha permesso oltretutto di contrastare il proliferare di *fake news* presenti sui vari social e tenere un buon controllo del territorio data la possibilità di comunicare col cittadino.

Comunicazione

È stata realizzata una campagna di comunicazione con: il sito ufficiale del Comune, le pagine social, i giornali locali, le locandine da condividere via social. Inoltre, sono state sceneggiate per video di sensibilizzazione e ci sono stati diversi interventi del Sindaco su emittenti web e locali.

Feedback & Sviluppi futuri

Tutti coloro che hanno partecipato e continuano a dare una mano in questa emergenza sanitaria hanno riscoperto il valore della Comunità di fare rete tra cittadini, enti e associazioni, la soddisfazione di aiutare il prossimo. Visti gli ottimi risultati raggiunti è prevista una continuazione e un potenziamento dei servizi. Numero verde e App continueranno nel tempo e saranno sviluppati per essere il più efficienti possibili nell'interesse della comunità.

Comune di Mercato San Severino

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Associazioni di volontariato

Settore di intervento:
sociale

Destinatari: tutti i cittadini, anziani, persone con disabilità, persone senza dimora, persone in quarantena o positive al Covid-19

Personale impiegato: 3 tra Assistenti sociali, altri operatori sociali, Volontari

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione, Accesso a Bandi

Servizi rafforzato

Avviato il 16 marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Attivazione di misure urgenti di sostegno e protezione

Il Comune di Mercato San Severino ha attivato un servizio di ascolto telefonico al fine di fronteggiare richieste di aiuti per la spesa e/o farmaci, disagio economico e le difficoltà relative al pagamento dei fitti e delle utenze domestiche.

Il Servizio è stato rafforzato grazie alla presenza di collaboratori afferenti al Consorzio Sociale di riferimento.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati metodi tradizionali

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta con la pubblicazione della notizia sul sito istituzionale del Comune e attraverso l'affissione di manifesti.

Feedback & Sviluppi futuri

La risposta della collettività è stata positiva. In particolare, sono stati apprezzati lo sforzo e la capacità di fronteggiare, nell'immediato, le richieste di aiuto.

Si prevede di continuare il servizio fino al mese di luglio.

Comune di Napoli

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Servizi sociali territoriali, Centro servizi volontariato, Municipalità, Napoli Servizi, Protezione civile

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 180 tra assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 13 marzo 2020

Orario: tutti i giorni dalle 9 alle 18 escluso le domeniche

InsiemeMaiSoli e Fondo di solidarietà “Il Cuore di Napoli”

Per fronteggiare l'emergenza dal Comune di Napoli sono stati attivati i servizi di:

- Erogazione del bonus alimentare e assistenza telefonica per la compilazione della domanda per ottenerlo;
- Consegna a domicilio di alimenti e medicine;
- Servizio telefonico di assistenza e *counseling*;
- Mappatura completa dei servizi al cittadino in tempo di Covid-19;
- Descrizione delle agevolazioni previste a livello nazionale, regionale e comunale per la riduzione dei disagi legati all'emergenza Covid-19;
- Centrale di telesoccorso h24.

Strumenti & tecnologie

Si è fatto ricorso ad una piattaforma informatica per la gestione dell'erogazione del bonus alimentare e per la raccolta dei dati dell'utenza ai fini della consegna della confezione alimentare.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite video, social, portale istituzionale, tv locali, mail.

Feedback & Sviluppi futuri

Vi è stato gradimento da parte dei cittadini per l'attivazione del servizio di call center e l'assistenza telefonica su tutte le misure e le agevolazioni previste nel periodo di emergenza Covid-19. Le attività del call center con gli operatori si sono concluse l'8 maggio. Il numero è ancora attivo con le voci guidate, così come sono attive tre caselle di posta elettroniche dedicate.

Comune di Polla

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Protezione Civile,
Commercianti

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 10
tra Assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
donazioni private

Servizio nuovo

Avviato il 28 marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Link di riferimento:

[https://www.comune.polla.s
a.it/articolo/comunicato-
stampa-carrello-sospeso](https://www.comune.polla.sa.it/articolo/comunicato-stampa-carrello-sospeso)

Carrello Sospeso

Al fine di dare un sostegno concreto alle famiglie della Comunità cittadina che durante la grave emergenza sanitaria hanno vissuto una situazione di disagio, si è fatto appello alla sensibilità dei titolari degli esercizi commerciali di generi di prima necessità affinché effettuassero una raccolta di prodotti acquistati dai propri clienti.

I beni raccolti sono stati successivamente distribuiti dai volontari di Protezione Civile.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati sia metodi tradizionali (telefono e-mail) sia messaggistica WhatsApp.

Comunicazione

La comunicazione dell'attivazione del nuovo servizio è avvenuta sia sul sito istituzionale sia in maniera diretta attraverso messaggistica WhatsApp.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio è terminato il 20 maggio 2020 ed ha avuto riscontri molto positivi da parte dei destinatari.

Comune di Pozzuoli

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 35

tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

PON Inclusionione

Servizio rafforzato

Avviato il 26 marzo 2020

Orario: tutti i giorni dalle 8 alle 19

Pozzuoli Aiuta

Si tratta di un ampliamento del Servizio Sociale e del Segretariato Sociale finanziato dal PON Inclusionione.

Gli operatori dei suddetti servizi sono stati coinvolti nelle attività di "Pozzuoli Aiuta" realizzate con una serie di interventi a favore dei cittadini che sono stati maggiormente colpiti dalle restrizioni indotte dall'emergenza Covid-19.

La principale attività è stata quella dell'organizzazione ed erogazione di Buoni Spesa alle famiglie che ha raggiunto, attraverso l'apertura di sportelli dedicati, circa 2300 nuclei indigenti. Oltre a quest'attività i servizi hanno reso possibile l'applicazione del Piano socio-economico della Regione Campania COVID -19.

Strumenti & tecnologie

Per questa esperienza è stato creato un database informatico in Excel in cui sono stati raccolti e filtrati i dati delle autocertificazioni dei cittadini che aspiravano al Buono Spesa.

Comunicazione

Per dare comunicazione dei servizi è stato utilizzato prevalentemente il sito ufficiale del Comune di Pozzuoli.

Feedback & Sviluppi futuri

C'è stato grande apprezzamento da parte dei destinatari. Si prevede di concludere queste attività al termine dell'emergenza.

Comune di Roccapiemonte

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:

Comune di Roccapiemonte

Partner: Associazioni di volontariato: Croce Rossa Italiana, comitato locale Roccapiemonte; associazione dalle zampe al cuore; Associazione gadit; Associazione cattolica Roccapiemonte.

Settore di intervento:

Socio-sanitario

Destinatari: Anziani, Persone con disabilità, Soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del Comune

Personale impiegato: 2

assistenti sociali e 20 volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 2 marzo 2020

Orario: tutti i giorni, dalle 8 alle 20

Link di riferimento:

www.comune.roccapiemonte.sa.it

Stamm a cas

Il Comune di Roccapiemonte ha dato risposte ai bisogni dei cittadini attivando tre servizi:

- Pronto farmaco;
- distribuzione generi di prima necessità;
- assistenza sociale e psicologica.

Il progetto è stato strutturato in una fase preliminare in cui sono state individuate le famiglie destinatarie degli interventi, con priorità ai nuclei familiari per i quali è già attivo un progetto di presa in carico da parte del Servizio Sociale Professionale. In tale fase è stata altresì prevista l'attivazione di un servizio di telefonia sociale per l'individuazione di ulteriori famiglie, non conosciute dal servizio, che hanno rappresentato la necessità di essere supportati dal servizio in considerazione del delicato periodo che ha determinato l'emergere di nuovi bisogni sociali.

A cadenza settimanale gli assistenti sociali hanno trasmesso alle associazioni partner l'elenco dei richiedenti generi di prima necessità, farmaci e/o altro, le quali per il tramite dei volontari hanno provveduto alla consegna a domicilio.

Strumenti & tecnologie

Sono stati usati telefono, WhatsApp, e-mail e pec.

Comunicazione

Si è fatto uso di comunicati stampa, video su Facebook, avvisi sul sito del Comune.

Feedback & Sviluppi futuri

C'è stata riconoscenza da parte dei destinatari.

Il servizio terminerà con la fine dell'emergenza.

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 6
Assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà

Servizio rimodulato

Avviato il 1° marzo 2020

Orario: in orario ordinario
con ricevimento pubblico
telefonico in fascia oraria
10-12. Ricevimento di
persona previo
appuntamento telefonico

Assistenza e Supporto Telefonico

Sono stati attivati i seguenti servizi:

- servizio telefonico di assistenza e supporto agli anziani, disabili e nuclei multiproblematici per monitorare il disagio e attivare servizi adeguati durante l'emergenza;
- lavoro in rete con le scuole del territorio per supporto alla didattica a distanza e servizi distribuzione strumentazione informatica ai nuclei richiedenti per consentire la partecipazione alle video-lezioni;
- individuazione beneficiari bonus disabili regionale e supporto nell'istruttoria della pratica (contatti telefonici e raccolta, elaborazione dati per compilazione);
- individuazione beneficiari per la distribuzione delle derrate alimentari destinate a nuclei multiproblematici e danneggiati dalla sospensione/chiusura della attività economiche a seguito delle misure governative per fronteggiare l'emergenza;
- rimodulazione di tutti gli interventi rafforzando i colloqui telefonici o a distanza da remoto;
- rimodulazione dei servizi territoriali per minori (educativa territoriale e centri diurni polifunzionali a regime semiresidenziale) in servizi laboratoriali da remoto.

Strumenti & tecnologie

Utilizzo di tecnologia per video conferenze, colloqui, comunicazioni. Nella modalità di *smart working* la rete intranet, internet, server di posta, social network e WhatsApp rappresentano la via più celere per gestire i flussi di comunicazioni istituzionali ed inter-istituzionali; diffondere informazioni sulle reti di solidarietà cittadine; raccolta e trasmissione dati per attivazione di servizi e prestazioni socio-assistenziali; smaterializzare i processi; snellire e velocizzare l'iter burocratico di comunicazioni, autorizzazioni; decisioni.

Comunicazione

La comunicazione si è basata sul passaparola.

Feedback & Sviluppi futuri

Si registra un aumento dell'affluenza di utenti che, anche telefonicamente, cercano rassicurazione sul ritorno ad una vita normale. Maggiore fiducia nei servizi e le aspettative sembrano soddisfatte. Si attende un'attenuazione dell'emergenza per un graduale ripristino della modalità ordinaria di lavoro.

Comune di Siano

Regione Campania

Titolari dell'iniziativa:

Comune

Partner: Ambito,
Protezione Civile,
Associazione di volontari

Settore di intervento:

sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 20
tra assistenti sociali ed altri
operatori sociali, personale
socio-sanitario, personale
amministrativo, volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà

Servizio misto

Avviato il 15 marzo 2020

Orario: tutti i giorni dalle
9 alle 12

Assistenza alimentare buoni pasto

Il Comune di Siano ha attivato servizi di supporto alla cittadinanza.

In particolare, servizi di:

- assistenza alimentare;
- distribuzione buoni pasti;
- supporto psicologico ai cittadini in difficoltà;
- supporto educativo domiciliare a distanza realizzato con video-chiamate.

Strumenti & tecnologie

Per la realizzazione dei servizi ci si è avvalsi di piattaforme informatiche.

Comunicazione

Per la comunicazione si è fatto uso di e-mail e locandine.

Feedback & Sviluppi futuri

I riscontri sono stati positivi. Molto attiva la partecipazione e piena disponibilità dei volontari ad offrire aiuto a chi ha bisogno.

Il proseguo dipenderà dalla capacità di canalizzare risorse economiche per questi interventi.

Comune di Torre Annunziata

Regione: Campania

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Settore di intervento: Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 16 tra
Assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

PON Inclusione

Servizio misto

Avviato il 14 ottobre 2019

Orario: tutti i giorni dalle 9 alle
19

Sopravvivenza del dipendente pubblico in pandemia

Il Comune di Torre Annunziata ha avviato ex novo un servizio di supporto psicologico da remoto rivolto a bambini e adolescenti, nonché agli adulti sottoposti alla quarantena o con parenti positivi al Covid-19.

Inoltre, nel rispetto delle normative vigenti, è stato attivato un servizio di assistenza al cittadino per la risoluzione di problematiche inerenti all'espletamento di procedure on-line per ricevere bonus e servizi, rafforzando così e rimodulando un servizio già esistente.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati diversi canali di comunicazione digitale e colloqui a distanza.

Comunicazione

Comunicazione sul sito del Comune di Torre Annunziata, sulla pagina Facebook istituzionale del Comune di Torre Annunziata e tramite comunicazione ai CAF-Patronati.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio sarà mantenuto dopo la fine dell'emergenza, compatibilmente con la disponibilità delle risorse economiche necessarie.

**Comune di
Trentola Ducenta**

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Comunità locale,
Associazioni, Protezione
Civile

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i
cittadini, Persone con
disabilità, Persone
immigrate, Beneficiari Rei
o Rdc, Soggetti con
condizione di indigenza
attestata dai servizi del
Comune

Personale impiegato: 30
tra assistenti sociali ed altri
operatori sociali e Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà

Servizio misto

Avviato il 5 marzo 2020

Orario tutti i giorni dalle 8
alle 20

Assistenza ai cittadini

In supporto ai cittadini durante l'emergenza Covid-19 il Comune ha attivato servizi di teleassistenza e fornitura beni di prima necessità.

Strumenti & tecnologie

Sono stati usate strumentazioni tradizionali del Servizio Sociale.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite il sito comunale e i social network.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio sarà mantenuto anche dopo la fine dell'emergenza.

Consorzio dei Servizi Sociali Alta Irpinia

Regione Campania

Titolare dell'iniziativa:
Consorzio Servizi Sociali

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Adolescenti,
Persone con disabilità

Personale impiegato: 32
tra Assistenti sociali ed
altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rafforzato

Avviato il 1° aprile 2020

LaboratorInCentro

Per sopperire ai disagi legati all'impossibilità di erogare servizi in presenza, sono stati organizzati dei laboratori virtuali in cui i ragazzi e le persone con disabilità possono ritrovarsi in uno spazio virtuale per condividere gli interessi e la quotidianità.

Le attività educative sono condotte in modalità online dagli operatori sociali, educatrici e psicologhe.

Il servizio è un rafforzamento di quello esistente, con implementazione di ulteriori figure professionali.

Strumenti & tecnologie

I servizi dei centri per disabili e di assistenza specialistica, nonché le attività di educativa territoriale, sono stati trasformati in modalità online e si è fatto uso di piattaforme informatiche

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite servizi WhatsApp e social network.

Feedback & Sviluppi futuri

Si pensa di terminare l'esperienza con la fine dell'emergenza.

Consorzio dei Servizi Sociali Atripalda

Regione: Campania

Titolare dell'iniziativa:

Consorzio Dei Servizi Sociali A5 - Atripalda

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 27 tra

Assistenti sociali e altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, PON Inclusion, Fondi propri

Servizio misto

Avviato il 10 marzo 2020

Orario: dal lunedì al

venerdì tutta la giornata

Link di riferimento:

<http://www.servizisocialia5.it/category/comunicati/>

Andrà tutto bene

L'Ambito di Atripalda ha risposto all'emergenza Covid-19 con il rafforzamento dei servizi domiciliari esistenti e con l'introduzione di servizi nuovi. In particolare:

- Attivazione di un numero verde contro ansia e paura legate al Covid-19, gestito dal servizio psicologia del Consorzio;
- Attivazione numero verde da parte del centro antiviolenza;
- Attivazione di un numero Covid-19 per tutte le emergenze sociali;
- Assistenza domiciliare alle persone sole senza rete familiare.

Strumenti & tecnologie

Per alcuni interventi si è fatto uso di piattaforme informatiche.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute sia tramite e-mail e telefonate, sia attraverso social network, giornali e tv locali.

Feedback & Sviluppi futuri

Non è ancora nota la data di fine servizi. Si valuterà alla fine dell'emergenza rendere tali servizi strutturali.



EMILIA-ROMAGNA



Comune di Argenta

Regione: Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento:
Sociale, Socio-sanitario,
sostegno alla genitorialità,
orientamento, distribuzione
mascherine, servizi di
pronto intervento sociale,
spesa a domicilio,
segnalazioni quarantena

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 15
operatori tra Personale
amministrativo e Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi ministeriali ricevuti
per emergenza Covid-19

Servizio rafforzato

Avviato il: 16 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì, dalle 8 alle 18

Servizio urgente di assistenza alla popolazione

Per affrontare l'emergenza il Comune di Argenta ha proceduto ad un rafforzamento del servizio di assistenza già esistente presso i Servizi Sociali e il Centro per le Famiglie:

- è stato rafforzato il servizio telefonico di assistenza, rivolto a tutta la popolazione e attivo tutti i giorni dal lunedì al sabato. Ha avuto oltre 1300 contatti;
- sono stati erogati buoni spesa alimentari a oltre 250 nuclei;
- sono state prese in carico oltre 30 distribuzioni di borse spesa alimentari a favore di soggetti in quarantena;
- è stato erogato il servizio di spesa a domicilio per anziani soli in difficoltà.

Strumenti & tecnologie

A supporto dei servizi è stato istituito un numero telefonico unico.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta tramite il sito web istituzionale, giornali e social media.

Feedback & Sviluppi futuri

L'utenza è stata numerosa e ha apprezzato.

La data di fine servizio ipotizzata è il 30/05/2020

Comune di Bologna

Regione Emilia Romagna

Titolare dell’iniziativa

Comune-Insieme per il Lavoro

Partner: Terzo settore, Cooperative sociali, Centro servizi per il volontariato, Caritas, AUSL, Farmacie Comunali Riunite

Settore di intervento:

Sociale, Supporto alla ricerca attiva del lavoro profili fragili

Destinatari:

Giovani adulti, Anziani, Persone con disabilità, immigrate e senza dimora, Comunità Rom, Sinti o Caminanti, Disoccupati, Beneficiari Rei o RdC, Soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi

Personale impiegato:

3 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Consulenti

Iniziativa finanziata da:

Fondi Propri

Servizio rafforzato

Attivato il 24 gennaio 2020

Orari: da 5 a 20 ore settimanali

Link di riferimento:

<https://www.insiemeperillavoro.it/>

Potenziamento del sistema ascolto/presa in carico diffusa

Per far fronte alla difficoltà d’interpretare il mercato del lavoro nel 2018 nasce “Insieme per il lavoro” per l’inserimento nel mondo del lavoro di persone scarsamente autonome nella ricerca di occupazione, che potenzia la motivazione, sostiene la formazione di base e specifica, e garantisce un tutoraggio ad hoc all’interno delle aziende.

Durante l’emergenza si è sviluppata la figura dell’Operatore Ips (*Individual Placement Support*) in grado di dare supporto a distanza ai cittadini nella ricerca autonoma del lavoro.

Il progetto nasce dalla collaborazione tra Comune, Città metropolitana e Arcidiocesi di Bologna: il network comprende associazioni, sindacati e settore non profit, per diventare uno strumento efficace per un dialogo tra domanda e offerta di lavoro a Bologna.

Strumenti & Tecnologie

Per svolgere le attività si sono usate video chiamate, messaggistica WhatsApp, video, telefono.

Comunicazione

Non si è attivata nessuna comunicazione specifica perché il servizio riguarda solo gli utenti iscritti al progetto.

Feedback & Sviluppi

Il ritorno di utenti e operatori è positivo. Si rilevano tuttavia i limiti dati dalla mancanza di contatto umano causata dall’emergenza. Il servizio dovrebbe scadere il 31.12.2020 ma vi sono possibilità di proroga al 2021.

Comune di Carpi

Regione: Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Associazione Amo Carpi, Associazione Piccoli Proprietari Modena, Azienda Usl, Singoli Cittadini

Settore di intervento:
sostegno al personale sanitario arrivato in supporto agli ospedali locali per emergenza sanitaria

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 1
Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:
Fondi Propri, donazioni

Servizio nuovo

Avviato il 16 marzo 2020

Orari: dal lunedì al sabato
8.30 - 13.00 14.30 - 18.00
telefonicamente e via mail

Alloggi gratuiti per il personale sanitario

Per ospitare a titolo gratuito il personale sanitario che è giunto in città di supporto agli ospedali del territorio in emergenza Covid-19, il Comune di Carpi ha fatto un appello per raccogliere presso i propri cittadini la disponibilità di alloggi.

Il servizio si è occupato di incrociare al meglio la domanda e l'offerta e, in collaborazione con l'associazione dei piccoli proprietari, sono stati predisposti dei contratti di comodato gratuito.

Le spese relative ai contratti sono state sostenute dall'associazione Amo e il Comune ha previsto uno sgravio IMU per i proprietari che hanno messo a disposizione gli alloggi, oltre che un bonus per la sanificazione finale degli stessi.

La pratica è stata attivata come nuova, mutuando modalità ed esperienze già acquisite nell'ambito delle politiche per la casa.

Strumenti & tecnologie

Per realizzare il servizio si è fatto ricorso a telefonate e e-mail.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta principalmente via web e attraverso la stampa locale.

Feedback & Sviluppi futuri

È da rimarcare la grande disponibilità e ammirazione dei cittadini nei confronti del personale sanitario in arrivo. Si sono sviluppate ottime relazioni interpersonali.

Il servizio, terminato, è durato due mesi.

*Comune di
Castell'Arquato*

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento:
Sociale, Sostegno educativo

Destinatari: persone con
disabilità

Personale impiegato: 4 tra
Assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi Propri

Servizio rafforzato

Avviato il 24 marzo 2020

Orario: 2/3 interventi a
settimana

Conversione del servizio di sostegno scolastico ad alunni con disabilità in interventi domiciliari

Il Comune ha deciso di convertire il servizio di sostegno scolastico per gli alunni disabili in intervento domiciliare per poter andare incontro alle famiglie che, in questo difficile periodo, avevano difficoltà nel gestire da sole le situazioni a domicilio.

Il progetto prevede due/tre interventi settimanali dell'educatore a casa del bambino disabile.

Gli obiettivi sono di supporto alla didattica e educativi, con la sperimentazione di nuove attività a domicilio anche per il supporto alla gestione emotiva da parte della famiglia che, soprattutto nei casi di autismo, ha dovuto reinventare e rivoluzionare le routine per rendere tale periodo "vivibile" ai loro figli.

Strumenti & tecnologie

Per il servizio vengono utilizzate sia piattaforme informatiche (Google Meet) sia metodi tradizionali.

Comunicazione

Le comunicazioni sono state dirette. In accordo con le famiglie sono stati individuati giorni ed orari più adeguati.

Feedback & Sviluppi futuri

Le famiglie destinatarie del servizio hanno espresso la loro soddisfazione per gli interventi. Il servizio si concluderà a luglio.

Comune di Forlimpopoli

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Protezione civile,
Comitato locale CRI,
Centro d'ascolto Caritas,
Centro Caritas "G. Bertoni",
Volontariato vincenziano

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 20

operatori tra Assistenti
sociali e Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi Propri e Risorse delle
associazioni partecipanti

Servizio rafforzato

Avviato il 9 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì dalle 9 alle 13

Distribuzione Pacchi Alimentari

Per gestire l'emergenza vi è stata la realizzazione di un unico centro di distribuzione dei pacchi alimentari in cui sono confluite le risorse degli enti attivi nella distribuzione alimentare realizzate nell'ambito del Programma operativo del Fondo di aiuti europei agli indigenti (FEAD), a cui si sono aggiunti gli acquisti di derrate alimentari effettuate dal Comune grazie alle donazioni ricevute nell'apposito c/c.

Si è organizzato un unico centro per evitare sovrapposizioni, ampliare il servizio verso le nuove richieste e facilitare la distribuzione a domicilio.

I pacchi sono consegnati al domicilio delle persone bisognose da parte dei volontari.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta sul web, tramite telefonate, passaparola e pubblicità con altoparlanti su strada.

Feedback & Sviluppi futuri

Non è ancora stato deciso lo sviluppo futuro dell'iniziativa.

Comune di Nonantola

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Consulta del volontariato

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: tutti i cittadini, in particolare gli anziani

Personale impiegato: 20 volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi Propri

Servizio nuovo

Avviato il 17/03/2020

Orario: tutti i giorni dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 18

Pronto a farti compagnia

Sono stati attivati servizi di supporto telefonico.

Si è trattato di una sorta di Telefono Amico al quale i cittadini impossibilitati ad uscire di casa potevano chiamare per ricevere informazioni utili oppure ottenere compagnia.

Strumenti & tecnologie

Allo scopo, è stata attivata una SIM telefonica dedicata.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta tramite volantini, sito istituzionale del Comune, pagina Facebook del Sindaco.

Feedback & Sviluppi futuri

Si è dato riposta ad un centinaio di chiamate; le persone hanno apprezzato il servizio.

Si prevede di concludere al termine dell'emergenza sanitaria.

Comune di Ravenna

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Comune e Ambito

Partner: INPS, Camera di commercio, Comune di Russi e Comune di Cervia, Associazioni di volontariato

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Cittadini con diritto di cassa integrazione non ancora ricevuta, Anziani

Personale impiegato: 45 operatori tra Personale amministrativo, Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi Propri

Servizio nuovo

Avviato il: 8 marzo e 4 maggio 2020

Orari: h24 online; giorni feriali dalle 9.00 alle 16.00 per la spesa.

Servizi alla persona

Sono stati attivate due iniziative:

- **Anticipo ammortizzatori sociali:** Molti cittadini con diritto agli ammortizzatori sociali si trovano in difficoltà per i tempi lunghi d'erogazione di tali fondi. L'Amministrazione li anticipa con obbligo di restituzione entro l'anno.
- **Numero dedicato per la spesa ultra settantacinquenni:** a seguito dell'indicazione data telefonicamente a tutti gli anziani di non uscire da casa, è stato attivato un numero dedicato per ordinare la spesa, che viene recapitata a casa dai volontari.

Strumenti & tecnologie

Le domande sono state attivate online, anche per la difficoltà del ricevimento in presenza. È stato largamente usato il telefono.

Comunicazione

Le comunicazioni sono state date attraverso: una conferenza stampa, notizie su sito web istituzionale, sportelli al cittadino, social network, stampa, servizi sociali, associazioni di volontariato e di protezione civile.

Feedback & Sviluppi futuri

I messaggi sulle pagine social dell'Amministrazione sono stati di profonda gratitudine. Entrambi i servizi si concluderanno con la fine dell'emergenza e l'esaurimento delle risorse (oltre 1.500.000 euro).

Comune di Reggio Emilia

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Terzo settore, cooperative sociali, Centro servizi per il volontariato, Caritas, Asl, Farmacie Comunali Riunite.

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

100 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale socio-sanitario, Volontari, operatori di sportello sociale

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, Fondi Propri

Servizio rafforzato

Attivato il 9 Marzo 2020

Orari: accoglienza telefonica dal lunedì al venerdì. I servizi bassa soglia e le accoglienze in emergenza sempre attivi

Link di riferimento:

www.comune.re.it

Verrà prodotto report specifico

Potenziamento del sistema ascolto/presa in carico diffusa

Si è proceduto a una ridefinizione complessiva dei servizi per renderli idonei all'emergenza con:

- potenziamento accoglienze telefoniche agli sportelli,
- attivazione numero dedicato alla spesa a domicilio,
- supporto compilazione domande per buoni spesa,
- coordinamento con volontariato e Caritas per il raddoppio della distribuzione alimentare con consegna pacchi a domicilio.
- conversione servizio di mediazione dei conflitti in sostegno telefonico alle tensioni connesse al lockdown.
- potenziamento e conversione dei servizi educativi domiciliari per minori in prevalenza in video-incontri.
- conversione delle attività educative di gruppo in educative individuali.
- potenziamento rete d'accoglienza dei senza dimora con accoglienza diurna sempre e prolungamento del potenziamento invernale di oltre 2 mesi.
- potenziamento housing first e accoglienze in albergo.
- istituzione servizi bagni e docce per senza dimora con protezione civile, potenziando risorse presenti in città.

Strumenti & Tecnologie

Il sistema informativo (Garsia) in dotazione ai servizi ha consentito il lavoro agile e gli scambi di dati con i partner. Incontri virtuali tramite il sistema Lifesize hanno consentito riunioni quotidiane di coordinamento con i partner. Gli smartphone forniti immediatamente agli operatori hanno consentito le videochiamate con gli utenti.

Comunicazione

Uso del sito web del comune con pagina dedicata, Facebook, tv e media locali. Costante raccordo con URP.

Feedback & Sviluppi

Feedback positivi da tutti gli operatori in carico di lavoro straordinario con flessibilità e disponibilità disponendo di strumenti informatici e di protezione individuale. Positivi gli utenti che hanno ribadito di percepire il servizio più vicino grazie a queste modalità.

Comune di Rivergaro

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Caritas

Territoriale, Pubblica
Assistenza Territoriale

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: tutti i cittadini, anziani, persone con disabilità, soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del comune, persone in quarantena o positive al covid-19

Personale impiegato: 2

operatori tra Assistenti sociali e Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:

Fondi Propri

Servizio rafforzato

Avviato il 10 marzo 2020

Orario: dal lunedì al sabato

Servizio Sociale Sostegno Emergenza Covid19

Si è proceduto all'attivazione di interventi di supporto economico assistenziale e sociale.

Esistevano già collaborazioni attive sul territorio con le associazioni di riferimento, che si sono rafforzate in relazione ai nuovi bisogni emersi ed in funzione degli interventi necessari in relazione all'emergenza.

Comunicazione

Per raggiungere l'utenza sono stati usati social network e stampa locale.

Feedback & Sviluppi futuri

Vi è stato gradimento da parte di chi ha usufruito dei supporti. Si prevede di mantenere attivo il servizio rimodulando gli interventi.

Comune di Russi

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Esercizi commerciali presenti nel territorio comunale, Protezione civile; volontari iscritti all'albo dei singoli volontari civici del Comune e Ausl Romagna, Associazione Pubblica Assistenza di Russi

Settore di intervento: Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini e in particolare persone in quarantena o positive al Covid-19, persone in difficoltà economica, anziani, persone fragili e con disabilità

Personale impiegato: 106 operatori tra assistenti sociali ed altri operatori sociali, personale amministrativo e volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi Propri

Servizio nuovo

Avviato il 12 marzo 2020

Orari: raccolta alimentare effettuata in tre giornate (6,7,8 aprile), emissione di buoni spesa dal 01/04/2020 al 01/06/2020, il pronto spesa e il pronto farmaco tutte le mattine dal lunedì al venerdì, martedì e giovedì dalle 15 alle 18

Link di riferimento:

<https://www.facebook.com/comunerussi/>

Progetti #AIUTIAMOCI

- *Progetto #Tifacciocompagnia*

Il progetto consiste nel dedicare il proprio tempo instaurando una relazione a distanza – tramite colloquio telefonico – finalizzata alla compagnia, al conforto e alla eventuale rilevazione di necessità e di aiuto che dovessero sopraggiungere.

Il servizio è stato possibile grazie alla collaborazione tra più soggetti: l'Ausl Romagna ha messo a disposizione l'elenco delle persone over 75 del territorio; l'Area Servizi alla Cittadinanza, con l'appoggio del Servizio Sociale Associato di Russi, ha effettuato le prime telefonate di verifica della condizione degli anziani e di rilevazione della volontà di aderire al progetto, i singoli volontari hanno poi curato i contatti telefonici periodici. Gli anziani per cui è attivo il servizio sono 412.

- *Progetto Pronto Farmaco*

L'intervento offre: un servizio di consegna farmaci al domicilio con raccolta telefonica delle richieste presso l'ufficio dei servizi alla persona del comune; recupero delle prescrizioni di farmaci e piani terapeutici dalla portineria della casa della salute; il reperimento degli stessi e la consegna al domicilio, grazie all'intervento della Pubblica Assistenza.

- *Servizio Pronto Spesa*

Attivazione di un servizio di prenotazione telefonica della spesa presso il servizio sociale, acquisto beni nei negozi del territorio e consegna ai cittadini, in collaborazione con i volontari.

Attivazione di una raccolta alimentare di beni di prima necessità presso i supermercati di Russi, Godo e San Pancrazio e consegna di pacchi spesa ai cittadini fragili individuati dal Servizio Sociale Associato, in collaborazione con i volontari della Protezione civile e degli iscritti all'albo dei volontari civici.

- *Progetto 'Dalla materia prima al piatto'*

Tanti esercizi commerciali hanno messo a disposizione buoni pasto da destinare alle persone in difficoltà economica.

Comunicazione

Sono state usate locandine e volantini, pubblicati sul sito e sulla pagina Facebook del Comune di Russi e affissi presso i supermercati della zona. Per i servizi Pronto Spesa e Pronto Farmaco sono state fatte anche telefonate dirette agli anziani over 75.

Feedback & Sviluppi futuri

Vi è stato apprezzamento da parte dei cittadini. Molti i riscontri positivi di anziani contenti nel ricevere le telefonate: si sono sentiti meno soli. Gli interventi del progetto #AIUTIAMOCI sono conclusi, il pronto spesa è ancora attivo con consegna in un solo giorno settimanale, a fronte della diminuzione delle richieste.

Comune di Sala Bolognese

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Università di Bologna, Associazione Belquel, Farmacie, Esercenti Commerciali Locali

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 48 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il: 9 marzo 2020 (collaborazione farmacia il 26 marzo 2020)

Attivi dal lunedì al venerdì, in orari diversi a seconda del servizio

Link di riferimento:
<http://www.comune.sala-bolognese.bo.it/notizie/servizi-alla-cittadinanza-per-fronteggiare-lemergenza-sanitaria-covid-19-coronavirus>

Servizi alla cittadinanza per fronteggiare l'emergenza

Per dare risposte ai cittadini sono stati attivati:

- Servizio di ascolto psicologico: rivolto a tutti i cittadini che vivono momenti di isolamento, paura e smarrimento connessi all'emergenza sanitaria,
- Servizio sportello di ascolto e supporto psicologico: la pedagoga offre una consulenza educativa ai genitori dei bambini 0-6,
- Aiuto compiti in videochiamata per alunni scuole medie ed elementari,
- Servizio e sostegno spesa/medicinali per raccogliere le necessità di spesa alimentare o farmaci per chi non volesse/potesse allontanarsi dalla propria abitazione; la consegna avviene tramite volontari.
- Servizio di ascolto telefonico anche per dubbi normativi, situazioni di criticità economiche, sostegno a chi ammalato, in quarantena o in isolamento presso la propria abitazione.

Strumenti & tecnologie

Si è fatto ricorso a strumenti tradizionali come e-mail e telefono, a piattaforme di videoconferenza e a social network.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite sito istituzionale del comune e i social network.

Feedback & Sviluppi futuri

I riscontri sono positivi. I servizi sono stati considerati utili ed efficaci.

La data termine dei servizi è prevista per il 29 maggio 2020.

Comune di Salsomaggiore

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Associazione

AUSER

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Anziani

Personale impiegato: 2

operatori tra Assistenti sociali e Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi Propri

Servizio nuovo

Avviato il 12 marzo 2020

Orario: dal lunedì al

venerdì dalle 9 e alle 20

Emergenza Covid-19 –Aiutiamo gli anziani

Per dare supporto nell'emergenza, è stato attivato un servizio di supporto telefonico rivolto ad anziani soli a rischio di isolamento sociale.

Strumenti & tecnologie

Per il servizio è stato utilizzato il telefono.

Comunicazione

Il servizio non è stato pubblicizzato ma attivato in forma mirata da parte del Servizio sociale a persone conosciute o che manifestavano il bisogno di inclusione sociale vista l'impossibilità di accedere al domicilio.

Feedback & Sviluppi futuri

L'operatore di riferimento si è mostrato entusiasta; gli utenti del servizio sono rimasti soddisfatti perché hanno trovato certezze e sostegno durante l'isolamento.

Per ora il servizio è legato all'emergenza, si valuterà se continuare ad erogarlo.

*Comune di San
Lazzaro di Savena*

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Cittadini,
donatori, imprese del
territorio

Settore di intervento:
Emergenza alimentare

Destinatari: tutti i cittadini,
soggetti non intercettati dal
progetto buoni spesa ord.
Protezione Civile

Personale impiegato: 7
operatori tra assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Volontari,
Personale comunale
ordinariamente impiegato in
servizi sospesi

Iniziativa finanziata da:
Fondi Propri, donazioni in
derrate ed economiche

Servizio rafforzato

Avviato il 17 aprile 2020

Orario: h24

Link di riferimento:
<https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/aree-tematiche/il-comune/comunicazione/notizie/parte-la-distribuzione-di-alimenti-alle-famiglie-in-difficolta>

Emporio Solidale Amalio Covid-19

Per sostenere i nuclei bisognosi, ogni 15 giorni vengono consegnati direttamente al domicilio delle famiglie dei box contenenti derrate (solo secco) e prodotti per la pulizia della casa e della persona.

Il quantitativo varia in funzione della composizione del nucleo familiare.

Il servizio è un rafforzamento di quello esistente con ampliamento della platea dei beneficiari e include fasce della popolazione ordinariamente non seguite dai servizi sociali del Comune e duramente colpite dalla crisi epidemiologica.

La richiesta di inclusione nella misura è sempre aperta. Il tempo medio di elaborazione delle pratiche è di circa tre giorni lavorativi.

Strumenti & Tecnologie

Vengono utilizzati metodi tradizionali con prevalenza del telefono.

Comunicazione

La comunicazione del servizio attivato è stata realizzata attraverso il sito web comunale, la newsletter del Comune, le locandine e tramite il profilo Facebook del Sindaco.

Feedback & Sviluppi futuri

Ci sono stati riscontri positivi da parte dei beneficiari.

In linea di massima si prevede di mantenere in essere la misura sino alla fine dell'emergenza.

Comune di Sassano

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Settore di intervento:

Socio-sanitario

Destinatari: Anziani,

Persone con disabilità

Personale impiegato: 10

Personale socio-sanitario

Iniziativa finanziata da:

Fondi Privati

Servizio rafforzato

Avviato il 1° marzo 2020

Orario: h24

Aiutiamo gli anziani

La Casa di Riposo è organizzata come residenza per anziani e centro diurno Polifunzionale.

Offre in periodo di emergenza servizi di assistenza residenziale e semiresidenziale per anziani che, per motivi fisici o psichici, non possono rimanere da soli a casa o non possono essere seguiti dai propri familiari.

È fornita assistenza socio-riabilitativa accompagnata da giorni di attività ricreative e di animazione.

Strumenti & tecnologie

Abbiamo lavorato e supportato a diretto contatto i nostri ospiti muniti dei giusti ed adeguati Dispositivi Protezione Individuale.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite locandine e video web.

Feedback & Sviluppi futuri

Riscontri ottimi. Si prevede di tenere attivo tale servizio anche una volta finita l'emergenza per tutelare e salvaguardare la salute degli ospiti.

Comune di Soliera

Regione: Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Gruppo Genitori Figli con Handicap, Servizi Sociali dell'Unione Terre d'Argine, Comune di Soliera, Cooperativa "Terra mia Geminiana"

Settore di intervento:
Sostegno socio-educativo,
Sostegno alla genitorialità

Destinatari: Persone con disabilità

Personale impiegato: 1
Volontario educatore

Iniziativa finanziata da:
Terzo Settore

Servizio nuovo

Avviato il 6 aprile 2020

Orari: alcune ore, 3 giorni
alla settimana

Accanto 1 a 1

L'emergenza coronavirus ha costretto le persone in casa. Diversi ragazzi disabili hanno vissuto questa chiusura sviluppando depressione o agitazione.

Si è colta forte la necessità di offrire attività volte a recuperare l'equilibrio psico-fisico degli interessati ed alleggerire i compiti di cura dei familiari.

Il Comune ha quindi attivato una collaborazione con la Cooperativa "Terra mia Geminiana".

Il progetto nato per rispondere a queste esigenze si è svolto in campagna, impegnando i ragazzi in piccoli lavori agricoli, in passeggiate agresti, entrambi meravigliosi strumenti di benessere.

L'educatore ha dato modo di uscire e di stare all'aperto recuperando la relazione con le persone e anche il significato di un fare non vuoto ma concreto e fattivo.

Strumenti & tecnologie

Sono stati usati strumenti ordinari.

Comunicazione

L'Associazione Gruppo genitori Figli con handicap ha contattato le famiglie e raccolto i bisogni. Si è poi confrontata col servizio Sociale del territorio e col Comune di Soliera al fine di rispettare le restrizioni alla circolazione delle ordinanze e le norme anti-contagio.

Feedback & Sviluppi futuri

In poco tempo questa piccola attività ha dato modo ai diretti interessati di recuperare la serenità persa. È come se "svolgere attività adulte lontano dalla famiglia" li facesse sentire più "grandi". Il progetto aiuta a costruire autostima.

Resteranno forme di collaborazione con l'Azienda Agricola ma non si ha intenzione di proseguire nell'esperienza.

Comune San Mauro Pascoli

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Volontari,
Imprese florovivaistiche

Settore di intervento:
Cimiteriale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
15 Volontari

Iniziativa finanziata da:
Imprese private

Servizio nuovo

Attivato il 8 aprile 2020

Orario: 2 volte a settimana

Vicini nella distanza

L'emergenza Covid-19 ha comportato una lunga chiusura del cimitero con conseguente mancata cura degli spazi e delle tombe,

I volontari, a turno, scaglionati e attrezzati, sono stati impegnati nel tenere in ordine le tombe e cambiare i fiori che aziende agricole chiuse ci hanno offerto gratuitamente, anche perché la mancanza del mercato li avrebbe destinati allo spreco.

Il servizio, del tutto nuovo, veniva fatto ogni settimana prima delle brevi riaperture.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta attraverso la pagina Facebook del Comune e grazie a un servizio su RAI3 al TG 3 regionale.

Feedback & Sviluppi

Sono stati ricevuti numerosi ringraziamenti. È stato da molti vissuto come un forte segno di vicinanza alla popolazione colpita dall'isolamento. Operatori e destinatari hanno manifestato gradimento dell'iniziativa.

Il servizio è durato un mese e terminato il 9 maggio con l'allentamento delle misure di quarantena.

Comune di Sissa Trecasali

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa
Comune

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Bambini

Personale impiegato:
2 operatori della
Commissione comunale
Pari opportunità

Iniziativa finanziata da:
Nessun costo

Servizio nuovo

Attivato: 11 Marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Link:
<https://www.facebook.com/tiziana.tridente/videos/10216171635668548/>

Caro Virus, ti scrivo...

L'iniziativa denominata "Caro Virus ti scrivo" è stata rivolta ai bambini e alle bambine del Comune di Sissa Trecasali.

Nello specifico l'assessora Tridente, col supporto di tutta la Giunta Comunale, ha postato sul proprio profilo Facebook video con storie, mini tutorial, canzoni, poesie, con l'intento di tenere compagnia ai piccoli sissa-trecasalesi nel periodo di quarantena.

I bambini, a loro volta, hanno elaborato testi, disegni e filastrocche, che sono stati raccolti tramite mail, catalogati e di seguito saranno oggetto di una pubblicazione a futura memoria di come hanno vissuto questo periodo.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati Facebook e le e-mail.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta attraverso locandine e social network.

Feedback & Sviluppi

La valutazione dell'iniziativa è positiva: in media, il numero di visualizzazioni per ogni video è stato di 200.

Il servizio terminerà il 16 maggio. Si ipotizza una ripresa dell'attività durante il periodo natalizio.

*Comuni di Argenta -
Portomaggiore - Ostelato*

Regione Emilia Romagna

Titolare dell'iniziativa:

Asp "Eppi - Manica -
Salvatori" - Sst Area
Anziani

Partner: Comuni, Ausl,
Associazioni

Settore di intervento:
Sociale, Socio-sanitario

Destinatari: Anziani

Personale impiegato: 4
Assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rafforzato

Avviato il 2 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì dalle 8.30 alle
14.30; martedì e giovedì
dalle 14.30 alle 17.30

Assistenza anziani fragili in periodo COVID19

I servizi attivati sono un rafforzamento del servizio esistente anche attraverso una rimodulazione che ha previsto l'intensificazione dei contatti telefonici e l'uso di altri strumenti (es. mail). Si è proceduto anche a un potenziamento degli operatori dedicati. Le attività implementate sono:

- potenziamento ed intensificazione del monitoraggio situazioni fragili al domicilio;
- accoglienza e valutazione di nuovi bisogni;
- articolazione e potenziamento delle risposte assistenziali, con particolare riferimento ad anziani la cui condizione di vita e fragilità (isolamento, difficoltà di movimento, bisogno sanitario/assistenziale) è mutata a causa della pandemia;
- monitoraggio condizioni di vita degli anziani all'interno delle Casa-famiglia sul territorio;
- monitoraggio e sostegno dei familiari di anziani per i quali le condizioni relazionali ed assistenziali sono modificate a causa della pandemia;
- rilevazione del bisogno ed elaborazione di risposte.

Strumenti & tecnologie

Si è fatto uso di strumenti tradizionali.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute in maniera diretta tra utenza ed enti, via e-mail e telefono.

Feedback & Sviluppi futuri

I destinatari hanno dato un riscontro positivo, hanno avvertito attenzione e cura nei loro confronti e nei confronti dei loro bisogni. Gli operatori hanno rilevato la necessità di aumento dell'impegno emotivo e organizzativo, e di rimodulare le loro ordinarie attività e modalità operative. C'è stata soddisfazione per i risultati conseguiti ed è cresciuta la motivazione nel lavoro. L'esperienza sarà attiva per il periodo di emergenza.

Distretto Di Ponente - Piacenza

Regione: Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Distretto

Partner: Cooperativa
Coopselios

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: bambini e
adolescenti

Personale impiegato: 18
tra Assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rafforzato

Avviato il 28 febbraio 2020

Orario: 10 ore settimanali

Centri educativi Asp Azalea

L'intervento offre attività di monitoraggio e proposte creative a sostegno dei bambini e ragazzi impossibilitati dall'emergenza a frequentare i centri educativi, chiusi per emergenza COVID-19. L'attività è una rimodulazione di quella già svolta in presenza presso il centro educativo per le situazioni prese in carico. Si è proceduto a una riprogettazione ricalibrata per uno svolgimento a distanza orientata al sostegno delle relazioni familiari e delle attività didattiche proposte in connessione da remoto.

Strumenti & tecnologie

Vi è stato un uso prevalente di smartphone; saltuariamente anche di *tablet* e Pc messi a disposizione dalla scuola o dalla famiglia

Comunicazione

La comunicazione è stata diretta, rivolta ai genitori dei minori frequentanti il centro e tramite il gruppo WhatsApp di genitori e ragazzi.

Feedback & Sviluppi futuri

Si stanno predisponendo alcuni materiali di sintesi dell'attività e alcuni video con testimonianze dell'esperienza, orientate alla pubblicazione. Si ipotizza di concludere l'esperienza alla riapertura fisica dei centri educativi.

Unione dei Comuni della Bassa Romagna

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Unione di Comuni

Partner: Servizi Sociali, CRI, Protezione Civile, cooperative sociali, Auser, gruppi scout, Associazioni volontariato

Settore di intervento:
Sociale, Socio-sanitario

Destinatari: Tutti i cittadini, Anziani, Persone con disabilità, Persone in quarantena o positive al Covid-19

Personale impiegato: 100 operatori tra Assistenti sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi Propri

Servizio nuovo

Avviato dal 1° marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18

Sportello emergenza

Lo Sportello Emergenza è un servizio di nuova attivazione.

Si avvale di tutta l'esperienza e la consuetudine al lavoro congiunto della rete di associazioni, soggetti del terzo settore e gruppi di auto aiuto già attivi in collaborazioni di successo realizzate nel tempo.

Lo Sportello costituisce un punto di coordinamento delle diverse segnalazioni provenienti dai gruppi organizzati sul territorio quali gruppi comunali, gruppo emergenza CRI, URP dei 9 Comuni, Ausl, servizi domiciliari, associazioni di volontariato/Caritas e singoli cittadini.

Lo sportello, costituito da due assistenti sociali dedicate, attiva su segnalazione il servizio necessario: telefonate a tutti gli anziani ultrasessantacinquenni soli, consegna spesa post pagata a domicilio, consegna pacco viveri, consegna farmaci, consegna buoni spesa, attivazione pasto a domicilio, attivazione servizio sociale professionale per presa in carico, raccolta rifiuti per quarantene, visita domiciliare, accompagnamento visite mediche indifferibili.

Strumenti & tecnologie

Sono utilizzate strumentazioni ordinarie.

Comunicazione

La comunicazione del servizio è avvenuta tramite siti web istituzionali e a mezzo stampa.

Feedback & Sviluppi futuri

Lo sportello è ancora attivo anche se con personale ridotto. A partire dal 15 maggio si ridurrà ulteriormente, gradualmente.

Unione dei Comuni Modenesi Area nord

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa
Unione di Comuni

Partner: Servizio sociale territoriale, Punto unico accesso socio-sanitario, ASP Comuni Modenesi

Settore di intervento:
Socio-sanitario

Destinatari:
Soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del Comune, Persone in quarantena o positive al Covid-19.

Personale impiegato:
23 Personale socio-sanitario

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà.

Servizio nuovo

Attivato il 2 marzo 2020

Orario: dalle 8 alle 18 dal lunedì al venerdì; il sabato dalle 8 alle 13

Sostegno a persone fragili

Per far fronte all'emergenza si è organizzata l'attivazione di un servizio telefonico per avviare la procedura di consegna di spesa alimentare, farmaci o pasto a favore di persone fragili senza rete familiare mediante l'attivazione di personale dell'ASP.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati strumenti ordinari.

Comunicazione

L'iniziativa è stata pubblicizzata mediante locandine, divulgazione verso mass media, contatti diretti telefonici.

Feedback & Sviluppi

Non è stata indicata una data di termine del servizio che prevede la prosecuzione con le modalità utilizzate solitamente dal servizio di assistenza domiciliare.

*Unione dei Comuni Reno,
Lavino, Samoggia*

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa

Azienda Servizi per la
Cittadinanza InSieme

Partner: Fondazione
Bancaria

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

50 operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo

Iniziativa finanziata da:

Accesso a Bandi

Servizio rafforzato

Attivato il 11 maggio 2020

Link:

<http://www.ascinsieme.it/index.php/it/news/view/z58624ce3n>

Contributi a favore di famiglie in difficoltà economica

Il progetto si è realizzato nella gestione e distribuzione di contributi economici per affitto e utenze a favore di famiglie e persone in difficoltà a seguito dell'emergenza Covid-19.

È stato concepito come un rafforzamento del servizio già esistente di sostegno al reddito.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta attraverso gli sportelli sociali e gli assistenti sociali.

Feedback & Sviluppi

Il servizio terminerà al termine dei fondi disponibili

*Unione dei Comuni
Rubicone e Mare*

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:

Ambito

Partner: Comuni e volontariato

Settore di intervento:

Sostegno alla genitorialità e alla cura dei bambini disabili

Destinatari:

Bambini

Personale impiegato:

3 Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri.

Servizio rafforzato

Attivato il 15 Aprile 2020

Orario: nel pomeriggio, con un calendario concordato con le famiglie

*Spazi di incontro per bambini affetti da spettro
autistico*

Per far fronte alle necessità dell'emergenza si è proceduto all'attivazione di spazi di incontro all'aperto ed in aree verdi con la presenza di personale volontario, per sostenere le famiglie negli impegni di cura dei bambini affetti da autismo.

Gli obiettivi principali sono stati di socializzazione per i bambini e il sostegno alle famiglie.

L'iniziativa integra la rete dei servizi rivolti a bambini in condizione di disabilità, in un momento di sospensione dei servizi domiciliari e semi residenziali.

Comunicazione

È stata fatta una comunicazione personalizzata attraverso i servizi territoriali.

Feedback & Sviluppi

L'intervento è stato molto apprezzato dalle famiglie, fortemente affaticate dalla situazione d'isolamento. Non è stata definita la conclusione del progetto.

Unione Reno Galliera

Regione: Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Unione Reno Galliera

Partner: volontariato,
supermercati aderenti al
progetto

Settore di intervento:
sociale

Destinatari: Anziani,
Persone con Disabilità

Personale impiegato: 12
operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi Propri

Servizio nuovo

Avviato il 27 marzo 2020

Orari: tutti i giorni in
orario di servizio

Sostegno al domicilio per persone fragili

Per supportare i nuclei più fragili si è attivata la collaborazione con volontari del territorio e con supermercati che hanno sottoscritto un accordo che ha dato la possibilità alle persone più fragili di poter ricevere la spesa consegnata al domicilio da volontari.

Per gli anziani che non erano in grado di riscuotere la pensione o altre situazioni di difficoltà, si è potuto lasciare lo "scontrino sospeso" con l'impegno di saldare quanto acquistato appena possibile.

Le persone richiedenti tale supporto segnalano la richiesta di spesa tramite lo sportello sociale del Comune.

Strumenti & tecnologie

Si è fatto ricorso a strumentazioni ordinarie; per la gestione dei nominativi si è organizzato un registro su Excel.

Comunicazione

La comunicazione del servizio attivato è avvenuta tramite lo sportello sociale del comune, così come la richiesta di spesa da parte dei cittadini.

Feedback & Sviluppi futuri

Sono stati numerosi i ringraziamenti per il supporto fornito al domicilio.

Le richieste sono in diminuzione. Il servizio resta attivo per la durata dell'emergenza.

Unione Terre d'Argine

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:

Unione dei Comuni Terre d'Argine

Partner: Azienda AUSL, Medici di Medicina Generale (MMG), Croce Blu, Associazione Fiab e Ho avuto sete

Settore di intervento: Sociale

Destinatari:

Anziani

Personale impiegato:

50 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Volontari, Educatrici scolastiche.

Iniziativa finanziata da:

Fondi Propri, risorse delle associazioni

Servizio nuovo

Attivato il 23 Marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Sostegno ad anziani fragili

L'intervento prende avvio da una recedente mappatura degli anziani fragili basata sull'integrazione delle banche dati dei servizi sociali e dell'Assistenza Domiciliare Infermieristica/fornitura ausili.

In questa emergenza la banca dati è stata integrata grazie alla collaborazione con i MMG che hanno fornito i riferimenti telefonici degli anziani ultrasessantacinquenni.

Alcune educatrici della scuola si sono rese disponibili a supportare l'attività dei Servizi Sociali e hanno contattato telefonicamente tutti gli anziani ultrasessantacinquenni soli o conviventi con altri ultrasessantacinquenni per verificarne lo stato di salute, la presenza/assenza di rete familiare e/o *caregiver*, eventuali bisogni (spesa, farmaci, ecc.) o altre necessità complesse o emergenziali.

Nel caso di bisogni urgenti sono intervenuti le Assistenti Sociali, negli altri casi le associazioni di volontariato che si sono rese disponibili per consegne a domicilio e per telefonate di compagnia. Le informazioni raccolte sono state inserite nella banca dati anche per iniziative future (es. gruppi di auto mutuo aiuto per *caregiver*, consegne a domicilio, situazioni di solitudine...).

Strumenti & Tecnologie

È stata usata una piattaforma informatica.

Comunicazione

La comunicazione del progetto è avvenuta tramite video, comunicati stampa, siti web, locandine, scambi e-mail.

Feedback & Sviluppi

Non è nota la data di fine intervento.

Unione Terre d'Argine

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:

Unione dei Comuni Terre d'Argine

Partner: AULS Modena, Protezione Civile, ASP – Servizi Sociali Unione Terre d'Argine

Settore di intervento: Socio-sanitario

Destinatari: Cittadini in quarantena a causa di positività al Covid 19

Personale impiegato:

20 operatori tra Personale socio-sanitario e Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:

Fondi Propri

Servizio rafforzato

Attivato il 9 Marzo 2020

Orari: dalle 9 alle 18 dal lunedì al sabato

Consegna spesa e farmaci a cittadini in quarantena

Per mettere in contatto i cittadini in quarantena a causa di positività al Covid-19 con un servizio di portierato sociale per la consegna a domicilio di generi alimentari e farmaci, la Protezione Civile provinciale di Modena ha chiesto la reperibilità di un operatore dei Servizi sociali per ogni Comune del territorio provinciale (tra cui quelli dell'Unione Terre d'Argine).

Allo scopo è stato utilizzato un servizio già attivo sul territorio (portierato sociale/assistenza domiciliare) per la consegna, tramite operatori specializzati ed in possesso di adeguati dispositivi di sicurezza individuali, di generi alimentari e farmaci a cittadini impossibilitati ad uscire di casa.

Strumenti & Tecnologie

Per la reperibilità telefonica sono stati utilizzati cellulari di servizio; per la consegna, mezzi in dotazione ai gestori dei servizi di portierato e assistenza domiciliare.

Comunicazione

L'Ufficio di Igiene Pubblica provvede a avvisare i diretti interessati che saranno contattati direttamente dagli operatori socio-assistenziali del loro Comune di residenza.

Feedback & Sviluppi

Gli operatori hanno raccolto numerosi ringraziamenti per l'efficienza del servizio.

Il servizio potrà continuare anche a termine dell'emergenza, nel caso ci fossero ancora cittadini in quarantena.

Unione Terre di Castelli

Regione: Emilia Romagna

Titolare dell'iniziativa:
Unione Terre di Castelli;
ASP Terre di Castelli di
Vignola (Modena)

Partner: Azienda Unità
Sanitaria Locale; Pubblica
Assistenza; Protezione
Civile; Associazioni del
terzo settore locali;
volontari; Servizio Sociale
Professionale dell'Unione

Settore di intervento:
sociale, socio-sanitario

Destinatari: tutti i cittadini,
in particolare persone in
quarantena o positive al
Covid

Personale impiegato: 18
operatori tra Educatori
professionali dei nidi;
Autisti di scuolabus;
Volontari; dipendenti
dell'ASP Terre di Castelli

Iniziativa finanziata da:
Fondi Propri

Servizio nuovo

Avviato il 12 febbraio 2020

Orari: dal lunedì al
venerdì, dalle 8 alle 19

Link di riferimento:
[https://www.facebook.com/
ASP.Vignola/posts/385107
5621584177](https://www.facebook.com/ASP.Vignola/posts/3851075621584177)

[https://www.mocu.it/societa/
/penso-positivo-terre-
castelli/](https://www.mocu.it/societa/penso-positivo-terre-castelli/)

#PENSOPOSITIVO

Si è realizzato un centralino telefonico per rispondere:

- alle richieste di informazioni da parte dei cittadini
- necessità di consegna spesa a domicilio per categorie fragili,
- bisogni di pazienti in quarantena o positivi al Covid-19 in isolamento domiciliare (in raccordo con la Protezione Civile).

Il centralino, che vede impiegati operatori dei nidi (educatori e collaboratori), attiva la rete delle Pubbliche Assistenze e dei Volontari singoli per l'erogazione degli interventi, oppure risponde alle richieste d'informazioni sulle norme, sulle restrizioni, etc.

Si tratta di un nuovo servizio, allestito per rispondere in maniera specifica per l'emergenza. Nelle prime settimane è stato attivo anche nei giorni festivi.

Strumenti & tecnologie

Per realizzare i servizi si è fatto ricorso ad un centralino in modalità VOIP.

Comunicazione

Per raggiungere i cittadini sono stati attivati diversi canali di comunicazione con un largo uso di Facebook (pagine dei comuni dell'Unione; pagina di ASP Vignola) e di articoli sulla stampa.

Feedback & Sviluppi futuri

Riscontri positivi sono stati espressi dagli utenti direttamente agli operatori.

Si prevede un'evoluzione del servizio, attualmente allo studio.

Unione Valli Reno, Lavino e Samoggia

Regione Emilia-Romagna

Titolare dell'iniziativa:

Fondazione ASPHI

Partner: Servizio sociale dell'Unione

Settore di intervento: Sociale

Destinatari:

Anziani

Personale impiegato:

10 operatori tra Personale socio-sanitario e Volontari.

Iniziativa finanziata da:

Fondazione Carisbo e

Fondazione del Monte

Servizio nuovo

Attivato il 1° giugno 2020

Orari: gli anziani usano le applicazioni a piacimento; gli operatori li contattano due volte a settimana

R - ESTATE A CASA

Il progetto prevede l'attivazione di interventi a supporto della domiciliarità di 15 anziani fragili del Distretto Reno Lavino Samoggia che, a causa della pandemia da Covid-19, vivono una situazione di aggravamento dell'isolamento sociale e relazionale, con conseguente rischio di deterioramento della salute fisica e mentale.

Dall'interazione tra Fondazione ASPHI Onlus e Servizio sociale pubblico (ASC InSieme e Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia) nasce la proposta di un progetto sperimentale ed innovativo ad integrazione dei servizi di domiciliarità.

Ad ogni anziano verrà fornito un *tablet* quale interfaccia semplice e personalizzata per raccogliere abitudini e interessi della persona e del contesto familiare. Si prevede di installare applicazioni semplici per comunicare a distanza, per attività ricreative e di stimolazione cognitiva. Per 5 casi si sperimenterà un dispositivo di allerta per eventuali emergenze predisposto da una start up del territorio.

L'obiettivo del progetto è quello di rendere autonomi gli anziani principalmente nella comunicazione con l'esterno, sostenendo la relazione sociale nell'immediato, visto la situazione di lockdown, e nel lungo periodo, in previsione di una lenta ripresa della normalità.

I risultati della sperimentazione e le linee guida serviranno poi per allargare il bacino di utenza anche su altri territori e servizi, potendo dare indicazioni precise a familiari e operatori che vorranno attivarsi.

Strumenti & Tecnologie

Si prevede l'utilizzo di ICT tablet, App specifiche e piattaforme open source.

Comunicazione

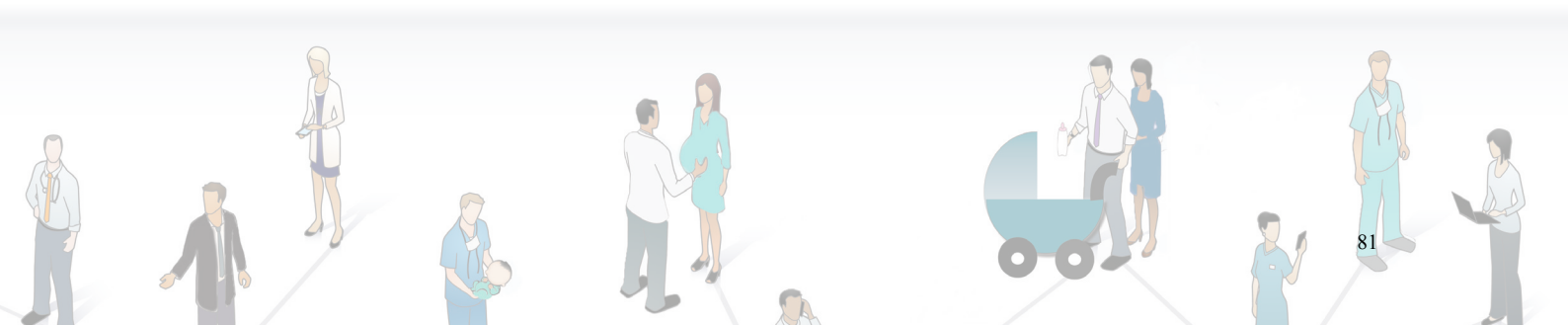
Il servizio è rivolto a utenti già in carico al Servizio sociale.

Feedback & Sviluppi

La sperimentazione terminerà a dicembre 2020.



FRIULI VENEZIA GIULIA



Ambito dei Comuni del Torre

Regione Friuli Venezia Giulia

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Cooperativa Athena

Settore di intervento: Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
4 Operatori socio-sanitari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 1° Gennaio 2020

Orario: tutti i giorni in fascia
diurna

Se me lo dicevi prima

Sportello di ascolto psicopedagogico per minori, famiglie e cittadinanza. Il servizio è un rafforzamento di quanto già attivo da anni sul territorio.

Con l'emergenza Covid-19 lo Sportello non riceve più fisicamente le persone, ma ha attivato consulenze e supervisioni via web.

Sono state previste anche azioni di consulenza psicologica e di eventuale orientamento verso i Servizio socio-sanitari e attività di supervisione del corpo docente degli Istituti Comprensivi del territorio sulla gestione delle lezioni a distanza

Strumenti & Tecnologie

Sono state utilizzate le più note piattaforme informatiche e di comunicazione (Skype, Zoom, meeting, Google Meet etc.).

Comunicazione

La comunicazione del rafforzamento e della rimodulazione del servizio è avvenuta tramite e-mail, newsletter, siti internet istituzionali.

Feedback & Sviluppi

Il servizio continuerà anche dopo l'emergenza mantenendo sia la nuova modalità a distanza sia quella tradizionale in presenza.

Ambito di UTI Agro Aquileiese

Regione Friuli Venezia Giulia

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Azienda per i Servizi
Sanitari, Cooperativa sociale

Settore di intervento:
Socio-sanitario

Destinatari:
Bambini, Adolescenti

Personale impiegato:
8 operatori tra Assistenti sociali
ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 10 Marzo 2020

Orario: dal lunedì al sabato
dalle 8 alle 19

Servizi per i minori in tempo di emergenza

Il servizio per minori è stato rafforzato con una serie di interventi on-line che sostituiscono quelli già esistenti in presenza. In particolare:

- attivazione di interventi educativi on-line in sostituzione di quelli in presenza;
- attivazione di incontri di raccordo con le Scuole del territorio e l'Azienda Sanitaria per la definizione dei calendari di incontro per minori certificati L.104;
- raccordo con le Scuole per sostegno educativo on-line a minori in difficoltà e per sostegno attività didattiche.

Strumenti & Tecnologie

Si è fatto ricorso a piattaforme informatiche e di comunicazione utilizzate dalla scuola e dalle famiglie (Google Meet, Zoom, Skype, WhatsApp).

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute sia in maniera diretta, attraverso contatti telefonici con le famiglie degli interessati (già utenti del servizio) e attraverso lettera informativa alle scuole del territorio in accordo con l'azienda sanitaria.

Feedback & Sviluppi

Non è nota la data della ripresa dei servizi in presenza.

Comune di Campolongo Tapogliano

Regione Friuli Venezia
Giulia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Servizio sociale
dell'UTI (Unione
Territoriale Intercomunale)
Agro Aquileiese e
Protezione Civile

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Cittadini in stato di disagio
causa emergenza
coronavirus; adulti e anziani

Personale impiegato:
12 operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 9 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì dalle 10 alle 12 per
la Protezione Civile; dalle 9
alle 13 per il Servizio
Sociale.

Servizio Sociale & Protezione Civile

L'iniziativa, predisposta ex novo per affrontare l'emergenza, si articola nelle seguenti attività:

- consegna della spesa alimentare e dei farmaci (secondo le indicazioni del medico curante) a persone impossibilitate a spostarsi a causa dell'emergenza sanitaria o che non hanno la possibilità di essere supportate da familiari, parenti o rete di vicinato;
- collaborazione con il Servizio Sociale dei Comuni per segnalazione reciproca dei casi da seguire in caso di necessità;
- consulenza telefonica sui servizi erogati.

Strumenti & Tecnologie

È stato fatto utilizzo di smartphone in dotazione alla Protezione Civile.

Comunicazione

Sono state impiegate locandine, avvisi pubblicati sul sito internet del Comune e della Protezione Civile.

Feedback & Sviluppi

I riscontri positivi sono stati espressi direttamente ai volontari durante il servizio di consegna.

Al momento, il termine dell'iniziativa coincide con la fine dell'emergenza stabilita per il 31 luglio 2020.

Comune di Cervignano del Friuli

Regione Friuli Venezia
Giulia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Servizi sociali,
Protezione Civile, Croce
Rossa Italiana, Università
della Terza Età, Ass.
Nazionale Alpini Gruppo
"V. Tomaselli",
Associazione nazionale
Carabinieri

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
anziani, persone con
disabilità, persone in
quarantena o positive al
Covid-19

Personale impiegato:
25 operatori tra assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri del Comune

Servizio nuovo

Attivato l'11 marzo 2020

Orario: tutti giorni dalle 9
al 19

Link di riferimento:

http://www.cervignanodelfriuli.net/uploaded_files/attachments/202003111583946848/ti_porto_la_spesa.pdf

#TIPORTOLASPESA; Voci amiche

I due servizi sono stati attivati ex novo a seguito dell'emergenza sanitaria con l'obiettivo di ampliare gli interventi forniti dal Comune nel sostegno agli anziani e alle persone fragili.

#TIPORTOLASPESA: è un servizio di acquisto e consegna spesa, ritiro ricette e farmaci con consegna a domicilio rivolto a tutte le persone con più di 70 anni che vivono sole e sono prive di supporto, e a soggetti in particolari condizioni di fragilità.

Voci amiche: è un servizio telefonico di supporto alle persone sole e fragili in carico ai Servizi Sociali.

Strumenti & Tecnologie

Gli strumenti impiegati sono stati essenzialmente e-mail e telefonate.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta con pubblicazione sul sito internet del Comune, volantini e diffusione audio a mezzo auto su strada.

Feedback & Sviluppi

È stata registrata un'ampia soddisfazione da parte dei beneficiari.

Il servizio #TIPORTOLASPESA, dal 4 maggio si rivolge solo alle persone prive di parenti

Comune di Ruda

Regione Friuli Venezia Giulia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Servizio sociale dell'UTI (Unione Territoriale Intercomunale) AgroAquileiese e Protezione Civile

Settore di intervento: Sociale

Destinatari:

Anziani, Persone con disabilità, Persone in quarantena o positive al Covid-19

Personale impiegato:

10 Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 18 marzo 2020

Orario: dalle 8 alle 15 dal lunedì al venerdì

Link di riferimento:

www.comunediruda.it

Progetto spesa sicura con Protezione Civile

Il progetto nasce ex novo dall'emergenza Covid-19 che ha limitato le possibilità di spostamento delle persone.

Consiste nel recapitare la spesa a domicilio di anziani, persone con disabilità o persone in quarantena a causa del coronavirus.

Il Servizio sociale svolge l'attività di mediazione tra il cittadino e i volontari della Protezione civile organizzati per recapitare la spesa a domicilio delle persone.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati impiegati gli strumenti tradizionali: telefonate e mediazione diretta.

Comunicazione

L'informazione è circolata con pubblicazione sul sito del Comune e attraverso la comunicazione verbale.

Feedback & Sviluppi

Gli interventi sono risultati molto utili, ci sono state numerose adesioni.

Non è nota la data di chiusura dell'attività. Verrà sospesa a termine dell'emergenza.

Servizio Sociale dei Comuni del Torre

Regione Friuli Venezia Giulia

Titolare dell'iniziativa:

Ambito- Servizio Sociale dei Comuni

Settore di intervento: Sociale

Destinatari: Bambini, Adolescenti, Persone con disabilità

Personale impiegato:

50 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio rimodulato e rafforzato

Attivato dal 1° Gennaio 2020

Orario: dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20

Servizi soci- educativi per minori

Si è proceduto all'attivazione dei servizi educativi in modalità telematica. Si è trattato di un rafforzamento di quelli attivi prima dell'epidemia Covid-19.

Dopo una prima sospensione per *lockdown* di tutti i servizi (fatti salvi pochissimi casi mantenuti in presenza per tutelare situazioni di possibile pregiudizio per il minore), si è dato avvio ad una ripresa graduale degli interventi attraverso l'utilizzo di telefonate e videochiamate.

Inizialmente duravano qualche decina di minuti, col tempo si sono evolute fino ad arrivare a veri e propri interventi strutturati che hanno visto la rivisitazione dei progetti educativi attraverso l'utilizzo della tecnologia.

Strumenti & Tecnologie

Si sono utilizzate telefonate e videochiamate. Per limitate situazioni si è mantenuto il servizio in presenza.

Comunicazione

Il principale canale comunicativo è stato il contatto diretto con le famiglie destinatarie degli interventi.

Feedback & Sviluppi

Dopo un'iniziale diffidenza con lo strumento digitale, il servizio si è rivelato molto utile come supporto sia per i ragazzi che per i genitori.

Il servizio rientra tra quelli essenziali; si prevede il mantenimento futuro delle innovazioni apportate durante la fase di emergenza.

Comune di Trieste

Regione Friuli Venezia
Giulia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Protezione civile

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini inclusi
Beneficiari Rei/RdC,
Soggetti in condizione di
indigenza attestata dai
servizi del Comune, Persone
in quarantena o positive al
Covid-19

Personale impiegato:
180 tra Assistenti sociali,
altri operatori sociali,
Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rimodulato

Attivato il 9 Marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì, dalle 9 alle 18

Link di riferimento:
<https://www.comune.trieste.it/procedura-per-la-richiesta-di-buoni-acquisto-a-sostegno-del-reddito-per-nuclei-in-difficolta>

LAE – Covid-19

È stato attivato un servizio agile di emergenza implementato come servizio telefonico a supporto dell'utenza. Sono state fornite:

- informazioni varie,
- consulenza psicosociale,
- assistenza economica a distanza,
- supporto della Protezione civile per acquisto generi alimentari e farmaci
- orientamento dell'utenza verso la compilazione della modulistica online per l'ottenimento dei buoni spesa.

Strumenti & Tecnologie

Il personale coinvolto ha realizzato le attività in modalità *smart working* e impiegando comunicazione a distanza attraverso linee VPN.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta a mezzo stampa e tramite avvisi su pagina web pubblica comunale e telefonia cellulare.

Feedback & Sviluppi

Riscontro di generale soddisfazione nelle persone sentite al telefono. Non è nota la data di termine del servizio.

Comune di Trieste

Regione Friuli Venezia Giulia

Titolare dell'iniziativa:

Comune di Trieste (come capofila del Gruppo Interventi BP)

Partner: Comune di Muggia, Comune di Duino Aurisina, Ambito Carso Giuliano; ASUGI Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina; I.R.C.C.S. Burlo Garofolo; l'USSM Ufficio Servizio Sociale Minorenni; MIUR - Ufficio Scolastico Regionale di Trieste; Centro anti violenza Goap

Settore di intervento: Sociale

Destinatari: Bambini, Adolescenti

Personale impiegato:

3 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondi regionali

Servizio rafforzato

Attivato il 25 Marzo 2020

Orario: Tutti i giorni dalle 9 alle 17

Link di riferimento:

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1TtjZiuH-USYJEVGxdlRnfyN-H30PErya>

KIT #IO RESTO A CASA#

L'obiettivo del progetto è quello di supportare le scuole e i servizi educativi della provincia di Trieste per scoprire e per cogliere insieme le opportunità che l'emergenza Covid-19 può offrire.

Il progetto offre attraverso la modalità online delle attività pratiche i cui contenuti e le riflessioni sono frutto di un lavoro di equipe sociale, pedagogico e psicologico.

Le attività si possono realizzare a distanza attraverso la fruizione dei KIT #io resto a casa#. I contenuti vengono inviati circa ogni settimana e presentano gli spunti teorici corredati da attività, video, articoli, visione di film con allegate delle schede che possono essere proposte ai ragazzi.

Oltre agli obiettivi socio educativi del progetto, è prioritario tenere viva l'attenzione sull'importanza della presenza degli adulti nella vita relazionale con i ragazzi, in particolar modo per quelli che vivono situazioni di fragilità.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati strumenti tradizionali, e-mail e Google Drive.

Comunicazione

I canali impiegati sono stati l'e-mail e il gruppo Facebook.

Feedback & Sviluppi

Questa pratica ha rafforzato il lavoro del Gruppo Interventi BP e intensificato i rapporti con la rete dei Servizi e delle scuole.

Il 1° giugno termina l'attività progettuale; si ipotizza di riprendere la modalità di lavoro sperimentata in questi mesi anche in autunno 2020.

*Unione Territoriale
Intercomunale Livenza -
Cansiglio - Cavallo*

Regione Friuli Venezia Giulia

Titolare dell’iniziativa:

Unione Territoriale
Intercomunale - Ambito

Partner: Esercizi commerciali

Settore di intervento: Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato: 10

operatori tra assistenti sociali ed
altri operatori sociali, Personale
amministrativo

Iniziativa finanziata da: Fondi
propri, Fondi Ministero Interno
(Solidarietà Alimentare)

Servizio riprogettato

Attivato il 7 Aprile 2020

Orario: negli orari di apertura
del Servizio sociale.

Link di riferimento:

[www.comune.sacile.pn.it/index.
php?id=65768](http://www.comune.sacile.pn.it/index.php?id=65768)

*Oltre i buoni spesa, per una vita dignitosa. La gestione
associata delle emergenze per ripensare gli interventi di
inclusione sociale*

Per dare esecuzione alla concessione di risorse per la solidarietà alimentare (Ordinanza 658/2020 della Protezione Civile), il Servizio sociale dei Comuni (SSC) ha utilizzato alcuni riferimenti ISTAT relativi alle situazioni di povertà, per estrapolarne le voci relative ai prodotti alimentari e altri beni e servizi del paniere dei beni al consumo e ha definito quella che è stata chiamata ‘soglia di vita dignitosa’.

Accanto ai parametri per la concessione dei buoni spesa di cui all’Ordinanza, è stato introdotto un nuovo principio, quello della vita dignitosa, che potrebbe essere ulteriormente analizzato per superare il tradizionale concetto di ‘minimo vitale’ presentandosi, non solo da un punto di vista lessicale, più inclusivo e solidaristico.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati gli strumenti ordinari del Servizio Sociale dei Comuni.

Comunicazione

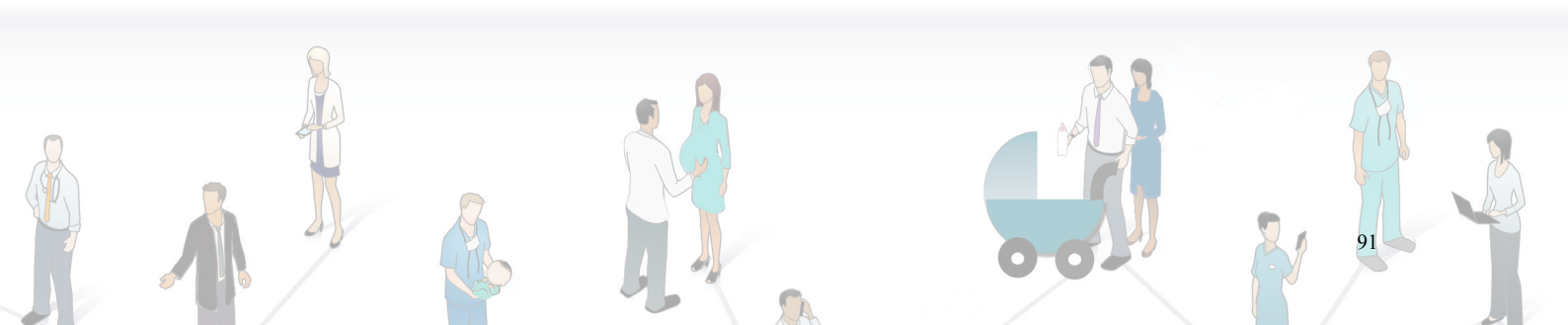
La comunicazione è avvenuta tramite comunicati stampa a cura dei vari Comuni del SSC, apparsi poi sui quotidiani del territorio (Il Gazzettino e Il Messaggero), canali Facebook e WhatsApp del Comune di Sacile (Ente gestore del SSC).

Feedback & Sviluppi

Il servizio sarà mantenuto e sviluppato per meglio definire e mettere a sistema la ‘soglia di vita dignitosa’ come criterio di valutazione ed accesso a determinate misure di sostegno somministrate dal Servizio sociale.



LAZIO



Ambito Territoriale Sociale dei Monti Lepini

Regione Lazio

Titolare dell'iniziativa:
Ambito sociale

Partner: Terzo settore e
Associazioni di volontariato

Settore d'intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini, Anziani,
Persone con disabilità

Personale impiegato:
36 operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Personale
socio-sanitario, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi Protezione Civile e
DGR 115/2020

Servizio misto

Attivato il 26 marzo 2020

Orario: dal lunedì a
venerdì, dalle 7 alle 19.
Il servizio di spesa a
domicilio, tutti i giorni

Assistenza e servizi a Domicilio

Per far fronte alle necessità dei cittadini, l'Ambito ha garantito:

- rafforzamento servizi Assistenza Domiciliare Integrata e Assistenza Domiciliare Educativa per persone più fragili e a rischio emarginazione;
- rafforzamento attribuzione di buoni spesa e medicinali a nuclei familiari in difficoltà economica.
- come nuovo servizio, attribuzione buoni spesa e consegna a domicilio per nuclei familiari in difficoltà economica.

Strumenti & Tecnologie

È stato fatto uso di telefoni e videochiamate.

Comunicazione

La comunicazione è stata realizzata attraverso: pagine Facebook istituzionali, sito web del Comune, locandine affisse in luoghi pubblici.

Feedback & Sviluppi

I servizi termineranno alla fine dell'emergenza.

Ambito Territoriale Sociale Viterbo 5

Regione Lazio

Titolare dell'iniziativa
Ambito

Partner: Servizio sociale professionale, Caritas, Croce Rossa Italiana e volontariato territoriale

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
2 Assistenti sociali ed altri operatori sociali.

Iniziativa finanziata da:
Fondi regionali

Servizio nuovo

Attivato il 20 marzo 2020

Orario: dal lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17

Attivazione counseling telefonico

Per far fronte alle necessità dei cittadini, l'Ambito ha garantito l'attivazione di una linea telefonica dedicata per consentire alle assistenti sociali di ricevere le chiamate di emergenza e contattare con cadenza settimanale tutte le persone segnalate come fragili dai servizi sociali comunali.

È stata inoltre rafforzata la rete di collaborazione tra il servizio sociale professionale, Caritas, Croce Rossa Italiana e volontariato territoriale.

Il servizio sociale professionale è stato il servizio maggiormente coinvolto nel progetto. Gli enti partner sono intervenuti a seguito di segnalazione dai servizi, in supporto ai cittadini in difficoltà, con la consegna dei medicinali, pacchi alimentari e accompagnamento alle visite mediche improrogabili.

Strumenti & Tecnologie

È stata ampiamente usata tecnologia telefonica.

Comunicazione

La comunicazione è stata effettuata attraverso i siti istituzionali dei comuni dell'ambito e sul social network Facebook.

Comune di Casperia

Regione Lazio

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

1 Personale amministrativo.

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 7 maggio 2020

Orario: tutti i giorni h24

Link di riferimento:

<http://www.comunedicasperia.it/2020/05/asta-darte-di-beneficenza/>

Asta di Beneficenza

Per raccogliere fondi, è stata organizzata un'asta di beneficenza con alcune opere donate dall'artista Giovanna Somai e realizzate negli ultimi due mesi.

I proventi derivanti dall'asta sono andati a confluire nel fondo di solidarietà destinato al sostegno delle famiglie in difficoltà a causa dell'emergenza epidemiologica.

È stato garantito l'anonimato dei partecipanti all'asta.

Strumenti & Tecnologie

Per realizzare il progetto si è utilizzato il social network Facebook.

Comunicazione

La comunicazione dell'iniziativa è avvenuta con la pubblicazione sul sito ufficiale e messaggistica WhatsApp del Comune di Casperia.

Feedback & Sviluppi

L'asta è scaduta il 20 maggio alle ore 20.

Comune di Cassino

Regione Lazio

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Volontariato e
Imprese socialmente
responsabili

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Anziani, Persone con
disabilità, Persone
immigrate, Disoccupati,
Beneficiari Rei o RdC,
Soggetti con condizione di
indigenza attestata dai
servizi del Comune

Personale impiegato:

40 operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 7 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
sabato, dalle 9 alle 17

Link di riferimento:

<https://www.comune.cassino.fr.it/per-i-cittadini/politiche-sociali/cassinorisponde/>

Cassino Risponde

Per supportare la cittadinanza più vulnerabile sono stati organizzati nuovi servizi di:

- spesa e farmaci e pacchi viveri a domicilio;
- monitoraggio telefonico anziani soli;
- assistenza psicologica telefonica o in videochiamata;
- distribuzione *tablet* e pc, regalati da donatori vari, per didattica a distanza a giovani in situazioni di povertà educativa;
- raccolta fondi su conto dedicato per persone indigenti;
- raccolta alimentare straordinaria.

Strumenti & Tecnologie

Le richieste sono state veicolate su *form* online sul sito del Comune.

Comunicazione

La comunicazione si è realizzata a mezzo stampa e social network.

Feedback & Sviluppi

I cittadini, gli operatori e i beneficiari hanno riconosciuto: il valore dell'iniziativa, la tempestività nell'organizzazione (operativi 48 ore dopo la chiusura scuole del 5 marzo), il coinvolgimento di molti (oltre 80 cittadini hanno dato la disponibilità al volontariato).

Si prevede di mantenere il servizio deliberando l'istituzione di un servizio di Volontariato Civico e di promuovere la nascita di una Fondazione di Comunità per mantenere il coinvolgimento delle imprese del territorio.

*Comune di
Castelnuovo di Porto*

Regione Lazio

Titolare dell'iniziativa
Comune

Partner: Cooperativa Prassi e Ricerca, Consorzio Valle del Tevere, associazione volontari del soccorso, Protezione Civile e Caritas

Settore di intervento:
Sociale, Socio-sanitario

Destinatari:
Tutti i cittadini, Bambini, Adolescenti, Anziani, Persone con disabilità, Disoccupati, Beneficiari Rei o RdC

Personale impiegato:
5 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Accesso a Bandi, Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 23 marzo 2020

Orario: lunedì- mercoledì- venerdì dalle 8.30 alle 13.30; martedì e giovedì dalle 8 alle 18

Rafforzamento Segretariato Sociale

La pandemia ha aumentato le fragilità sociale ed economica del territorio.

È stato rafforzato il servizio di Segretariato Sociale che era già attivo all'interno dell'assetto comunale, anche con il sostegno di altre figure professionali.

Il Segretariato Sociale è stato impegnato anche nelle attività di supporto alle domande di buoni spesa e bonus affitto, per garantire la miglior risposta possibile alla cittadinanza.

Strumenti & Tecnologie

Per realizzare il rafforzamento è stato utilizzato SmiCloud come sistema informatico per inserimento dati e tabelle, e Microsoft Teams per le relazioni a distanza.

Comunicazione

La comunicazione si è realizzata con avvisi pubblici inseriti all'interno del sito ufficiale del comune, attraverso la pagina Facebook del comune, con manifesti, e-mail e chiamate dirette all'utenza già conosciuta.

Feedback & Sviluppi

Si sono ricevuti riscontri positivi dai cittadini, ringraziamenti per l'aiuto e il sostegno dati durante l'emergenza Covid-19.

Al termine, si ipotizza di ritornare alla gestione ordinaria del Segretariato Sociale.

Comune di Fumone

Regione Lazio

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Gruppo comunale di Protezione Civile

Settore di intervento:

Sociale, Assistenza domiciliare socio-assistenziale

Destinatari:

tutti i cittadini, soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del comune, persone in quarantena o positive al Covid

Personale impiegato:

20 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Volontari, amministratori e dipendenti comunali.

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, Accesso a Bandi, Donazioni volontarie

Servizio nuovo

Attivato il 8 marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Prevenire con responsabilità

Per garantire che i cittadini rispettassero le norme emanate dalle autorità governative, la Polizia Locale in cooperazione col gruppo volontari di Protezione Civile ha organizzato e svolto gruppi di vigilanza.

Il servizio ha operato con tutte le misure necessarie a evitare il contagio.

Inoltre, si è provveduto a un servizio di sostegno e supporto a domicilio a tutti i cittadini per i bisogni indispensabili di generi alimentari, medicinali e simili.

Strumenti & Tecnologie

Il servizio ha fatto ricorso a tutte le metodologie disponibili allo scopo.

Comunicazione

La comunicazione e le informazioni sono state veicolate tramite locandine, videomessaggi, pubblicità e il sito web del Comune.

Feedback & Sviluppi

I feedback sono stati molto soddisfacenti.

Si intende terminare il servizio il 31 maggio.

Comune di Genzano

Regione Lazio

Titolare dell'iniziativa
Ambito

Partner: servizio sociale professionale, Caritas, Croce Rossa Italiana e volontariato territoriale

Settore d'intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini, in particolare beneficiari Rdc

Personale impiegato:
3 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali.

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione

Servizio misto

Attivato il 15 gennaio 2020

Orario: dal lunedì a venerdì, dalle 8 alle 19

Supporto beneficiari Rdc

Per far fronte alle necessità dei beneficiari di Reddito di Cittadinanza, a cui il *lockdown* ha vietato la mobilità, si è garantito supporto telefonico a distanza.

I servizi sociali sono stati inoltre coinvolti nell'attivazione dei buoni spesa e nell'assistenza domiciliare in emergenza per tutti i cittadini richiedenti assistenza.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati strumenti ordinari.

Comunicazione

La comunicazione è stata effettuata attraverso e-mail mirate, comunicazioni sui siti istituzionali, volantini, e attraverso i canali della Protezione Civile.

Feedback & Sviluppi

Sono stati raggiunti numerosi nuclei in difficoltà che mai avevano fatto in precedenza accesso al servizio sociale professionale comunale.

Non sono state prese ancora decisioni in merito al futuro delle attività.

Comune di Morolo

Regione Lazio

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

4 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà

Servizio rafforzato

Attivato il 13 maggio 2020

Orario: dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 13

Vengo da Te

È stato attivato un servizio di ascolto telefonico che ha consentito di dare sostegno le persone obbligate a casa dall'emergenza Covid19.

Ciò ha consentito anche di indirizzare al meglio la consegna di moduli per richieste e distribuzione della spesa, mascherine e quant'altro necessario.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati servizi telefonici e messaggistica WhatsApp.

Comunicazione

La comunicazione dell'iniziativa è avvenuta per via telefonica e attraverso i social network.

Feedback & Sviluppi

Da parte dell'utenza vi è stato apprezzamento per l'aiuto ricevuto, e gli operatori sono stati felice d'averlo dato.

Al termine dell'emergenza, si ipotizza di ritornare alla gestione ordinaria del Servizio Sociale

Comune di Roma Capitale

Regione Lazio

Titolare dell'iniziativa:

Ambito Roma Capitale

Partner: Edicole già convenzionate con Roma Capitale per il rilascio dei certificati anagrafici

Settore di intervento: Sociale, socio-economico

Destinatari:

Tutti i cittadini, Persone e famiglie in condizione di assoluto e/o momentaneo disagio, privi della possibilità di approvvigionarsi dei generi di prima necessità

Personale impiegato:

Assistenti sociali, Personale, Personale amministrativo, Volontari Protezione Civile

Iniziativa finanziata da:

OCDPC 658 del 29-03-2020

Servizio nuovo

Attivato il 12 maggio 2020

Orario: orari di apertura delle edicole

Modalità di presentazione della domanda per l'assegnazione del contributo economico a favore di persone e/o famiglie in condizione di disagio economico e sociale causato dalla situazione emergenziale Covid-19

A seguito della pubblicazione dell'Avviso pubblico per l'assegnazione del contributo economico a favore di persone o famiglie in condizione di disagio economico e sociale causato dalla situazione emergenziale, provocata dalla diffusione di agenti virali trasmissibili (COVID-19), l'Amministrazione capitolina ha attivato un servizio a favore di cittadini per la presentazione in modalità cartacea delle domande di richiesta del contributo, avvalendosi delle edicole già convenzionate con Roma Capitale per il rilascio dei certificati anagrafici.

Ciò a consentito di raggiungere i cittadini che, non disponendo di un computer o una stampante, necessari per la compilazione della domanda da inviare on line, potevano trovare i moduli cartacei, procedere alla compilazione e alla consegna della domanda direttamente in edicola, allegando copia di un documento di identità.

I volontari delle Protezione Civile si sono occupati di ritirare i documenti compilati e firmati dai cittadini e consegnarle al Dipartimento Politiche Sociali per la successiva istruttoria.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta ovviamente tramite il sito istituzionale di Roma Capitale e con locandine distribuite nelle edicole convenzionate (più di 100).

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio è rimasto attivo sino al 16 aprile (scadenza naturale dell'Avviso pubblico).

Il servizio è stato utilizzato anche in occasione della pubblicazione dell'Avviso pubblico contributo straordinario per il pagamento degli affitti Anno 2020.

Regione Lazio

Titolare dell'iniziativa:

Roma Capitale - Municipio XV

Partner: Cooperativa sociale Karibù, Cooperativa sociale Santi Pietro e Paolo, Istituti Scolastici, Assistenza domiciliare minori

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Bambini, adolescenti

Personale impiegato:

6 Assistenti sociali ed altri operatori sociali.

Iniziativa finanziata da:

Fondi Legge 285/97

Servizio rafforzato e rimodulato

Attivato il 6 marzo 2020

Orario dal lunedì al venerdì. La mattina con flessibilità in base al bisogno rilevato

Centro giovani e famiglie - riconversione delle attività laboratoriali

Il Centro Giovani e Famiglie è un servizio attivo da tempo presso il Municipio XV e prevede tra le attività anche laboratori spazio studio per minori da 10 a 17 anni.

Il servizio vede la presenza quotidiana di oltre 20 ragazzi. A seguito dell'emergenza epidemiologica, si è reso necessario attivare nuove forme di supporto ed è stato organizzato un ampliamento delle situazioni seguite in base alle esigenze rilevate dagli Istituti scolastici, in particolare per due zone con elevato disagio sociale.

Per supportare i bambini e adolescenti più vulnerabili sono stati organizzati interventi di contrasto alla povertà educativa. Si è proceduto alla riconversione delle attività laboratoriali di sostegno scolastico in presenza in attività a distanza di monitoraggio della partecipazione dei minori alle attività a distanza avviate dagli istituti scolastici.

A seguito di segnalazioni pervenute dalle scuole, c'è stata attivazione per contattare i genitori, verificare la presenza della strumentazione necessaria, fornire *tablet* in caso di necessità, monitoraggio della frequenza anche con accessi domiciliari, e supporto alla genitorialità per necessità rilevate.

Strumenti & Tecnologie

Sono state utilizzate diverse App in base alla disponibilità dell'utenza, in particolare il sistema WhatsApp.

Comunicazione

La comunicazione si è realizzata con contatti telefonici su situazioni conosciute o segnalate dagli Istituti Scolastici.

Feedback & Sviluppi

Si è rilevato un bisogno molto elevato con grande difficoltà da parte dei genitori lavoratori (in particolare con lavori saltuari e non regolari) a seguire i figli, in particolare nelle famiglie di immigrati.

Per il momento la riconversione è stata approvata fino al termine dell'emergenza epidemiologica.

Comune di Roma Capitale

Regione Lazio

Titolare dell'iniziativa:

Roma Capitale – Dip. Politiche Sociali

Partner: Presidenza del Consiglio dei Ministri Dip. Politiche della Famiglia, Istituto Superiore di Sanità, INMP, Sapienza Università di Roma – Dip. Psicologia e Dip. Psicologia di Sviluppo e Socializzazione, Sociologia “Link Campus University” Roma, Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali, Ordine degli Psicologi del Lazio, Distretto Sanitario 6 ASL RM 2, Consulta Permanente Cittadina H

Settore di intervento:

Socio-sanitario

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

Assistenti sociali, Personale socio-sanitario, Personale amministrativo, staff dell'Assessorato alle Politiche Sociali, Docenti Universitari, Ricercatori.

Iniziativa finanziata da:

partecipazioni a titolo gratuito

Servizio nuovo

Attivato il 12 maggio 2020

Attivazione task force: istituzione della Cabina di Regia per l'individuazione di possibili modalità operative idonee all'erogazione di interventi e servizi sociali nel corso della Fase 2 dell'emergenza Covid-19

La Cabina di Regia lavora attraverso incontri settimanali in video-conferenza. Sono stati costituiti gruppi di lavoro ristretti su specifiche tematiche individuate:

- accesso, valutazione e presa in carico;
- servizi semi residenziali e spazi polifunzionali per attività varie;
- Centri per le Famiglie;
- continuità servizi domiciliari;
- accoglienza in strutture residenziali per persone a rischio di esclusione sociale.

In ogni gruppo di lavoro vengono esaminati temi trasversali riferiti a dispositivi e norme per la protezione e la sicurezza individuale, innovazione tecnologica e revisione strumenti di servizio sociale e nuove modalità di raccordo intra ed inter istituzionale. Sono stati inoltre attivati Focus su Violenza, Pari opportunità, Autismo, Attività estive, Nuove povertà. Durante la settimana si lavora nei sottogruppi, vengono prodotti e caricati materiali; nella video conferenza plenaria settimanale vengono condivisi riflessioni, approfondimenti, idee ed evidenziate buone prassi e criticità.

Strumenti & Tecnologie

Sono state utilizzate le piattaforme TEAMS per le video conferenze e GOOGLE DRIVE per la condivisione dei documenti. Si utilizza la posta elettronica.

Comunicazione

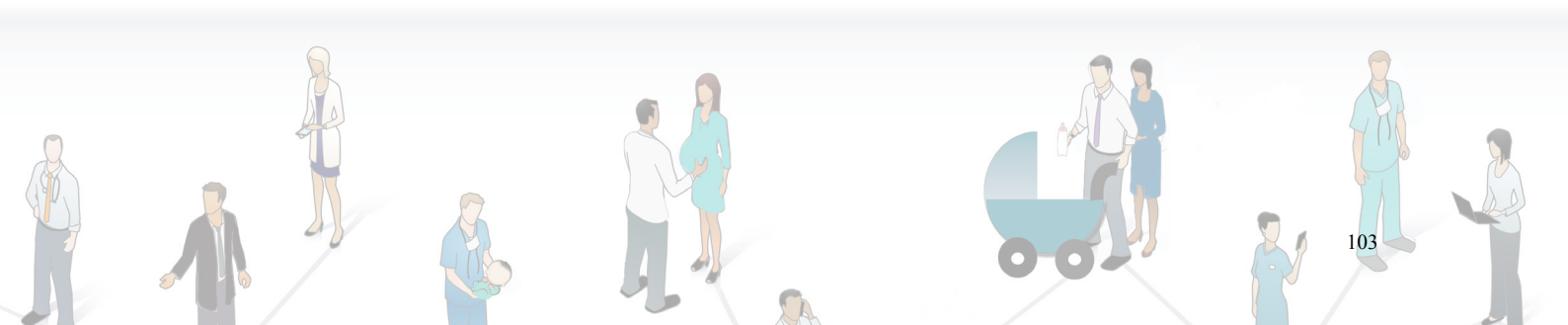
Sarà pubblicato un documento, distinto in sezioni, disponibile alla cittadinanza e agli addetti ai lavori.

Feedback & Sviluppi futuri

La maggior parte dei partecipanti al gruppo, al momento costituita da operatori e da esperti, manifesta entusiasmo per il percorso intrapreso e desiderio di darvi continuità.



LIGURIA



Ambito Territoriale Avegno-Camogli-Recco-Uscio

Regione Liguria

Titolare dell'iniziativa:

Ambito

Partner: Volontariato cittadino

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini, Soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del Comune

Personale impiegato:

2 tra assistenti sociali ed altri operatori sociali.

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri e privati

Servizio misto

Attivato il 19 marzo 2020

Orario: dalle 10 alle 12, dal lunedì al venerdì

Supporto psicologico & Buoni spesa

A seguito dell'emergenza legata al Covid-19, l'Ambito ha attivato:

- un servizio di supporto psicologico accessibile a tutti i cittadini;
- un servizio di distribuzione di buoni spesa ai nuclei più bisognosi.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati utilizzati strumenti ordinari, in particolare telefono cellulare.

Comunicazione

Per raggiungere i cittadini sono stati utilizzati i siti web dei Comuni e le rispettive pagine Facebook, oltre ad affissioni stradali.

*Ambito Territoriale di
Bargagli-Davagna-
Lumarzo-Torriglia*

Regione Liguria

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Pubbliche
assistenze, Protezione
Civile, assistenti domiciliari
di cooperativa

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Anziani,
Persone con disabilità,
Soggetti con condizione di
indigenza attestata dai
servizi del Comune,
Persone in quarantena o
positive al Covid-19

Personale impiegato: 7 tra
Assistenti sociali ed altri
operatori sociali, volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà

Servizio rafforzato

Avviato il 13 marzo 2020

**Orario: dal lunedì al
venerdì,** dalle 9 alle 12 e
dalle 14 alle 17

Spesa a Domicilio

Per rispondere all'emergenza da Covid-19, l'Ambito ha rafforzato il servizio domiciliare e di prossimità, sia con la partecipazione attiva dei volontari, sia allargando il servizio ad una fascia di popolazione più ampia.

In particolare:

- è stato rafforzato il servizio telefonico di prenotazione presso gli assistenti sociali del Comune per il ritiro della spesa o dei farmaci a cura del volontariato o degli operatori del terzo settore,
- è stata organizzata la consegna della spesa con la rete degli esercenti.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta tramite e-mail, siti dei Comuni e locandine.

Feedback & Sviluppi futuri

La fine del servizio è prevista per fine maggio; potrà essere prorogata in caso di necessità.

Ambito di Chiavari- Carasco- Cogorno- Leivi- San Colombano Certenoli

Regione Liguria

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Operatori
economici e Volontari

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Bambini, Adolescenti,
Anziani, Persone con
disabilità

Personale impiegato:
30 operatori tra Assistenti
sociali, Educatori, Personale
amministrativo, OSS,
Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio misto

Attivato il 9 marzo 2020

Orario: spesa dal lunedì al
venerdì; educativo 2/4 ore
settimanali, in base al
progetto individuale

Intervento educativo con modalità telematica & spesa a domicilio

Per supportare la cittadinanza più vulnerabile durante questo periodo di emergenza, l'Ambito di Chiavari ha organizzato i seguenti servizi:

- **Intervento educativo con modalità telematica:** l'Ambito ha rafforzato l'area degli interventi educativi, in particolare sono stati organizzati interventi con modalità telematica per consentire la prosecuzione della presa in carico e del progetto individualizzato;
- **Consegna spesa a domicilio:** A seguito dell'emergenza legata al Covid-19, i Comuni afferenti all'ambito territoriale, hanno attivato un'integrazione del servizio di assistenza domiciliare in favore di cittadini residenti ultrasessantacinquenni soli o in coppia che, sprovvisti di rete parentale e amicale, necessitano di un supporto nell'acquisto di medicinali e beni alimentari di prima necessità.

Strumenti & Tecnologie

È stata utilizzata una piattaforma per video conferenza e sono state attivate alcune linee telefoniche.

Comunicazione

La comunicazione si è realizzata via e-mail e telefono. Sono stati utilizzati anche social network e comunicati stampa.

Feedback & Sviluppi

I servizi termineranno con la conclusione dell'emergenza sanitaria.

Comune di Chiavari

Regione Liguria

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: negozi alimentari;
operatori economici appaltanti

Settore di intervento: Sociale

Destinatari: Disoccupati,
Soggetti con condizione di
indigenza attestata dai servizi
del Comune, Anziani

Personale impiegato: 9
operatori tra Assistenti sociali
ed altri operatori sociali,
Personale amministrativo,
Volontari, Educatori

Iniziativa finanziata da:

Fonazioni e Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 16 e 17 aprile 2020

Orari: 2 giorni a settimana per
la distribuzione alle famiglie; 3
giorni a settimana per la
raccolta; il servizio telefonico
tutti i giorni dalle 10 alle 18

Link di riferimento:

<https://www.twebnews.it/2020/04/15/chiavari-due-chiacchiere-al-telefono-per-gli-anziani/>

Doniamo pacchi alimentari e Facciamo due chiacchiere - stiamo a casa ma non siamo soli

I servizi attivati dal Comune di Chiavari per fronteggiare l'emergenza sono stati principalmente due:

- Donazione pacchi alimentari: l'amministrazione comunale ha raccolto dagli esercizi commerciali del territorio la disponibilità alla donazione di pacchi alimentari con merce di prima necessità da consegnare a nuclei familiari in difficoltà;
- Servizio di compagnia telefonica: rivolto a tutti coloro che in isolamento forzato sentono il bisogno di instaurare e mantenere un contatto sociale.

Comunicazione

Le comunicazioni sono state realizzate via SMS, tramite comunicati stampa, social network, e-mail e telefono. Per il servizio di compagnia la comunicazione è avvenuta attraverso locandine.

Feedback & Sviluppi futuri

Si rileva la necessità di potenziare il servizio in considerazione al numero delle richieste ricevute. La data di fine servizio non è ancora nota e coinciderà con la fine dell'emergenza sanitaria.

Comune della Spezia

Regione Liguria

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini, in particolare anziani, persone con disabilità, disoccupati

Personale impiegato:
5 tra assistenti sociali ed altri operatori sociali.

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 4 maggio 2020

Orario: da lunedì a sabato dalle 9 alle 12; 2/4 ore settimanali in base al progetto individuale.

Segretariato sociale a distanza

Il Servizio di segretariato sociale era già consolidato nel servizio sociale. Per far fronte alle nuove necessità, è stato riprogettato e svolto in maniera differente durante l'emergenza Covid-19.

Alla mancanza di contatto diretto visivo con le persone si è supplito con lo sviluppo di un ascolto telefonico attento ed empatico per percepire al meglio i sentimenti e i bisogni dei cittadini.

Strumenti & Tecnologie

È stata utilizzata telefono e piattaforma informatica del Comune.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta per vie ordinarie.

Feedback & Sviluppi

Questa modalità di servizio dovrebbe terminare con la fine dell'emergenza per tornare ad essere svolto come di consuetudine.

Comune di Recco

Regione Liguria

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Terzo settore (cooperative sociali in appalto), Associazioni di volontariato, Protezione civile

Settore di intervento:
Sociale, assistenza domiciliare

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 20 tra assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà, Fondi propri

Servizio misto

Avviato il 16 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì di mattina; martedì e giovedì anche nel pomeriggio

Continuità assistenziale territoriale

Il Comune di Recco ha risposto all'emergenza sanitaria attivando servizi nuovi e rafforzando quelli esistenti, anche attraverso un loro ripensamento e una riorganizzazione.

Di seguito le principali attività svolte:

- segretariato sociale telefonico;
- prese in carico telefoniche e monitoraggio casi;
- affidi educativi e assistenze scolastiche in videochiamate;
- servizio telefonico di compagnia per anziani;
- consegna pacchi alimentari e spesa a domicilio; buoni spesa, farmaci e mascherine alla popolazione;
- erogazione contributi economici a soggetti in difficoltà; assistenza domiciliare in presenza.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati strumenti tradizionali, come il telefono, e piattaforme per videoconferenze quali Meet, Zoom e Skype.

Comunicazione

Le comunicazioni sono state fatte tramite locandine affisse in città, il sito web del Comune e il social network Facebook.

Feedback & Sviluppi futuri

Si è riusciti a mantenere un legame e un rapporto di aiuto con le persone seguite. Sono state intercettate nuove realtà familiari, in difficoltà a causa dell'emergenza.

Comune di Sanremo

Regione Liguria

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Adecco Italia SPA

Settore di intervento: Socio-sanitario

Destinatari: Beneficiari Rei o RdC, Persone in quarantena o positive al Covid-19

Personale impiegato: 2 operatori tra personale amministrativo e Assistente Sociale

Iniziativa finanziata da: PON Inclusione

Servizio nuovo

Avviato il 30 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì

Link di riferimento:

www.comunedisanremo.it/pagina/191111/emergenza-covid-19

Contributo Solidarietà Alimentare e Contributi a Sostegno del Pagamento del Canone di Locazione

Si sono organizzati i servizi di:

- gestione e rendicontazione buoni spesa alimentari "Solidarietà Alimentare" in esecuzione dell'Ordinanza del Capo della Protezione Civile 653/2020;
- gestione contatti rifiuti soggetti quarantena e positivi COVID19;
- (dall'8 giugno 2020) supporto alla richiesta del contributo a sostegno del pagamento del canone di locazione.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati: Skype, messaggistica WhatsApp, e-mail, sito istituzionale.

Comunicazione

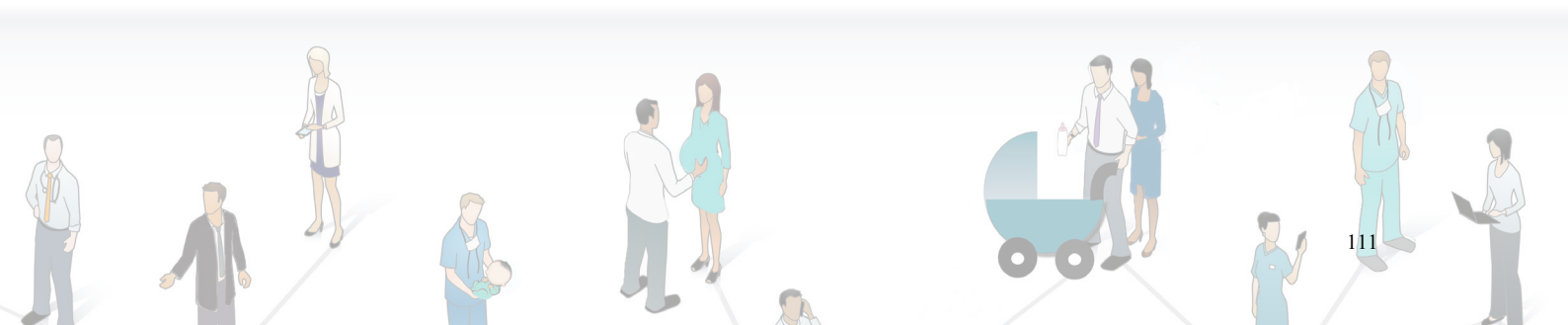
La comunicazione è avvenuta attraverso il sito internet istituzionale del Comune.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio sarà attivo fino a conclusione emergenza Covid-19.



LOMBARDIA



Ambiti ATS Bergamo

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa

Ambiti Territoriali dell'ATS di Bergamo.

Partner: Agenzia di Tutela della Salute di Bergamo, Prot. Civile, Prefettura, Terzo Settore, volontariato, Fond. della Comunità Bergamasca, Radio Number One.

Settore di intervento:

Sociale, Socio-sanitario.

Destinatari:

Tutti i cittadini.

Personale impiegato:

465 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale socio-sanitario, Personale amministrativo, Volontari, Protezione Civile

Iniziativa finanziata da:

risorse pubbliche e private (raccolte da Fondazione della Comunità Bergamasca tramite l'istituzione del Fondo #sosteniAMObergamo).

Servizio Misto

Attivato il 30 marzo 2020

Orario: alcuni servizi sono attivati al bisogno. Call center e ascolto telefonico sempre attivi

Link:

<http://www.lombardiasociale.it/2020/04/09/limpegno-degli-ambiti-territoriali-nellemergenza/>

UTES- Unità territoriali di gestione dell'emergenza sociale Covid-19

Nei 14 Ambiti Territoriali sono costituite UTES Unità territoriali per la gestione dell'emergenza sociale. Sono realtà sovracomunali nate per supportare i servizi sociali comunali nella gestione dell'emergenza correlata al Covid-19. Offrono sostegno ai Comuni svolgendo attività di informazione, sostegno alle fragilità e gestione logistica, soprattutto in riferimento ai pazienti dimessi dagli ospedali al domicilio o presso servizi territoriali.

Le attività svolte dalle UTES sono:

- attività di informazione attraverso un call center e la messa in rete dei contatti dei singoli Comuni;
- sostegno alla fragilità con presa in carico e gestione dei bisogni sociali delle persone Covid-19 dimesse dagli ospedali e gestione di un servizio domiciliare sociale di supporto per la persona e la sua famiglia;
- supporto alla Logistica con distribuzione dei Dispositivi di Protezione individuale e stoccaggio di bombole d'ossigeno a disposizione delle UTES per situazioni di emergenza;
- raccordo dei servizi di prossimità e disponibilità di mezzi adibiti al trasporto sociale.

Strumenti & Tecnologie

È in uso il gestionale AIDA che connette le UTES ai medici di famiglia anche per la gestione dei pazienti dagli Hotel Covid-19 (esperienza residenziale attivata in provincia di Bergamo per alleggerire la pressione sugli ospedali).

Comunicazione

Si è usato: stampa locale, siti web degli Uffici di Piano degli Ambiti, siti web comunali e della Fondazione della Comunità Bergamasca, newsletter dell'Ufficio Sindaci di ATS Bergamo. *Radio Number One* per la promozione dell'iniziativa.

Feedback & Sviluppi

Vi è stata piena adesione da parte di Comuni e Ambiti Territoriali/distrettuali. L'attività degli Uffici di Piano, in un'ottica di gestione associata dei servizi sociali, continuerà anche una volta terminata l'emergenza sanitaria Covid-19.

Ambito di Lecco

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Ambito di Lecco

Partner: Comuni, Impresa Sociale Consorzio Girasole, ASST, ATS, associazioni volontariato

Settore di intervento: sociale, socio-sanitario

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato:

100 operatori tra assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale socio-sanitario, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, PON Inclusione, Accesso a Bandi, Fondi Propri

Servizio misto (rafforzamento e riorganizzazione servizi esistenti e nuovi interventi emergenziali)

Avviato il 1° marzo 2020

Orario tutti i giorni h24

Servizi dell'Ambito distrettuale di Lecco

Fin dai primi giorni dell'emergenza sanitaria, l'Ambito di Lecco, i Comuni e l'Impresa Sociale Girasole si sono mossi di comune accordo per riorganizzare i servizi e per incrementare gli interventi volti ad assicurare risposte ai nuovi bisogni dei cittadini.

L'interazione stretta tra Ambito, Comuni e Impresa Sociale Girasole ha consentito l'avvio di interventi richiesti dai Comuni, che stanno interessando tutto il territorio dell'Ambito (ad esempio il servizio di ritiro/consegna di biancheria presso gli Ospedali in cui i cittadini del territorio sono ricoverati).

Ambito e Impresa sociale Girasole sono altresì impegnati, nel confronto con ATS e ASST, e nella definizione di intese operative legate a particolari fasce di popolazione (in particolare minori e disabili) finalizzati a far fronte a possibili criticità legate all'emergenza sanitaria in atto.

Tra gli interventi attivati:

- assistenza educativa scolastica a distanza;
- SAD e servizi per anziani: i principali interventi attivati hanno riguardato il sostegno alla domiciliarità e la consegna di generi di prima necessità, la spesa, i farmaci, il contatto e il monitoraggio telefonico per le persone più fragili;
- la rete dei servizi per la disabilità: è stata riorganizzata l'attività dei centri a seguito di un confronto con le famiglie e ai bisogni individuali;
- organizzazione di equipe territoriali al fine di supportare i Comuni nella gestione dei servizi alla popolazione durante il periodo di emergenza Covid-19.

Per alcune persone si sono attivati interventi individuali a domicilio, sul territorio, o di piccolo gruppo realizzati nelle sedi dei servizi o in esterno, ponendo attenzione a personalizzare le proposte e tutelare le persone garantendo la distanza di sicurezza e le norme igienico-sanitarie previste.

Strumenti & tecnologie

Si è fatto uso di piattaforme informatiche, videochiamate, metodi tradizionali

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite siti web istituzionali, mail, social network

Feedback & Sviluppi futuri

L'Ambito e i Comuni si stanno organizzando anche in previsione del perdurare dell'esperienza soprattutto in vista dell'estate, la chiusura delle scuole e della necessità di organizzare i tempi di conciliazione famiglia-lavoro.

Ambito Oglio Po

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa
Ambito

Partner: Volontariato

Settore di intervento:
Sostegno socio-educativo in presenza

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
25 tra assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 16 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19

Link di riferimento:
<https://www.facebook.com/Consorzio-Casalasco-Servizi-Sociali-1602302699992201/>

Sportello emergenza

Per dare assistenza alla cittadinanza è stato attivato uno sportello telefonico per raccogliere richieste di supporto (spesa a domicilio, farmaci, pagamento bollette ecc.), sostenere il supporto psicologico a distanza.

È stata effettuata inoltre la mappatura delle azioni di prossimità svolte nei singoli Comuni.

Il servizio si completa con l'attivazione di una squadra di volontari giovani per il disbrigo commissioni sul territorio e la consegna al domicilio dei cittadini.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati ampiamente utilizzati i social media.

Comunicazione

La promozione è stata effettuata attraverso pagina Facebook, giornali, locandina e uso di video.

Feedback & Sviluppi

I riscontri sono molto positivi. La volontà attuale è quella di proseguire col servizio.

Ambito Territoriale Distretto 5

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa

Ambito

Partner:

ATI Gestore composto da
Consorzio CS&L, Cooperativa
Sociale Il Torpedone,
Cooperativa Sociale La Fonte,
Cooperativa Sociale COGESS,
operatori ASST Melegnano
Martesana, altri soggetti
territoriali

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Giovani adulti, anziani, persone
con disabilità, persone
immigrate, disoccupati,
beneficiari Rei/RdC, persone in
quarantena o positive al Covid

Personale impiegato:

35 operatori tra Assistenti
sociali, mediatori culturali,
educatori, ausiliari socio-
assistenziale

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 24 febbraio 2020

Orario: dal lunedì al venerdì
dalle 7 alle 19. Sabato,
domenica e festivi su richiesta

Link di riferimento:

www.pianodizonaambito5.it

Servizi Integrativi alla Domiciliarità: l'implementazione della filiera degli interventi in prospettiva generativa

Gli interventi attivati si innestano nelle azioni del Servizio Integrativo alla Domiciliarità e si articolano in:

- monitoraggio telefonico dei cittadini maggiormente compromessi e/o sprovvisti di una rete familiare e sociale di supporto, anche per cogliere segnali di sofferenza o peggioramento delle condizioni socio-sanitarie;
- teleassistenza: segnalazione di eventuali esigenze relative a consegna pasti, spesa e farmaci al domicilio, ritiro e consegna ricette;
- supporto psicologico operatori;
- monitoraggio telefonico cittadini fragili segnalati da ATS;
- sportello ospedale in integrazione con unità di crisi territoriali: la costruzione di un flusso informativo in costante aggiornamento settimanale sulla filiera dei servizi, interventi, procedure e progetti in materia sociale, socio-sanitaria e sanitaria.

Strumenti & Tecnologie

Per la realizzazione del servizio si è fatto ricorso a strumenti già consolidati (telefono, pacchetto Microsoft Office, e-mail) e di più recente adozione (es. messaggistica WhatsApp).

Comunicazione

Si sta valutando l'opportunità di inserire tutte le azioni attivate sul sito web del Distretto, promuovendo una pagina dedicata all'emergenza.

Feedback & Sviluppi

Proseguiranno tutti gli interventi utili a gestire la fase successiva a quella emergenziale, quale risposta alle esigenze dei cittadini.

Inoltre, il potenziamento dello Sportello Ospedale diventa sperimentazione di una governance integrata socio-sanitaria che, si auspica, possa essere tradotta in un protocollo formale sottoscritto da ASST ed ATS.

Il servizio rimarrà attivo fino al dicembre 2021

Ambito Territoriale di Sondrio

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Comuni,
Protezione civile, Croce
Rossa Italiana, CARITAS,
Terzo Settore

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 50
operatori, tra cui assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, personale
amministrativo, volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri, Fondi
Ordinanza Protezione civile
n. 658 e accesso a bandi

Servizio rafforzato

Avviato il 28 febbraio 2020

Orario: da lunedì a venerdì
in orari di servizio. H24
numero emergenza della
protezione civile

Contrasto alla povertà e alla vulnerabilità

L'intervento si è poggiato sul tessuto di collaborazione attivo tra soggetti pubblici e privati.

In particolare, è stata:

- potenziata l'attività dell'Emporio Solidale (1 solo dipendente part-time con funzione di coordinamento e circa 20 volontari),
- adottate modalità semplificate per la presentazione della domanda di buono spesa alimentare, anche con intervista telefonica a cura di assistenti sociali,
- la collaborazione con Caritas e CRI per l'erogazione di pacchi viveri,
- l'erogazione e consegna da parte della protezione civile di buoni spesa alimentari,
- l'attivazione di una mensa gestita da volontari per l'erogazione straordinaria di pasti caldi,
- l'allestimento di un appartamento di emergenza per senza tetto in aggiunta al centro di accoglienza già operativo e gestito dalla parrocchia in collaborazione con il comune,
- la gestione dell'avviso "misura unica per il sostegno all'affitto", in collaborazione con l'Agenzia Solidale per la Casa e gestito da una cooperativa sociale

Strumenti & tecnologie

Vi è stato un largo uso del telefono.

Comunicazione

Sono stati usati canali tradizionali (siti, stampa, social network), e non è stato necessario implementarne ad hoc.

Feedback & Sviluppi futuri

La miglior risposta al momento sembra essere un basso livello di tensione sociale. Tutti i servizi sono attivi, ad eccezione dell'erogazione di pasti caldi sostituito con acceso diretto a ristoranti, rosticcerie che garantiscono la consegna a domicilio.

Ambito Territoriale Val Seriana

Regione: Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza - ASST Bergamo Est, Istituti scolastici del territorio, Coop appaltatrice, 15 Comuni deleganti

Settore di intervento:
Sociale, sostegno educativo domiciliare ai minori con disabilità

Destinatari: Bambini, Adolescenti

Personale impiegato: 120 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri dell'Ambito e dei 15 Comuni aderenti al protocollo

Servizio di rafforzamento
e parziale conversione di servizio preesistente

Avviato l'8 maggio 2020

Orario: dal lunedì a venerdì, per una media di 2 ore al giorno per minore

Servizio di assistenza educativa scolastica domiciliare ai minori con disabilità

Operando sull'accordo quadro per la fornitura del servizio di assistenza educativa scolastica ai minori con disabilità, sospeso a causa della chiusura delle scuole per emergenza Covid-19, si è steso un protocollo per la conversione del servizio, tramutandolo in interventi a distanza o domiciliari il sostegno ai minori fruitori del servizio originario.

L'incentivo è arrivato dal dettato normativo sulla riprogettazione dei servizi sospesi e dalla segnalazione pervenuta dalla neuropsichiatria infantile circa la situazione di bisogno espressa dalle famiglie.

L'Ambito si è quindi fatto carico di una riprogettazione realizzata tramite la stesura di un protocollo, su delega di 15 comuni aderenti su 18, con la Sanità, le scuole e l'erogatore.

Gli assistenti sociali hanno contattato tutte le famiglie e raccolto il bisogno, condiviso poi con gli altri attori. Per la sicurezza è stato richiamato il protocollo approvato a livello provinciale per l'assistenza domiciliare Covid-19 e il protocollo interno per la sicurezza dell'erogatore.

Strumenti & tecnologie

Sono state usate piattaforme web per interventi a distanza.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta con contatti diretti degli assistenti sociali.

Feedback & Sviluppi futuri

Alla data del 18 maggio 106 famiglie hanno attivato il servizio, di cui 56 in domiciliare, con grande soddisfazione, rilevata dagli assistenti sociali.

Il protocollo prevede possibile prosieguo in estate.

Comune di Albizzate

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa
Comune

Partner: Esercizi
commerciali, Psicologi

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini, Anziani,
Persone con disabilità,
Persone in quarantena o
positive al Covid-19

Personale impiegato:
60 tra assistenti sociali ed
altri operatori sociali,
Personale socio-sanitario,
Personale amministrativo,
Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 16 marzo 2020

Orari: dal lunedì al sabato,
dalle 14 alle 19

Link:

http://www.comune.albizzate.va.it/c012002/po/mostra_news.php?id=800&area=H

Servizi a domicilio e di supporto alla popolazione

Per dare assistenza alla cittadinanza sono stati attivati:

- servizio di consegna medicinali e spesa a domicilio;
- servizio biblioteca a domicilio;
- supporto psicologico;
- controllo del territorio;
- supporto agli esercizi commerciali per il rispetto delle norme di distanziamento sociale.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati utilizzati: la posta elettronica, telefono, messaggistica WhatsApp.

Comunicazione

La comunicazione è stata effettuata attraverso: locandine, App e sito del Comune, social network.

Feedback & Sviluppi

Il progetto ha mostrato un eccellente senso di appartenenza alla comunità da parte dei volontari; la maggior parte giovani tra i 20 e 30 anni che si sono messi a disposizione dei concittadini.

Il servizio spesa e consegna libri terminerà il 17 maggio; la consegna farmaci il 31 maggio 2020.

Comune di Bareggio

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Protezione civile -
Sezione Gruppo Alpini di
Bareggio, Cooperativa

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Anziani,
Persone con disabilità,
Persone in quarantena o
positive al Covid-19

Personale impiegato: 5
operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali; Personale socio-
sanitario; Personale
amministrativo; Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 24 marzo 2020

Orario: tutti i giorni fino
alle 20

Sostegno a persone fragili

Servizio di sostegno a persone fragili e soggetti in quarantena a causa dell'emergenza Covid-19 attraverso interventi di consegna spesa e farmaci al domicilio.

Gli interventi di consegna pasti, farmaci e DPI al domicilio sono rivolti ad anziani, disabili e persone sottoposte a quarantena fiduciaria o obbligatoria.

L'accesso avviene: su richiesta della persona, su segnalazione del MMG (che le assistenti sociali comunali contattano a seguito di individuazione dell'utente sul portale di ATS), su rilevazione del bisogno a seguito di contatto telefonico con la persona sottoposta a quarantena che viene settimanalmente chiamata dalle AS per verifica di situazioni di necessità.

Le AS attivano personale OSS (prioritariamente per persone non sottoposte a quarantena) o volontari della Protezione Civile per la consegna di quanto richiesto provvedendo, in caso di necessità, ad anticipare il costo degli acquisti attraverso fondo specificatamente predisposto dal Comune di Bareggio.

Per situazioni specifiche di grave difficoltà è stata richiesta la consegna di pacco alimentare che l'Associazione Alpini di Bareggio ha predisposto a seguito di colletta alimentare dagli stessi organizzata e gestita.

Il servizio è attivo tutti i giorni a seguito di apposita delibera comunale di reperibilità delle assistenti sociali in fasce orarie estensive dell'orario di servizio.

Strumenti & Tecnologie

Non si è fatto ricorso a specifica tecnologia.

Comunicazione:

Pubblicazione sul sito istituzionale comunale, informativa telefonica ai medici di base e alle farmacie del territorio

Feedback & Sviluppi futuri

Dal 23 al 31 marzo i nuclei seguiti con interventi dei volontari della protezione civile sono stati 17. Dal 23 marzo al 12 maggio i nuclei seguiti con interventi di spesa a domicilio a cura di personale OSS sono stati 45 per 115 interventi complessivi. Dal 23 marzo al 12 maggio i nuclei seguiti con interventi di consegna farmaci a domicilio sono stati 44 per un totale di 77 interventi complessivi. Dal 1° aprile al 12 maggio i nuclei seguiti con consegna del pacco alimentare a cura dell'Associazione Alpini sono stati 73 per un totale di 145 interventi complessivi.

Non è prevista data di termine servizio che dovrebbe rimanere attivo per tutta l'emergenza Covid-19.

Comune di Caravaggio

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del Comune

Personale impiegato: 10 operatori tra assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da: OCDPC n. 658/2000 e donazioni

Servizio nuovo

Avviato il 14 aprile 2020

Orario: su appuntamento da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12.30 e dalle 14 alle 17.30; il sabato dalle 9 alle 12

Market Comunale

Si è organizzata l'erogazione di aiuti alimentari attraverso la costituzione di un piccolo market comunale gestito da volontari, in cui la persona beneficiaria delle misure di solidarietà alimentare potesse recarsi su appuntamento a fere la spesa.

In tal modo l'erogazione del pacco alimentare non è stata preconstituita e ha favorito la risposta alle necessità familiari mettendo a disposizione sia alimenti a lunga conservazione sia prodotti per l'igiene e la pulizia, compresi prodotti per la primissima infanzia.

Feedback & Sviluppi futuri

Prevediamo di mantenere il servizio fino a fine giugno. Sono in corso interlocuzioni per farlo gestire in seguito ad associazioni di volontariato.

**Comune di Caronno
Varesino**

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento: Socio-
sanitario

Destinatari:
Anziani, Persone con disabilità

Personale impiegato:
6 tra Assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 10 marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Aiutiamoci Tra di Noi

Per venire incontro ai bisogni dei più vulnerabili, e per rispettare le ordinanze di lockdown, sono stati attivati servizi a domicilio per acquisto di farmaci e beni di prima necessità.

Strumenti & Tecnologie

Strumentazioni ordinarie.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta: per via telefonica, con locandine, via e-mail.

Feedback & Sviluppi

Non si sono ancora prese decisioni sulla durata del servizio.

Comune di Carugo

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Croce Bianca di Mariano C.se e l'Associazione "Il Giardino di Luca & Viola onlus", Associazione San Vincenzo de' Paoli

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Anziani, Soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del Comune, Persone in quarantena o positive al Covid-19

Personale impiegato:

21 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, Accesso a Bandi, Aziende RETEPIU' e BrianzaAcque

Servizio rafforzato

Attivato il 10 marzo 2020

Orario: tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 17

COVID-19: CE LA FAREMO!

Per i carughesi anziani o a rischio per particolari patologie, per coloro impossibilitati a lasciare il domicilio e senza una rete familiare o sociale che possa provvedere per loro conto, i Servizi Sociali offrono i seguenti servizi:

- consegna farmaci e spesa essenziale a domicilio (massimo 15-20 prodotti con l'esclusione surgelati);
- consegna pranzo a domicilio.

I servizi sono attivati la collaborazione di Volontari della Croce Bianca di Mariano C.se e l'Associazione "Il Giardino di Luca & Viola onlus".

Sono stati inoltre banditi due avvisi per la concessione di buoni spesa per generi alimentari e per l'igiene della prima infanzia, da usare negli esercizi commerciali comunicati dall'ufficio Servizi alla Persona.

Il buono spesa è stato assegnato una tantum e commisurato ai componenti del nucleo familiare: € 150 per 1 componente; € 200 per 2; €300 per 3; € 400 per 4; € 500 per 5 o più componenti.

Per i nuclei familiari con minori fino a 2 anni, con soggetti celiaci o allergici l'importo dei buoni è aumentato di €50.

Strumenti & Tecnologie

Si sono utilizzati: un cellulare di servizio, un accesso condiviso a Google drive per informare tutti sui servizi giornalieri, un'auto messa a disposizione dalla Croce Bianca di Mariano C.se.

Comunicazione

La comunicazione è stata realizzata con: volantini distribuiti tramite la Protezione Civile ai nuclei familiari con almeno un componente di 70 anni, pagina Facebook, sito istituzionale del Comune, App Municipium.

Feedback & Sviluppi

Il giudizio da parte di operatori e cittadini è stato molto positivo. Si valuta di mantenere attivo quasi tutto quello messo in atto fino ad ora.

Comune di Casalmaggiore

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Scuole

Settore di intervento:

Sostegno socio-educativo in presenza

Destinatari:

Bambini

Personale impiegato:

4 operatori tra Volontari,
Personale del servizio di assistenza *ad personam* (SAAP)

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 5 maggio 2020

Orario: dal lunedì al venerdì
dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17

Sostegno Educativo al tempo del Covid-19

Per consentire di mantenere il contatto con la chiusura delle scuole, è stato attivato un servizio di sostegno educativo e didattico a bambini con difficoltà cognitive e che vivono in contesti di fragilità familiare.

Il servizio si colloca a metà tra una didattica scolastica in presenza e un intervento di educativa domiciliare.

I bimbi sono gestiti in rapporto uno/uno con l'educatore, in postazioni distanziate e con l'uso dei dispositivi di sicurezza.

Accompagnati dai genitori/affidatari/parenti usufruiscono di 6/8 ore di educativa individuale la settimana. L'intervento si svolge in raccordo con la scuola e – nello specifico- con gli insegnanti di sostegno.

Vengono proposti i lavori indicati dagli insegnanti di sostegno, e così garantita la frequenza alla didattica a distanza. Quella didattica è un'attività che altrimenti in diverse famiglie sarebbe irrealizzabile a distanza.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati il telefono e strumenti di videocomunicazione a distanza.

Comunicazione

I casi sono stati filtrati dalla valutazione dell'assistente sociale e delle operatrici SAAP.

Feedback & Sviluppi

La relazione continuativa tra l'educatore e il bambino, creata già in ambito scolastico, è stato il punto di forza e ha permesso il rapido avvio a pieno ritmo del servizio. Il servizio rimarrà attivo fino al termine dell'anno scolastico. Si sta valutando di proseguire nel corso dell'estate, integrandolo con altre iniziative che possano attivarsi nel frattempo.

Comune di Cellatica

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: reti di volontariato territoriali, medici di base.

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini, Anziani, Disoccupati, persone senza reddito, persone impossibilitate ad uscire di casa

Personale impiegato:

10 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Volontari.

Iniziativa finanziata da:

Fondi Dip. Protezione Civile ordinanza 658 del 29.03.2020.

Servizio nuovo

Attivato il 9 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì raccolta domande; tutti i giorni lo sportello di sostegno psicologico.

Mettere in rete e lavoro sull'urgenza economico-sanitaria

Per dare assistenza nell'emergenza, è stato attivato:

- un servizio di supporto psicologico,
- una rete di volontari che, con la collaborazione dei Medici di Medicina Generale del territorio, acquistano farmaci e li portano ai cittadini anziani fragili o impossibilitati ad uscire di casa,
- la consegna a casa della spesa fatta nei negozi di alimentari della zona,
- erogazione ai cittadini rimasti senza reddito a causa dell'emergenza Covid-19, su loro richiesta, di buoni per l'acquisto di generi alimentari e beni di prima necessità.

Strumenti & Tecnologie

Si sono utilizzate e-mail e telefono per la comunicazione fra volontari, servizi sociali, medici e cittadini.

Comunicazione

La promozione è stata effettuata attraverso: sito del Comune, pagina Facebook istituzionale, mail, pannelli digitali presenti in paese, locandine.

Feedback & Sviluppi

Nonostante il carattere di urgenza degli interventi vi è stata una buona collaborazione fra tutte le parti coinvolte.

Non vi è al momento una data di termine degli interventi. Siccome sono circoscritti all'emergenza Covid-19, si suppone che termineranno con essa.

Comune di Chignolo Po

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Protezione Civile

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini, Bambini,
Anziani, Persone con
disabilità, Disoccupati,
Soggetti con condizione di
indigenza attestata dai
servizi del Comune,
Persone in quarantena o
positive al Covid-19

Personale impiegato:

10 Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 12 marzo 2020

Orario: Tutti i giorni

Sostegno Alimentare

È stato attivato un servizio di sostegno attraverso la consegna a domicilio di pacchi alimentari a persone indigenti e a coloro che si trovano in una situazione di difficoltà dovuta al Covid-19.

I beni alimentari sono stati donati dai cittadini grazie all'attivazione della spesa solidale negli esercizi commerciali attivi sul territorio comunale e attraverso donazioni economiche dirette.

Nasce come un rafforzamento del servizio di Banco Alimentare già attivo. È stata ampliata la platea dei beneficiari eludendo i requisiti standard per accedervi (es. presentazione dell'ISEE), dando la possibilità di richiederlo a tutti coloro che si trovano in una situazione di difficoltà economica causata dall'emergenza sanitaria in corso.

Strumenti & Tecnologie

Il coordinamento del progetto è svolto con modalità tradizionali, attraverso cioè il contatto telefonico diretto con l'Ufficio comunale dei Servizi Sociali.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta per sul passaparola e contatti diretti.

Feedback & Sviluppi

Il servizio funzionerà fino al termine dell'emergenza sanitaria.

Successivamente, l'Amministrazione valuterà se proseguire.

Comune di Collebeato

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Associazioni territoriali di volontariato

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Anziani, Persone con disabilità, Persone in quarantena o positive al Covid-19

Personale impiegato:

20 operatori tra Personale amministrativo e Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 1° maggio 2020

Orario: dal lunedì al sabato

Link di riferimento:

http://www.comune.collebeato.bs.it/c017057/po/mostra_news.php?id=777&area=H

Solidarietà

Per far fronte alle necessità dei cittadini, si è attivato:

- il progetto 'Spesa sospesa': i numerosi negozi che hanno aderito all'iniziativa hanno posto un cesto all'uscita dove chi desiderava potesse lasciare prodotti alimentari (non freschi) o altri beni di prima necessità. I volontari del Comune ritiravano i prodotti per distribuirli alle famiglie di Collebeato in difficoltà economica;
- il servizio di consegna pacchi alimentari e farmaci a domicilio;
- un monitoraggio telefonico quotidiano delle persone in difficoltà e quarantena.

Strumenti & Tecnologie

È stato fatto intenso uso del telefono.

Comunicazione

Per comunicare con i cittadini interessati si sono utilizzate lettere, messaggistica WhatsApp, distribuzione di volantini presso gli esercizi commerciali.

Feedback & Sviluppi

La durata dei servizi non è ancora stata definita.

Comune di Corezzana

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Aziende private del tessile e cittadini volontari

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 28 operatori tra Volontarie, Sindaco, Vicesindaco, Assessore

Iniziativa finanziata da: Fondi propri e donazione delle materie prime dalle aziende

Servizio nuovo

Avviato l'11 marzo 2020 e il 1° aprile 2020

Orario: tutti i giorni dalle 9 alle 19

Link di riferimento:

<http://www.comune.correzzana.mb.it/news/numero-utile-comunale-emergenza-coronavirus>

Mascherine di comunità & numero utile comunale

Il Comune di Corezzana ha avviato due nuovi servizi durante l'emergenza Covid-19:

- **Mascherine di comunità:** La disponibilità di 25 volontarie a cucire materiale messo a disposizione da aziende private di Corezzana e dei Comuni limitrofi (Casatenovo, Lesmo, Arcore, Besana B.za), ha permesso di realizzare una mascherina di comunità in tessuto lavabile per ogni cittadino residente dai 4 anni in su. Tali mascherine di comunità si aggiungono a quelle già donate (1 per ciascuno dei 3.050 residenti) dallo Studio Odontoiatrico Project di Corezzana. In tal modo ogni cittadino ha avuto disposizione 2 mascherine lavabili.
- **Numero utile comunale:** attivazione del Numero Utile Comunale collegato al servizio di messaggistica broadcast comunale, attivo per rispondere alle domande dei cittadini sul tema emergenza Covid-19 e metterli in comunicazione con i servizi di supporto attivati (consegna farmaci, domiciliazione spesa, sportello supporto psicologico, consegna mascherine, consegna giornali a domicilio, informazioni buoni spesa emergenza alimentare...).

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute attraverso: sito web del Comune, pagina Facebook, volantino nella posta a tutti gli over 65, locandine presso gli esercizi commerciali aperti, locandina in Municipio, invio tramite servizio broadcast messaggistica e sui canali web comunali, videocomunicati del sindaco.

Feedback & Sviluppi futuri

Cittadini soddisfatti. 250 chiamate gestite; 800 persone raggiunte dal servizio messaggistica broadcast. Si sta valutando la possibilità di mantenere il Numero Utile Comunale per alcune ore alcuni giorni alla settimana, cui i cittadini potranno rivolgersi per i chiarimenti della Fase 3. L'iniziativa "mascherine di comunità" era riferita al periodo di difficile reperimento dei DPI e non si prevede una sua prosecuzione.

Comune di Cremia

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Volontari

Settore di intervento:

sociale

Destinatari: Anziani,
Soggetti con condizione di
indigenza attestata dai
servizi del Comune

Personale impiegato: 6
operatori tra Personale
amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
contributi ministeriali per
buoni spesa

Servizio nuovo

Avviato l'8 aprile 2020

Orario dalle 9 alle 12

Link di riferimento:

www.comune.cremia.co.it

Emergenza Covid-19

Per sostenere i nuclei familiari in maggiore fragilità sono stati:

- erogati buoni spesa ai cittadini che hanno dichiarato di trovarsi in difficoltà economiche,
- attivato da volontari il servizio di consegna della spesa e dei farmaci.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite locandine, social network Facebook, sito ufficiale del Comune.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio si concluderà con la fine dell'emergenza Covid-19.

Comune di Erba

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: esercizi commerciali del territorio e enti terzo settore

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini, Bambini, Anziani, Persone con disabilità, Persone in quarantena o positive al Covid

Personale impiegato:

16 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi Propri, fondo nazionale per emergenza alimentare

Servizio misto

Attivato l'11 maggio 2020

Orario: dal lunedì al venerdì negli orari di apertura dell'ufficio servizio sociale

Link di riferimento:

www.comune.erba.co.it

Servizi Integrati per la cittadinanza

I servizi attivati sono stati i seguenti:

- spesa e farmaci a domicilio: rivolto a ultrasessantacinquenni senza rete familiare o persone immunodepresse o sottoposte a quarantena,
- buoni alimentari: attraverso avviso per presentazione domande di buoni per beni di prima necessità (con valutazione mensile),
- distribuzione pacchi alimentari: funzione di coordinamento della rete delle realtà del territorio impegnate in questa attività, per ottimizzare la distribuzione,
- sportello psicologico: in collaborazione con il consultorio del territorio e con un'associazione.

È stato previsto un bando per il sostegno dei nuclei più bisognosi nel pagamento degli affitti.

Strumenti & Tecnologie

Le procedure sono informatizzate. Per le relazioni sono usati strumenti e metodi tradizionali.

Comunicazione

La cittadinanza è stata raggiunta con: locandine negli ipermercati e nelle farmacie; comunicati sul sito del comune e sui social network, e attraverso i giornali.

Feedback & Sviluppi

La durata dei servizi non è ancora stata definita.

Comune di Lecco

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: CRI, negozi, Auser, MMG, farmacie, associazioni di volontariato

Settore di intervento:

Assistenza domiciliare socio assistenziale

Destinatari: Anziani, Persone in quarantena o positive al Covid-19

Personale impiegato: 18 persone tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale socio-sanitario, Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio rafforzamento e conversione di servizio preesistente

Avviato il 9 marzo 2020

Orario tutti i giorni dalle 9 alle 17

Link di riferimento:

<http://www.comune.lecco.it/index.php/archivio-news/23-news-dal-comune/8227-numero-telefonico-per-le-persone-over-75-sole>

Supporto emotivo e consegna al domicilio di farmaci e spesa

Il servizio di spesa a domicilio e consegna farmaci, funzioni prima gestite solo in accompagnamento e non in autonomia da parte degli operatori, è divenuto riferimento per la popolazione anziana.

Ha attivato una collaborazione con la CRI per dare risposta anche alle persone in isolamento o quarantena, garantendo l'intervento in piena sicurezza.

Il servizio ha aggiunto un intervento di reperibilità telefonica 7 giorni su 7 per accogliere le istanze dei cittadini e trovare una risposta adeguata, al fine di consentirne la permanenza nelle proprie abitazioni.

Sono stati implementati i pasti al domicilio, estendendo l'offerta anche nei giorni festivi e nel fine settimana.

I vari interventi attivati hanno svolto anche un importante ruolo di ascolto e supporto emotivo.

Strumenti & tecnologie

È stato molto usato il telefono

Comunicazione

Per la comunicazioni si è fatto uso di locandine distribuite nei punti strategici, informazioni sul sito del Comune, informazione tramite mail e telefono.

Feedback & Sviluppi futuri

Non è ancora decisa la data di fine del servizio. Sulla base dell'analisi dei dati si valuterà in quali modalità mantenerlo o ridefinirlo.

Comune di Leffe

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Centro Operativo

Comunale sovracomunale

Settore di intervento:

Socio-sanitario

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

66 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri.

Servizio misto

Attivato il 10 marzo 2020

Orario: tutti i giorni dalle 8 alle 20

Emergenza socio-assistenziale e sanitaria Covid-19

Per far fronte alle necessità dei cittadini, tramite il C.O.C. si è garantito agli utenti l'attivazione di servizi da loro stessi richiesti. Si è trattato di:

- consegna a domicilio di spesa e farmaci,
- ritiro ricette presso gli ambulatori medici,
- consulenza e supporto telefonico circa gli spostamenti all'interno dei Comuni,
- attivazione servizio pasti a domicilio,
- contatti con le strutture sanitarie e socio-sanitarie per gestione dimissioni dei pazienti,
- attivazione servizi assistenza domiciliare per situazioni di grave fragilità socio-sanitaria.

Strumenti & Tecnologie

Per svolgere le attività a distanza sono state utilizzati metodi consoni alle esigenze e alla dotazione delle famiglie. In particolare, telefono, e-mail, videochiamate.

Comunicazione

Per raggiungere e informare l'utenza dei servizi è stato usato il sito istituzionale, il canale Facebook, la messaggistica WhatsApp, e-mail e pannello luminoso su strada.

Feedback & Sviluppi

I riscontri sono positivi. In particolare, sono stati coinvolti giovani volontari che hanno sperimentato cosa significhi rendersi utili agli altri in particolar modo alle persone più fragili e senza una rete familiare. La durata dei servizi dipenderà dall'evolversi dell'emergenza.

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Protezione Civile, Associazione di volontariato Fratelli SEA, Centro Operativo Comunale (COC), MMG

Settore di intervento: Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato:

Oltre 20 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale socio-sanitario, Amministrativo e Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri, Fondo Protezione Civile per misure alimentari

Servizio rimodulato e rafforzato

Attivato il 1° marzo 2020

Orario: il COC è attivo tutti i giorni, mentre il servizio sociale è attivo dal lunedì al venerdì

La riorganizzazione del servizio sociale territoriale durante il Coronavirus

Il Servizio sociale comunale è stato riorganizzato implementando l'organico e adeguando la metodologia d'intervento alla necessità di ridurre gli spostamenti dei cittadini. Dall'inizio dell'emergenza sono stati garantiti:

- Segretariato sociale telefonico quotidiano per informazioni, fornire una lettura dei bisogni, monitorare le situazioni note e potenzialmente più fragili;
- Presa in carico di situazioni di fragilità non note al Servizio;
- Erogazione di pasti caldi al domicilio gratuiti, al fine di tutelare le fasce della popolazione maggiormente esposte;
- Consegna al domicilio di pacchi alimentari, sia alle situazioni già note al Servizio Sociale e alla Caritas, sia alle nuove situazioni di fragilità emerse;
- Compartecipazione alla spesa sostenuta dai soggetti fragili per l'acquisto di farmaci;
- Erogazione di contributi economici, previa valutazione professionale, per alcune tipologie di prodotti non contenuti nei pacchi alimentari;
- Erogazione contributo affitto per situazioni di morosità nel pagamento dei canoni riconducibili al Covid-19;
- Interventi di continuità assistenziale e relazionale (anche a distanza) alle persone disabili che frequentano i centri diurni o che beneficiano del servizio di assistenza scolastica;
- Attivazione del progetto "Nessuno è solo" da parte dell'Az. Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona, al fine di fornire un supporto psicologico telefonico ai soggetti fragili;
- Altri interventi del COC: consegne a domicilio; trasporto di anziani e di persone fragili; raccolta e distribuzione dei libri di testo.

Strumenti & Tecnologie

È stata usata una piattaforma informatica dedicata.

Comunicazione

Per le comunicazioni si sono usati il sito internet e la pagina Facebook del Comune.

Feedback & Sviluppi

Numerosi riscontri positivi.

Gli sviluppi degli interventi non sono ancora decisi.

Comune di Magnago

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 20 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da: Fondi propri, Fondi emergenza alimentare Covid-19

Servizio rafforzato

Avviato il 25 marzo 2020

Orario: 6 giorni su 7

Rafforzamento servizi

Il Comune di Magnago, per rispondere all'emergenza Covid-19, ha rafforzato e potenziato i servizi di base esistenti. Ha ampliato alcune tipologie di servizio e avviato attività a tutto tondo per rispondere ai diversi bisogni dei cittadini.

In particolare, sono stati:

- attivati servizi con accesso dedicato e numeri riservati;
- distribuiti buoni alimentari;
- fornito supporto psicologico gratuito;
- avviate attività di consegna spesa, farmaci e pasti caldi;
- avviati servizi di supporto anche a persone e nuclei colpiti da Covid-19.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati strumenti tradizionali come e-mail e telefono.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta sul sito web istituzionale, con locandine, messaggi SMS, tabelloni luminosi, altoparlante su strada e a mezzo stampa.

Feedback & Sviluppi futuri

Non è ancora nota la fine dei servizi, attendiamo sviluppi. Sicuramente sino a fine luglio saranno ancora attivi.

Comune di Malgrate

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Caritas,
supermercati, farmacie,
Medici di base, Croce
Rossa

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Anziani, Persone con
disabilità, Persone senza
dimora, Soggetti con
condizione di indigenza
attestata dai servizi del
Comune, Persone in
quarantena o positive al
Covid

Personale impiegato:
10 operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 12 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì dalle 8.30 alle 13

Progetto spesa e farmaci a domicilio

Per rispondere ai bisogni di persone isolate nel proprio domicilio a causa dell'emergenza Covid-19, è stato attivato un servizio di assistenza per l'effettuazione della spesa e per l'acquisto di farmaci.

In particolare, si rivolge a: soggetti soli o con pochi riferimenti famigliari, soggetti a rischio quali anziani, e persone affette da altre patologie.

Il servizio è così organizzato: la Croce Rossa recepisce le richieste delle persone attraverso un centralino telefonico, le inoltra all'Assistente Sociale del Comune che organizza il servizio di consegna a domicilio che viene concretamente realizzato da Volontari.

Strumenti & Tecnologie

È stato usato il centralino della Croce Rossa e del Comune per la ricezione delle richieste di aiuto

C'è stata la predisposizione di un Bancomat unico su cui è stato versato un fondo Comunale. Tale Bancomat è utilizzato dai volontari per effettuare i pagamenti di spese/farmaci.

Comunicazione

La cittadinanza è stata raggiunta con locandine e attraverso il sito del Comune.

Feedback & Sviluppi

La durata dei servizi non è ancora definita.

Comune di Marnate

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Protezione Civile

Settore di intervento:
Sociale, Culturale,
Conciliazione, Politiche
giovanili

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 10
operatori tra Assistenti sociali
ed altri operatori sociali,
Personale amministrativo,
Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi Propri

Servizio misto

Avviato il: 13 marzo 2020

Orario: per le emergenze via telefoniche h24. Le altre attività in orari flessibili in modalità di lavoro da remoto; quelle rivolte all'utenza in orari di ufficio da lunedì a sabato; per l'attività di sostegno e facilitazione, SAD ecc. secondo un programma concordato con l'utenza stessa e/o altri servizi territoriali.

Potenziamento servizi a Marnate

A fronte dell'emergenza sanitaria sono stati avviati nuovi servizi e rafforzati e rimodulati quelli già esistenti. Con i volontari della Protezione Civile per le emergenze sanitarie si è realizzato:

- consegna spesa e farmaci a domicilio per persone impossibilitate ad uscire di casa;
- servizio telefonico di assistenza h24 e servizio informativo sulle misure e i numeri telefonici utili;
- telefono amico per i disabili e le persone sole;
- consegna pasti a domicilio per anziani e disabili;
- avvio del progetto #Marnatenonsiferma, mediante il sito istituzionale di coinvolgimento dei servizi educativi prima infanzia, primaria, preadolescenti, giovani e adulti, favorendo le presentazioni di video tutorial, di racconti, di lettura;
- attività didattica a distanza per alunni con diagnosi funzionale e facilitazione linguistica per stranieri.

A livello amministrativo e organizzativo: si è fatto uso dello *smart working*; le riunioni dei tavoli tecnici per l'applicazione delle misure messe a disposizione dalla Regione/Stato, come i buoni spesa; si è proceduto alla stesura di progetti per inclusione e conciliazione.

Mediante l'Ambito sociale sono stati pubblicati bandi per le emergenze abitative, a sostegno dei minori disabili, degli adulti e anziani in stato di fragilità - Collaborazione con la COC.

Mediante gli operatori del privato sociale che gestisce il servizio Marnate-Giovani si sono attivati tavoli di confronto e scambio con adolescenti. Ampliamento del servizio SAD.

Mediante l'azienda consortile è proseguito il servizio Tutela minori in risposta ai bisogni emergenti e alle richieste del tribunale.

Strumenti & tecnologie

L'attività lavorativa e organizzativa prevalentemente è avvenuta da remoto utilizzando sistemi informatici specifici per il collegamento alla propria scrivania e telefonici col trasferimento di chiamata, l'uso dei sistemi WhatsApp e Skype per riunioni, colloqui, conference call.

Comunicazione

Pubblicazione sul sito istituzionale e sull'App del Comune. Sui display collocati nelle piazze, con locandine e attraverso la consegna porta a porta di una brochure.

Feedback & Sviluppi futuri

Alla conclusione dell'emergenza alcune misure saranno eliminate salvo motivate esigenze: spesa e farmaci a domicilio, telefono h24 7/7. Altri proseguiranno con le nuove modalità sperimentate. C'è l'intenzione di riflettere sui nuovi modelli organizzativi di lavoro (potenziamento dello *smart working* e potenziamento della formazione mediante webinar).

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Enti di terzo settore

Settore di intervento: Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato:

10 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 1° marzo 2020

Orario: la linea telefonica è attiva dalle 9 alle 12 dal lunedì al sabato, gli altri interventi sono attivi dal lunedì al venerdì

Link di riferimento:

<https://www.comune.melzo.mi.it/it/page/s-o-s-pesa-fondo-solidarieta-alimentare-buono-spesa>

<https://www.comune.melzo.mi.it/it/page/vicinimanontroppo>

<https://www.comune.melzo.mi.it/it>

Progetto S.O.Spesa e Vicini ma non troppo iniziative per le famiglie

La gestione dell'emergenza Covid-19 a Melzo è stata una sfida e occasione di co- progettazione e condivisione. Per l'occasione è stata utilizzata l'impostazione data al COC e all'erogazione delle misure di supporto economico mantenendo il focus sulla corresponsabilità della comunità.

Organizzativamente, il servizio sociale è stato ingaggiato nel gestire la filiera degli interventi a supporto delle esigenze sia materiali che relazionali dei cittadini. Non con soluzioni decise a tavolino ma attivando i soggetti per essere connettori di possibilità per la comunità. Ad esempio, l'ingaggio dei commercianti locali (per la spesa al domicilio e i buoni alimentari), li ha visti impegnati nel co- costruire risposte adeguate ai cittadini fragili.

Nella filiera del supporto a distanza telefonico nella gestione delle persone sole o degli studenti senza mezzi adeguati alla didattica a distanza si sono ingaggiati adulti della città che, in un'ottica di prossimità, riescano a tessere legami capaci di divenire capitale umano e quindi ricchezza per la comunità stessa.

L'informazione delle diverse iniziative e i report alla città non sono semplici rendiconti, ma occasioni di rilancio del protagonismo attivo e della corresponsabilità del bene comune messo a disposizione.

In tal senso "il buono spesa" non è un automatismo e diventa per il cittadino un'occasione consapevole di valutazione della propria situazione di criticità: attraverso un colloquio sociale gli viene chiesto di valutare il proprio stato di bisogno e di gestire l'aiuto offerto. In questo modo gli operatori rispondono alle nuove emergenze lavorando con i cittadini per individuare insieme a loro strategie e nel contempo valorizzando il "gioco di squadra" con i servizi del territorio.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati utilizzati la piattaforma GCMWelfare, schede triage, telefono.

Comunicazione

Per la comunicazione sono stati usati strumenti on line, sito web comunale, video, notizie sui social network, mail.

Feedback & Sviluppi

Le linee operative coincidono con il periodo di emergenza sanitaria. La linea telefonica si concluderà con la ripresa delle attività ordinarie.

Comune di Monticelli Brusati

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Protezione Civile
e volontari

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
4 operator tra Personale
amministrativo e Volontari.

Iniziativa finanziata da:
Accesso a Bandi, Buoni
spesa con fondo Protezione
Civile.

Servizio misto

Attivato il 1° maggio 2020

Orario: dalle 9 alle 12 per
ricezione domande; il resto
della giornata per
l'erogazione del servizio.

Supporto a domicilio

Per dare assistenza alla cittadinanza sono stati attivati:

- il servizio di consegna dei farmaci e delle mascherine;
- la ricezione domanda buoni spesa e consegna degli stessi al domicilio;
- consegna di pacchi alimenti a domicilio;
- assistenza telefonica alle persone più fragili.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati strumenti ordinari; molti servizi tramite il telefono.

Comunicazione

La comunicazione è stata effettuata con locandine, avvisi sul sito istituzionale, social network Facebook.

Feedback & Sviluppi

I destinatari dei servizi si sono dimostrati riconoscenti e gli operatori che hanno prestato la loro opera hanno dimostrato una grande disponibilità.

Non è prevista una data di fine servizio, anche perché non è fissata una data di fine emergenza.

Comune di Oltrona di San Mamette

Regione: Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Collaborazione tra Comune di Oltrona di San Mamette (amministrazione comunale ed assistente sociale), Caritas parrocchiale (operatori Caritas) e protezione civile (volontari)

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 15 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondo di Solidarietà alimentare

Servizio rafforzato

Avviato il 1° marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì per assistente sociale; tutti i giorni dalle ore 16 alle ore 20 per l'operatrice Caritas

Caritas e Comune insieme durante l'emergenza Covid-19

Il Servizio Sociale comunale e la Caritas parrocchiale hanno consolidato una collaborazione già esistente per fronteggiare l'emergenza sanitaria in corso.

Sono state stabilite delle modalità di condivisione delle informazioni ai fini del monitoraggio e dei momenti di aggiornamento ravvicinati nel tempo.

Il Comune ha curato la ricezione delle domande di ammissione al Fondo di Solidarietà Alimentare e la valutazione per l'erogazione di buoni spesa (nei mesi di aprile, maggio e giugno).

In collaborazione con la Caritas parrocchiale:

- Attivazione spesa solidale: raccordo tra Comune e Caritas per individuazione dei nuclei familiari in stato di necessità, consegna da parte degli operatori Caritas e dei volontari della Protezione Civile;
- Distribuzione prodotti panificio (offerti dal panificio presente nel Comune) da parte dei volontari Caritas e dei volontari della Protezione Civile.

Comunicazione:

La pubblicizzazione dei servizi attivati è stata effettuata sul sito istituzionale del Comune di Oltrona di San Mamette, sulle pagine Facebook e tramite la diffusione di locandine informative.

Feedback & Sviluppi futuri:

In questo momento non è nota la data di fine del servizio. Saranno seguite le indicazioni ministeriali e si terranno in considerazione le esigenze del territorio a seguito dell'emergenza sanitaria.

Comune di Pandino

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Caritas, San Vincenzo, AUSER

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Persone in quarantena o positive al Covid, Cittadini che a causa emergenza si trovano in difficoltà

Personale impiegato:

25 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi Propri, Fondi assegnati Ordinanza Protezione Civile; Donazioni

Servizio nuovo

Attivato il 3 aprile 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16,30

Buoni spesa - Pacchi alimentari - Spesa al domicilio

Per affrontare l'emergenza il Comune, in connessione con l'Ambito ha realizzato:

- attività di raccordo con le reti del territorio;
- condivisione dei criteri per l'individuazione della platea dei beneficiari;
- attivazione di colloqui telefonici con i cittadini;
- possibilità per i cittadini di procedere alla compilazione di richieste on line;
- attivazione della distribuzione dei benefici sotto forma di buoni spesa e pacchi alimentari.

Strumenti & Tecnologie

Ci si è avvalsi di telefonia e gestione delle istanze on-line (ove possibile).

Comunicazione

Per raggiungere l'utenza è stato usato il sito istituzionale del Comune.

Feedback & Sviluppi

I riscontri sono positivi. L'esperienza accompagnerà la durata dell'emergenza e si concluderà presumibilmente con l'esaurirsi delle risorse destinate allo scopo.

Comune di Pontoglio

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 2 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali e Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da: risorse comunali e trasferimenti di solidarietà alimentare

Servizio rimodulato

Avviato il 1° marzo 2020

Orario: normale orario d'ufficio

Pontoglio durante l'emergenza Covid-19

Il Comune di Pontoglio ha rimodulato servizi e pratiche per rispondere efficacemente all'emergenza.

In particolare:

- sono state contattate telefonicamente le persone in carico ai servizi sociali,
- l'accesso allo sportello è stato regolamentato sulla base di appuntamenti telefonici,
- è stata supervisionata la gestione degli accessi durante la pandemia,
- è stata cambiata l'ubicazione dello sportello all'accessibile al pubblico.

Gran parte delle attività del servizio sono state assorbite dalla complessa gestione dei bonus di solidarietà alimentare a cui sono state assegnate risorse di personale aggiuntivo.

Strumenti & tecnologie

Si è fatto ricorso a telefono ed e-mail.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute attraverso e-mail, locandine, sito web comunale.

Comune di Porlezza

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Azienda sociale
Centro Lario e Valli,
Caritas di Porlezza

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
10 operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Volontari.

Iniziativa finanziata da:
Ordinanza Protezione Civile
n. 658; donazioni dei
cittadini

Servizio nuovo

Attivato il 6 aprile 2020

Orario: dal lunedì al
sabato, dalle 9 alle 17.30

Misure Urgenti di Solidarietà Alimentare – Carrello Solidale

Per dare supporto ai bisogni dei cittadini, il Comune di Porlezza, con Azienda sociale Centro Lario e Valli, ha attivato l'erogazione dei Buoni Spesa verso oltre 90 famiglie.

Con la Caritas si è attivato il carrello solidale a cui hanno contribuito i cittadini che lo desideravano. Sono stati distribuiti oltre 40 pacchi.

Strumenti & Tecnologie

Il servizio ha previsto l'utilizzo di una piattaforma informatica.

Comunicazione

La comunicazione è stata effettuata attraverso il sito e la pagina Facebook istituzionale.

Comune di Rosate

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Volontari e
Associazioni del territorio

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Anziani,
Persone con disabilità,
Persone senza dimora,
Comunità Rom, Sinti o
Caminanti, Disoccupati,
Soggetti con condizione di
indigenza attestata dai
servizi del Comune,
Persone in quarantena o
positive al Covid-19

Personale impiegato: 40
operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Volontari,
Amministratori Comunali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri e donazioni

Servizio misto

Avviato il 25 febbraio 2020

Orario: dalle 36 alle 48 ore
settimanali il servizio di
telefonata; h24 per le
richieste tramite social

Link di riferimento:
<https://comune.rosate.mi.it>

Rosate per Rosate

Il progetto "Rosate per Rosate" è stato avviato per:

- facilitare l'assistenza al domicilio, pubblicizzando una serie di servizi territoriali resi direttamente dal Comune o dalle attività commerciali del territorio;
- divulgare l'iniziativa "Linea Amica" per raccogliere richieste relative all'emergenza sanitaria;
- potenziare la Telefonia Sociale a supporto dei soggetti fragili;
- organizzare la fornitura di derrate alimentari, con consegne a domicilio;
- coordinare la consegna dei farmaci a domicilio.

Il servizio è nuovo per la parte relativa alla consegna di derrate alimentari, ritiro impegnative e consegna farmaci, mentre è un potenziamento del servizio di Telefonia Sociale, rivolto a soggetti fragili.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute con: consegna di locandine porta a porta, sezioni informative sul sito comunale e tramite social network ed App del Comune.

Feedback & Sviluppi futuri:

Sono stati raccolti riscontri positivi e ringraziamenti. Si manterrà il servizio con eventuali evoluzioni in base al decorso dell'emergenza.

Comune di Saltrio

Regione: Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Cooperative gestrici di SAD e Servizi Educativi

Settore di intervento:
Sociale, Servizi educativi rivolti a famiglie e servizi di Assistenza domiciliare

Destinatari: Bambini, Anziani, Persone con disabilità

Personale impiegato: 9 operatori: Assistenti sociali ed altri operatori sociali, OSS - ASA - Educatori professionali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rafforzato

Avviato l'8 marzo 2020

Orario dal lunedì a venerdì dalle 9 alle 17

Rimodulazione Servizi sociali

Per far fronte ai bisogni generati dall'emergenza si è previsto il mantenimento del Servizio di Assistenza domiciliare e l'attivazione del servizio di assistenza educativa in modalità a distanza.

Strumenti & tecnologie

Sono state impiegate piattaforme informatiche in condivisione con la scuola

Comunicazione

Per comunicare le iniziative è stato usato il sito istituzionale del Comune.

Feedback & Sviluppi futuri

Nei ragazzi più grandi si è riscontrato una buona partecipazione e un attivo interesse, con buoni feedback circa il gradimento. Si sta valutando l'opportunità di mantenere il servizio nella modalità a distanza per alcune tipologie di utenza (in base all'età ed alle difficoltà).

Comune di San Giovanni Bianco

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Fondazione
Boselli e Associazione
Anteas

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Anziani,
Persone con disabilità,
Persone in quarantena o
positive al Covid-19

Personale impiegato: 6
operatori tra cui Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Volontari,
Cuoche della Fondazione
Boselli

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri e
compartecipazione
dell'utenza

Servizio rafforzato

Avviato il 28 febbraio 2020

Orario: tutti i giorni da
lunedì a venerdì. Per
situazioni di necessità anche
il sabato

Pasti a domicilio

Il Servizio di pasti a domicilio, già attivo dal 2018, è stato incrementato nel 2020 a fronte dell'emergenza.

Il servizio è organizzato così: il Servizio Sociale contatta i destinatari per l'attivazione del pasto, la Fondazione Boselli provvede alla preparazione e l'Ass. Anteas e i suoi volontari alla distribuzione.

Strumenti & tecnologie

Sono stati usati strumenti tradizionali, telefono ed e-mail

Comunicazione

La comunicazione del rafforzamento del servizio è avvenuta sia tramite il sito internet del Comune, sia con lettere ad hoc, post sui social network e affissione sulle bacheche comunali.

Feedback

I destinatari hanno apprezzato il servizio e la rapidità di attivazione.

Comune di Soresina

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Associazione I
Fioi de Suresina e Consulta
Giovani Soresina

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 50
volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi Propri e raccolta
fondi ad hoc

Servizio nuovo

Avviato il: 13 marzo 2020

Orario: servizio pasti e
servizio spesa dal lunedì al
sabato, distribuzione
mascherine una volta alla
settimana

Link di riferimento:

[https://www.facebook.com/
animosoresina/](https://www.facebook.com/animosoresina/)

#animosoresina

Il Comune di Soresina ha attivato un progetto di raccolta fondi mediante la distribuzione di mascherine e gel disinfettante.

Una parte del fondo viene utilizzata per comprare generi di prima necessità (alimentari e farmaci) per persone fragili, un'altra per l'acquisto di DPI da donare.

I volontari si occupano, oltre che della raccolta fondi, anche della consegna di pasti e spesa a domicilio e distribuzione DPI.

Comunicazione

La comunicazione del servizio attivato è avvenuta tramite social network Facebook

Feedback

Dal 13 marzo sono stati raccolti circa € 75.000, destinati ad acquisto materiale per circa € 64.000.

Il progetto ha distribuito circa 55.000 mascherine e donato DPI ai medici di medicina generale, alla RSA del territorio, al C.D.D. e al Polo Sanitario.

Soresina è una piccola comunità con meno di 9.000 abitanti, questi numeri sono molto rilevanti.

Comune di Sovico

Regione: Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Protezione Civile,
Volontari Civici,
Associazione Nazionale
Carabinieri di Biassono

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 75
Volontari

Iniziativa finanziata da:
Volontariato

Servizio nuovo

Avviato il 4 marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Un tecnico e il Covid-19

Il progetto consiste nell'attivazione di diversi interventi:

- un numero di pronta reperibilità per le persone in quarantena e positivi al Covid-19 con consegna medicinali, generi alimentari, consegna materiale agli ospedali per cittadini Covid-19;
- attivazione della collaborazione con due pizzerie del territorio per le consegne di cibo a domicilio per le persone "fragili" e segnalate dai servizi sociali;
- distribuzione su tutto il territorio di mascherine;
- utilizzo dei canali social, sia Facebook che Instagram, per la diffusione alla cittadinanza delle comunicazioni sull'emergenza Covid-19;
- attivazione del servizio di sanificazione strade;
- pulizia generale del cimitero comunale e, a cimitero chiuso, posizionamento di un rametto di ulivo sulle tombe in occasione della Santa Pasqua.

Comunicazione

Sono stati usati i canali social Facebook e Instagram, il sito istituzionale del Comune e tabelloni luminosi informativi.

Feedback & Sviluppi futuri

Si prevede di concludere il servizio a fine emergenza.

**Comune Tavernola
Bergamasca**

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato: 13
Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri.

Servizio nuovo

Attivato il 1° marzo 2020

Orario: tutti i giorni.

Consegna spesa, pasti e farmaci a domicilio

È stato attivato un servizio di assistenza per la consegna a domicilio della spesa, dei farmaci e dei pasti destinato a persone isolate nel proprio domicilio a causa dell'emergenza Covid-19.

Strumenti & Tecnologie

È stato usato il telefono.

Feedback & Sviluppi

Il progetto è concluso il 30 aprile.

Comune di Tavernole sul Mella

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
10 volontari

Iniziativa finanziata da:
Completamente gratuita

Servizio nuovo

Attivato l'8 marzo 2020

Orario: dal lunedì al sabato. Fino alle 12 si ritirano gli ordinativi; nel pomeriggio si effettuano le consegne

Consegna spesa e farmaci a domicilio

L'iniziativa ha previsto l'attivazione di un numero di telefono dedicato alla raccolta degli ordini d'acquisto da ritirare presso negozi e farmacie del comune e da consegnare a domicilio ai cittadini richiedenti.

Tutta l'attività viene svolta a titolo gratuito da una decina di volontari.

Strumenti & Tecnologie

L'unico strumento impiegato è una linea telefonica.

Comunicazione

La comunicazione del progetto è avvenuta tramite sito internet istituzionale, bacheche sul territorio e locandine affisse nei locali pubblici.

Feedback & Sviluppi

Il servizio cesserà di essere attivo a fine emergenza.

*Comune di Travacò
Siccomario*

Regione Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Cooperativa di
servizi, Scuole

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Bambini, Adolescenti con
disabilità

Personale impiegato:
7 tra Assistenti sociali ed
altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusion, Fondi
propri

Servizio rafforzato

Attivato il 6 marzo 2020

Orario: coerente con
l'attività scolastica a
distanza, in accordo con la
famiglia e la cooperativa di
servizi

Assistenza scolastica a distanza o domiciliare

Per dare supporto alla didattica a distanza organizzata dalle scuole sono stati attivati servizi di assistenza scolastica svolta da educatori e realizzata o al domicilio dello studente disabile o a distanza.

Strumenti & Tecnologie

Il servizio ha previsto l'utilizzo delle piattaforme informatiche scelte dalle scuole per la didattica a distanza.

Comunicazione

La comunicazione è stata effettuata direttamente via mail agli studenti già assistiti.

Feedback & Sviluppi

Il servizio è previsto fino al termine dell'anno scolastico.

Comune di Vedano Olona

Regione: Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Protezione civile, negozi per spesa al domicilio, Croce Rossa, ATS, Medici di base

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini, in particolare persone positive al Covid-19

Personale impiegato: 10 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rafforzato

Avviato il 1° marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30; il lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 19.30

Link di riferimento:
<https://www.comune.vedano-olona.va.it/uffici/servizi-alla-persona/emergenza-coronavirus-covid-19-tutte-le-informazioni-dal-comune-di-vedano-olona/>

Uniti siamo più forti

Il Comune ha attivato un servizio di supporto, sia come sostegno emotivo sia come aiuto pratico, a: tutti coloro che hanno contratto il coronavirus; tutti i contatti di caso posti in sorveglianza; tutti coloro che si trovano in isolamento.

Il servizio risponde alle necessità che la persona manifesta, da quelle di genere quotidiano (spesa al domicilio, farmaci al domicilio, gestione rifiuti, gestione animali domestici ecc...) a quelle di tipo straordinario (assistenza domiciliare 24h anziana non autosufficiente sola per ricovero ospedaliero figlio, minore positivo al Covid-19, reperimento farmaci salvavita, risoluzione problematiche lavorative soprattutto per i frontalieri ecc.)

È un servizio già svolto dal servizio sociale e che è stato rafforzato dalla collaborazione con la Protezione Civile.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati strumenti telefonia e di posta elettronica.

Comunicazione

Sono stati usati canali di comunicazione istituzionale quali: sito web comunale, pagine social Facebook e Instagram, pannelli luminosi, *newsletter*, e-mail.

Feedback & Sviluppi futuri

Le persone hanno ringraziato per la presenza e il sostegno ricevuto che dichiarano di aver trovato utile e importante. Una persona ha detto "siete una manna dal cielo".

Comune di Volta Mantovana

Regione: Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Croce Rossa Italiana (sede di Solferino) e Associazioni di Volontariato presenti sul territorio del Comune di Volta Mantovana (VoltaxVolta)

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Persone in quarantena o positive al Covid, Anziani, Tutti i cittadini

Personale impiegato: 50 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 9 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 per la raccolta delle richieste. Nel pomeriggio i Volontari e Croce Rossa consegnano kit, farmaci e spesa

Link di riferimento:

<https://it-it.facebook.com/comunevoltamantovana/>

Siamo in Rete

L'ufficio Servizi Sociali del Comune di Volta Mantovana ha attivato una serie di interventi introdotti per l'emergenza Covid-19.

Per le persone positive al Covid-19 o in quarantena:

- è stato consegnato un kit contenente guanti, mascherine, disinfettante mani e sacchi neri della spazzatura,
- 2 volte a settimana sono state contattate telefonicamente per sapere come stavano e chiedere se avessero avuto bisogno di qualcosa,
- sono stati consegnati i farmaci e la spesa a domicilio ai soggetti positivi con l'aiuto degli operatori della Croce Rossa Italiana.

Per gli anziani over 70 senza rete familiare che li assistesse, residenti o domiciliari a Volta Mantovana, è stata effettuata la consegna della spesa e dei farmaci con l'aiuto dei volontari e della Croce Rossa Italiana.

Per tutti è stato attivato il sostegno telefonico "Ciao come stai?" (al 3713434327) gestito dai volontari per aiutare le persone che si sentissero sole.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati il telefono e strumenti e programmi di impaginazione ed editing professionale per creare locandine.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta tramite locandine e attraverso la pagina Facebook del comune di Volta Mantovana.

Feedback & Sviluppi futuri

I servizi sono stati attivati per far fronte all'emergenza. Non è nota la data di fine servizio.

Polo Territoriale Valmadrera, Malgrate, Civate

Regione: Lombardia

Titolare dell'iniziativa:
Polo Territoriale
(Valmadrera, Malgrate,
Civate)

Partner: Crocerossa
Italiana - comitato locale di
Valmadrera, Volontari
civici

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Anziani

Personale impiegato: 25
operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 6 marzo 2020

Orario: dal lunedì al sabato
dalle 8 alle 13

Link di riferimento:
<https://www.comune.valmadrera.lc.it/it-it/avvisi/2020/coronavirus/numeri-utili-e-servizi-attivi-per-emergenza-coronavirus-139862-1-c0562f814aa6be07448253893f0d320d>

Vogliamo bene ai nostri nonni

Il Polo Territoriale, per rispondere all'emergenza Covid-19, ha attivato in tutti i Comuni un servizio di consegna a domicilio di beni di prima necessità e farmaci a favore di anziani soli privi di rete familiare.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati metodi tradizionali (computer e telefono).

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta attraverso: portale internet istituzionale, locandine, azioni di volantaggio, social-network, passaparola.

Feedback & Sviluppi futuri

Si valuterà l'eventuale prosecuzione del servizio attivando specifiche convenzioni con enti del terzo settore.

Unione dei Comuni Lombarda Terre di Frontiera

Regione: Lombardia

Titolare dell'iniziativa:

Unione dei Comuni
Lombarda Terre di
Frontiera (Comuni di
Uggiate Trevano, Faloppio,
Ronago, Bizzarone)

Partner: Servizio Sociale,
Protezione Civile, Volontari
Unione dei Comuni
Lombarda Terre di
Frontiera, Croce Rossa
Italiana - Comitato di
Uggiate Trevano

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 30
operatori, tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondo di Solidarietà
Alimentare

Servizio rafforzato

Avviato il 9 marzo 2020

Orario: sportello telefonico
4 giorni a settimana (mezza
giornata). Consegne:
durante la settimana.
Servizi: tutti i giorni.

Link di riferimento:

<https://comune.ronago.co.it>

Misura di mitigazione dell'impatto dell'epidemia da Coronavirus

Il Servizio Sociale ha attivato un servizio telefonico per fornire diversi servizi:

- consulenza in merito alle domande per l'accesso al Fondo di Solidarietà Alimentare ed alle agevolazioni istituite per fronteggiare l'emergenza sanitaria (nazionali e regionali),
- attivazione del servizio di consegna pasti al domicilio gestito in collaborazione con la residenza sanitaria assistenziale del territorio,
- attivazione del servizio di consegna farmaci e di consegna della spesa al domicilio in collaborazione con Croce Rossa Italiana - Comitato di Uggiate Trevano, Protezione Civile e volontari dell'Unione dei Comuni Lombarda Terre di Frontiera.
- Presa in carico delle domande di ammissione al Fondo di Solidarietà Alimentare e valutazione delle stesse per l'erogazione dei buoni spesa nei mesi di aprile, maggio e giugno. La distribuzione dei buoni spesa agli aventi diritto è effettuata dai volontari della Protezione Civile.

Comunicazione

La pubblicizzazione dei canali telefonici e dei servizi attivati è stata effettuata sui siti istituzionali (dell'Unione dei Comuni e di ciascun Comune) e sui social media.

Per raggiungere invece gli anziani residenti nel territorio la Protezione Civile ha consegnato al domicilio l'informativa contenente le indicazioni per l'attivazione dei servizi da parte dei suoi volontari.

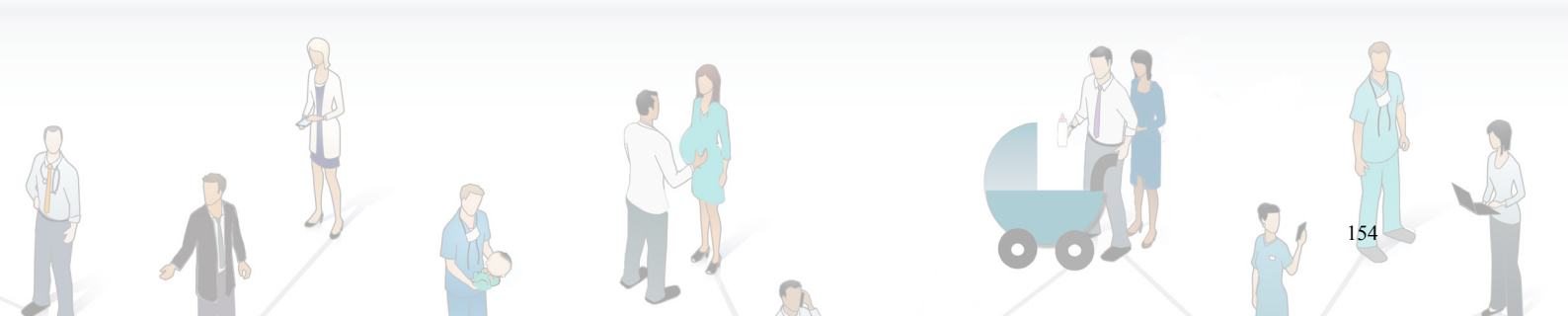
Feedback & Sviluppi futuri

Non è nota la data di fine del servizio.

Saranno seguite le indicazioni ministeriali e si terranno in considerazione le esigenze del territorio a seguito dell'emergenza sanitaria.



MARCHE



Ambito Territoriale di San Benedetto del Tronto

Regione: Marche

Titolare dell'iniziativa:

Ambito (ATS21 - Capofila San Benedetto Del Tronto)

Partner: "Michelepertutti", "Il Melograno", "Simbiosofia", coop. Cooss Marche

Settore di intervento:

Sociale, Socio-sanitario, educativo, sostegno alla genitorialità, agli educatori

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 25

operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, personale socio-sanitario, Personale amministrativo, Volontari, educatrici 0-6, coordinamento pedagogico territoriale ATS21, esperti delle associazioni

Iniziativa finanziata da:

PON Inclusion, Accesso a Bandi, Fondi Propri

Servizio misto

Avviato il 4 marzo 2020

Orario: a seconda dei servizi

Link di riferimento:

<https://www.comunesbt.it/ambitosociale21/Engine/RAServePG.php>

Le buone pratiche in emergenza Covid-19 per una comunità educante ed inclusiva 0-100 dell'ats21

Il progetto "Buone pratiche in emergenza Covid19 dell'ATS21" raccoglie 5 progettualità, rivolte gratuitamente a tutti i cittadini dei 12 Comuni dell'ATS21 attraverso l'impostazione e l'attuazione degli strumenti della co-costruzione di una comunità educante ed inclusiva.

Nello specifico, a seguito dello stato emergenziale sanitario, alcuni servizi già attivi a livello socio-educativo (come i centri ludici, i servizi del centro famiglie), sono stati rimodulati in modalità di erogazione a distanza attraverso l'uso di tecnologia. Altri, sono nati ex-novo.

1. Mini-Guida "0-6 in-Covid19": progettualità "prendersi cura di chi cura...a distanza" con 5 pratiche per bambini da 0 a 6 anni, genitori, educatrici ed insegnanti 0-6;
2. Servizio telefonico di ascolto e supporto psicologico in collaborazione con la coop. Cooss Marche e Associazione Consultorio familiare e Centro per le famiglie;
3. "Noi Con Voi" Sportello A Distanza Per Le Famiglie Multi-Problematiche 0-100 In Covid19;
4. Task Force 0-100 "In-Covid19 Fase 2 dell'ats21 Marche-La Ripartenza- Tavolo di lavoro di un gruppo multidisciplinare:
5. Task Force 0-6 Fase 3 "Linee Guida per la ripartenza dei servizi educativi 0-6" Tavolo di lavoro socio-educativo di Ambito territoriale.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati metodi classici (contatto telefonico e mezzo e-mail) e tecnologie informatiche WhatsApp (messaggi, video, videochiamate), piattaforme Skype, webinar, video-conferenze.

Comunicazione

Sono state diffuse locandine a mezzo stampa e social network, comunicati stampa, pubblicità sulla pagina Facebook e link dell'ATS21.

Feedback & Sviluppi futuri

Il gradimento da parte dei destinatari si riscontra a più livelli: da dirette attestazioni, al numero di adesioni alle diverse iniziative in corso di fruizione. Non è nota la data di fine servizi ma è probabile che vengano resi strutturali con le risorse professionali ed economiche a disposizione dell'ATS21.

Ambito Territoriale- Porto Sant'Elpidio

Regione Marche

Titolare dell'iniziativa:
Ambito (ATS 20)

Partner: enti del Terzo
Settore gestori dei servizi

Settore di intervento:
Socio-sanitario, Servizi per
la disabilità (minori e
adulti)

Destinatari: Persone con
disabilità

Personale impiegato: 80
operatori, tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale socio-
sanitario

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri,
compartecipazione sanitaria

Servizio rimodulato

Avviato il 10 marzo 2020

Orario: dal lunedì al sabato
mattina e pomeriggio

#DistantiMaUniti

Per fronteggiare l'emergenza tutti i servizi per la disabilità (Integrazione scolastica alunni disabili, educativa territoriale, assistenza domiciliare, centri socio educativi riabilitativi, tirocini di inclusione sociale) sono stati riattivati nelle modalità a distanza in maniera individuale o a piccoli gruppi.

Il servizio ha previsto una riprogettazione dei servizi esistenti per evitare che il *lockdown* si trasformasse in un abbandono dell'utenza, evitando l'interruzione della presa in carico e del percorso educativo, riabilitativo e di inclusione sociale. L'intervento a distanza ha permesso di potenziare il rapporto con le famiglie degli utenti che hanno avuto dei punti di riferimento e degli appuntamenti costanti.

Strumenti & tecnologie

Si è fatto uso di strumenti quali Skype, WhatsApp, per messaggi di gruppo o individuali

Comunicazione

L'azione è stata concordata con le singole famiglie/utenti telefonicamente.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio ha mostrato un ampio gradimento da parte delle famiglie, dei bambini e ragazzi coinvolti e un forte coinvolgimento personale degli operatori.

Il servizio a distanza verrà mantenuto fino a che non sarà possibile il ritorno in maniera completa al servizio in presenza in base all'andamento dell'emergenza epidemiologica

Comune di Fano

Regione Marche

Titolare dell'iniziativa:

Comune, Azienda Sanitaria
Unica Regione Marche

Partner:

Coos Marche

Settore di intervento:

Psico-educativo in
videochiamata di gruppo per
minori disabili

Destinatari:

Bambini, Adolescenti in carico
all'Unità Multidisciplinare Età
Evolutiva

Personale impiegato:

8 tra Assistenti sociali ed altri
operatori sociali, Psicologo
SSN Asur Marche AV1
Coordinatore

Iniziativa finanziata da:

PON Inclusione, Fondi Comune
di Fano

Servizio nuovo

Orario: lunedì al giovedì
pomeriggio

#CISIAMOA DISTANZA e Gruppo genitori GeniAbili – UMEE da remoto

Il Servizio UMEE del Distretto di Fano in collaborazione con l'assessorato al Welfare di Comunità del Comune di Fano ha proposto interventi psico-educativi in videochiamata di gruppo rivolti ai minori.

La riduzione delle relazioni interpersonali, delle attività ricreativo-sportive e di gioco, indispensabili al benessere dei minori, può produrre pericolose regressioni o difficoltà nel processo di crescita. L'attività psico-educativa a distanza rappresenta una continuità educativa per la salvaguardia del benessere emotivo e sociale dei minori.

Gli interventi psico-educativi in video-chiamata sono attivati nelle ore pomeridiane con progetto personalizzato integrato suddivisi per competenze.

I temi riguardano: musica, giochi di ruolo, disegno e pittura, attività motoria, cucina, proiezione di filmati, piccolo orto, giochi interattivi, manipolazione del gesso.

Si tratta di due incontri settimanali di gruppo con gli educatori in videochiamata per il periodo maggio-giugno.

Strumenti & Tecnologie

Per la realizzazione del servizio si è fatto ricorso a strumentazioni e piattaforme di uso comune in questo periodo quali Zoom e Skype.

Comunicazione

I principali canali di comunicazione utilizzati sono stati: affissione di locandine, contatti diretti.

Feedback & Sviluppi

Il riscontro dagli operatori è stato positivo. Vi è la richiesta delle famiglie per dare continuità al servizio in estate.

Comune di Pesaro

Regione: Marche

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: ASUR, RSA,
Servizi sociali comunali,
Protezione Civile e Terzo
Settore

Settore di intervento:
Socio-sanitario

Destinatari: Anziani,
Persone con disabilità,
Persone in quarantena o
positive al Covid-19

Personale impiegato: 1
Assistente sociale

Iniziativa finanziata da:
POR Regione Marche

Servizio rafforzato
Avviato il: 19 marzo 2020

Orario: dal lunedì al sabato
dalle 8 alle 14

Link di riferimento:
<http://www.comune.pesaro.pu.it/ambitoterritorialesociale/anziani-e-non-autosufficienza/pua-punto-unico-di-accesso/>

A seguito di questo servizio si è attivato un altro progetto in collaborazione con il terzo settore, "Regaliamoci il tempo". Questo progetto è nato dalla volontà di diversi giovani che volevano dedicare del tempo alle persone sole a casa. Le persone che vogliono essere coinvolte contattano l'assistente sociale del PUA, che poi mette in contatto i giovani volontari che sono coordinati dall'Unità di Strada.

<https://www.viverepesaro.it/2020/04/19/regali-amoci-il-tempo-liniziativa-per-sostenere-a-distanza-le-persone-in-difficolt/783375/>

Servizi a supporto delle persone

Con l'emergenza Covid-19, il PUA, Punto Unico di Accesso di carattere sociale, è rimasto attivo per le Cure domiciliari - ASUR, mentre la parte sociale è stata ampliata e gestita telefonicamente dall'assistente sociale, che si occupa principalmente di integrazione socio-sanitaria. I servizi rafforzati:

- Servizio di supporto socio-sanitario telefonico;
- Servizio di supporto telefonico per le informazioni relative all'attivazione della protezione civile per la spesa e i farmaci a domicilio, informazioni e avvio al supporto psicologico telefonico attivato per l'emergenza;
- Supporto telefonico alle persone che hanno vissuto o vivono in solitudine/quarantena;
- Collegamento tra le protezioni civili per l'invio di indumenti o beni di prima necessità;
- Collaborazione con il Dipartimento di Prevenzione per segnalazioni di Covid-19 positivi e situazioni sociali preoccupanti;
- Gestione e collegamenti con le RSA per le dimissioni di pazienti Covid-19 positivi che non potevano rientrare al domicilio oppure Covid-19 negativi le cui condizioni non potevano essere gestite in autonomia;
- Informazioni e raccomandazioni in merito alla quarantena e all'ordinanza in merito al divieto degli spostamenti.

In questo delicato momento è stata fondamentale la collaborazione con: ASUR, RSA, Servizi sociali comunali, Protezione Civile e terzo settore. Con quest'ultimo è partito successivamente un altro progetto "Regaliamoci il tempo".

Strumenti & tecnologie

L'assistente sociale ha avuto accesso alle due piattaforme: sociale (Sicare), sanitario (Sirte). Consultazione e-mail.

Comunicazione

Locandina, comunicati stampa, pubblicazione sui quotidiani e e-mail.

Feedback & Sviluppi futuri

I servizi rimarranno attivi fino alla fine dell'emergenza, poi si riprenderà la normale attività del PUA.

Distretto sanitario di Fano

Regione: Marche

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Comuni di Fano, Fratterosa, Mondavio, Mondfo, Monteporzio, Pergola, San Costanzo, San Lorenzo, Terre Roveresche
Distretto Sanitario Fano

Settore di intervento:
Socio-sanitario

Destinatari: Anziani

Personale impiegato: 7 tra assistenti sociali ed altri operatori sociali, Psicologi dipendenti SSN e Psicologi tirocinanti scuole di specializzazione in psicoterapia

Iniziativa finanziata da:
Fondi Ats 6

Servizio nuovo

Avviato il 18 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30

Manteniamo il contatto

I Comuni dell'Ambito hanno attivato un servizio telefonico di sostegno psicologico per le persone anziane senza una rete parentale.

L'iniziativa è nata a seguito delle segnalazioni dei volontari della Protezione Civile che, portando loro cibo e medicine, hanno avuto modo di ascoltare il loro bisogno di vicinanza per contrastare sentimenti di solitudine e di paura.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta con locandine e con notizie sui giornali.

Feedback & Sviluppi futuri

Numerosi riscontri positivi da parte degli psicologi e degli assistenti sociali e, soprattutto, da parte degli anziani che ringraziano e affermano di aspettare con ansia la telefonata come un rassicurante punto di riferimento.

Regione Marche

Titolare dell'iniziativa:

Distretto sanitario

Partner: Servizio Sanitario

Settore di intervento:

Sanitario

Destinatari: Coppie in attesa
o dopo il parto

Personale impiegato: 5 tra
Ostetriche e Psicologi

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio rimodulato

Avviato il 13 aprile 2020

Orario: dal lunedì al venerdì,
mattino e pomeriggio

Link di riferimento:

<http://www.asur.marche.it/web/portal/coronavirus>

Gravidanza e nascita in videochiamata

L'isolamento sociale e le restrizioni al movimento generate dalla pandemia hanno portato al ripensamento delle attività di supporto pre e post parto. Si sono attivati:

- Il corso di accompagnamento alla nascita in videochiamata vuole aumentare le informazioni riguardanti la gravidanza, il parto e il dopo parto, favorendo un maggior controllo dello stress e delle emozioni e facilitare la condivisione in gruppo di aspettative e insicurezze legate al parto. Il numero massimo di partecipanti è di 15, il corso è rivolto anche ai papà. Il corso prevede cinque incontri di gruppo, con l'ostetrica, in videochiamata pre-parto e uno conclusivo dopo la nascita. Con la psicologa un incontro di gruppo in videochiamata nell'accompagnamento alla nascita e sei incontri dopo la nascita;
- Il corso post parto: lo psicologo effettua sei incontri in videochiamata di gruppo con le mamme e i papà, con l'obiettivo di sostenere emotivamente la coppia genitoriale nei primissimi mesi di vita del bambino: affrontare i problemi della quotidianità e condividerli con gli altri genitori; scoprire e rafforzare le proprie competenze genitoriali; affrontare i cambiamenti nelle relazioni di coppia;
- le consulenze individuali in video-chiamata. Il Consultorio del Distretto di Fano effettua consulenze ostetriche e psicologiche individuali in videochiamata:
 - Consulenza in videochiamata con ostetrica per il puerperio, per la cura del neonato e l'allattamento
 - Consulenza in videochiamata con psicologa per eventuale sostegno psicologico

Strumenti & tecnologie

È stato usato il sistema di videochiamata Skype for Business.

Comunicazione.

La comunicazione è avvenuta tramite e-mail e locandine.

Feedback & Sviluppi futuri

Le coppie e gli operatori coinvolti hanno gradito molto l'attivazione delle videochiamate che hanno garantito la qualità degli interventi.

Regione: Marche

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Associazioni di
volontariato: Caritas,
Cooperativa Sociale

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 5 tra
Assistenti sociali ed altri
operatori sociali, Personale
amministrativo, Psicologa-
Psicoterapeuta

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà, Fondi
Propri

Servizio Il servizio era
esistente è stato rafforzato
con personale

Avviato il: 17/02/20

Orario I servizi sono attivi
tutti i giorni 24 ore su 24

Vicini alle persone

È stata attivata un'Equipe Psicosociale di emergenza 24 ore su 24, a disposizione dei cittadini per offrire un aiuto specialistico per rispondere ai bisogni psico-sociali dei cittadini che si trovano esposti ad un livello molto elevato di stress e dei familiari che vivono situazioni di estrema preoccupazione.

Attivato il PIS (Pronto intervento sociale) per intervenire tempestivi a tutela dei minori e persone in situazioni di emergenza sociale, situazioni di vita che comporta un bisogno improcrastinabile collegato alla soddisfazione di diritti primari, di sussistenza e relazione in situazioni di privazione o allontanamento dal nucleo di minori, anziani o adulti, disabili.

Strumenti & tecnologie

Per il servizio è stata attivata una piattaforma informatica

Comunicazione

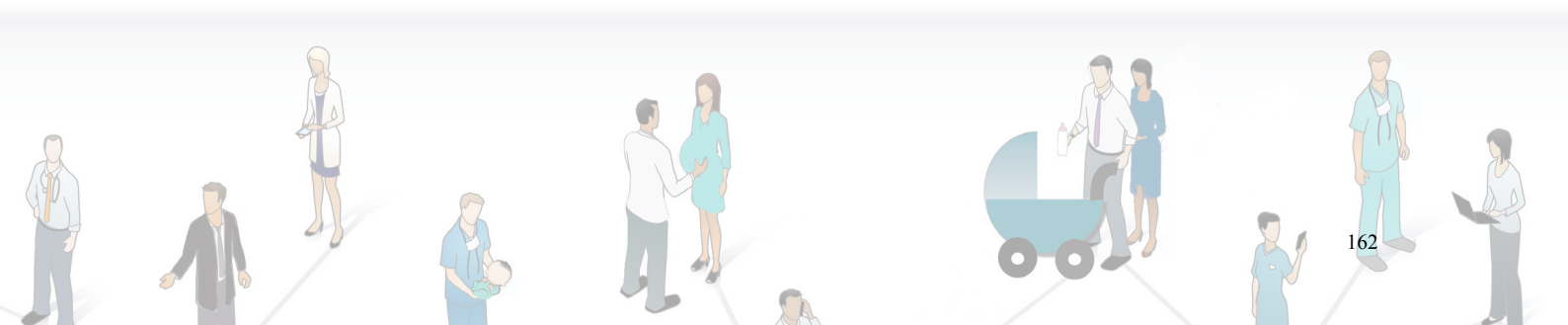
La comunicazione è avvenuta tramite i portali istituzionali dei Comuni, la stampa locale e la pubblicità su mezzi di informazioni.

Feedback & Sviluppi futuri

Abbiamo avuto riscontri positivi da parte dei cittadini che degli operatori. Il Servizio resterà attivo sempre, rimodulando gli orari, garantendo la copertura nelle 24 ore.



MOLISE



Ambito Territoriale di Larino

Regione: Molise

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Cooperative
sociali

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 1
Psicologo

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 27 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
sabato, dalle 10 alle 12 e
dalle 15 alle 17

Link di riferimento:

[http://egov.hseweb.it/larino/
po/mostra_news.php?id=64
&area=H](http://egov.hseweb.it/larino/po/mostra_news.php?id=648&area=H)

Servizio di supporto psicologico a Larino

L'Ambito di Larino ha attivato un servizio telefonico di assistenza e supporto psicologico, rivolto a tutti i cittadini residenti nei Comuni afferenti all'ATS di Larino.

Il Servizio è nuovo ed è stato pensato come aiuto per famiglie e singoli, che si sono ritrovati ad affrontare l'emergenza legata alla pandemia.

Strumenti & tecnologie

Per la realizzazione del servizio si è fatto ricorso a strumentazioni telefoniche.

Comunicazione

La comunicazione dell'attivazione del servizio è avvenuta attraverso gli organi di stampa locali.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio sarà attivo fino al 31 maggio 2020, con eventuale possibilità di proroga.

Ambito Territoriale Sociale di Termoli

Regione Molise

Titolare dell'iniziativa:
Ambito Territoriale Sociale
di Termoli

Partner: Cooperativa
Sociale Sirio

Settore di intervento:
Socio-sanitario

Destinatari: Bambini,
Adolescenti, Giovani adulti,
Anziani, Persone con
disabilità, Beneficiari Rei o
RdC

Personale impiegato: 20
operatori tra assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale socio-
sanitario

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione, Fondi
propri, Programma PIPPI

Servizio misto

Avviato il 18 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì

Link di riferimento:
<https://www.comune.termoli.cb.it/notizie/item/1226-coronavirus.html>

L'Ambito Sociale di Termoli in emergenza Covid-19

L'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di Termoli ha voluto fare fronte al disagio causato dall'emergenza Coronavirus con:

- un nuovo servizio gratuito specifico di assistenza psicologica telefonica, corollario al servizio Psicologico dell'ATS;
- la riprogettazione di attività educative e di sostegno socio-educativo scolastico in sinergia con i Dirigenti scolastici e prontamente garantite in modalità da remoto con video chiamate (Skype, Hangouts Meet, WhatsApp) in modo da tutelare il raggiungimento degli obiettivi pedagogici ed educativi dei minori. L'ATS si è occupata di colmare i possibili gap derivanti dal *digital divide*.
- la riorganizzazione del Centro Anti Violenza per assicurare la continuità dei servizi e la tutela delle donne prese in carico. Il Centro garantisce una reperibilità h24 dei suoi operatori; le attività di supporto psicologico e legale si svolgono ora in modalità videochiamata sia per i casi già attivi che per i nuovi casi.

Strumenti & tecnologie

Per alcuni servizi si è fatto ricorso a sistemi di videochiamata come Skype e WhatsApp.

Comunicazione

La comunicazione si è realizzata con articoli sui giornali locali e infografiche sui siti istituzionali dei Comuni

Feedback & Sviluppi futuri

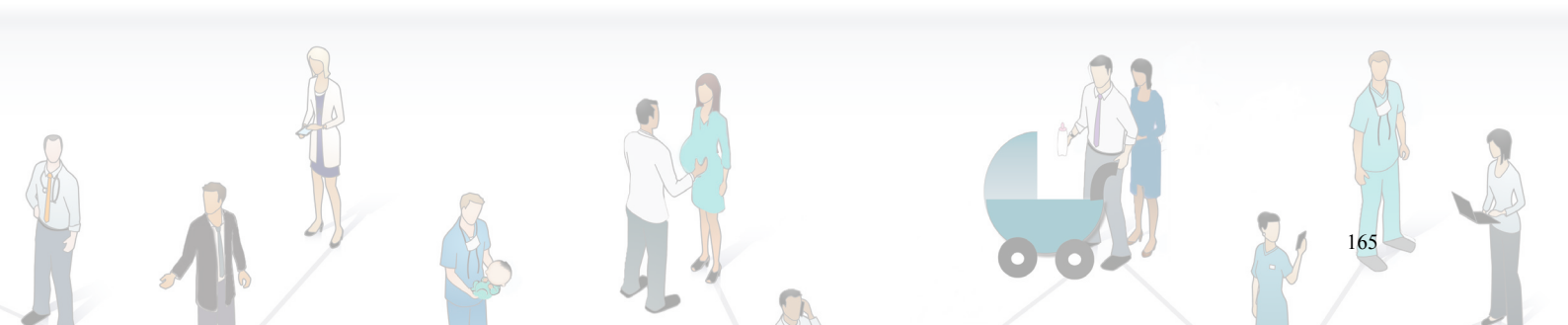
Sono state disposte delle modalità di valutazione dell'impatto dei nuovi interventi. Raccogliendo le informazioni da confronti con gli operatori impegnati, il servizio di consulenza psicologica è stato molto apprezzato perché ha dato la possibilità a molti di usufruire di uno spazio di confronto ed elaborazione sui vissuti legati all'emergenza sanitaria.

Le famiglie sono soddisfatte del servizio educativo svolto da remoto perché ha consentito la continuità degli interventi senza interrompere il progetto educativo che si stava portando avanti da tempo.

È al vaglio la valutazione di queste attività come prassi future.



PIEMONTE



Ambito Area Metropolitana Centro

Regione: Piemonte
Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: comuni Collegno, Grugliasco, Rivoli, Aslto3, coop Gruppo Arco, San Donato, P.r.o. gest, Protezione civile, CRI, Caritas, OdV, associazioni locali

Settore di intervento:
Sociale, Socio-sanitario

Destinatari: Anziani,
Persone con disabilità,
persone fragili

Personale impiegato: 5 operatori tra Personale socio-sanitario, Facilitatori con profili sociali diversi

Iniziativa finanziata da:
FSE - Regione Piemonte - sperimentazione We.Ca.Re. misura 1

Servizio di rafforzamento e adattamento

Avviato il 9 marzo 2020
Orario: a seconda dei Comuni. Orario diurno 9-19, su 5 o 7 giorni

Link di riferimento:
<https://drive.google.com/open?id=12PBfPEswymUv-f1kbdmqXJo18hrs7uzw>
<https://drive.google.com/open?id=15dalAcXG7awMiqq-S7Q0PaJOOOyOCeCF>
https://drive.google.com/open?id=1CG4geBCcqhHIE8yShk71HhSoRyq7_xet

Telefono Amico anti Covid-19

È stato attivato un servizio telefonico di ascolto e orientamento ai servizi esistenti per fornire ai cittadini in difficoltà indicazioni pratiche, chiarimenti, supporto nel risolvere piccoli problemi, rassicurare, mettere in contatto con servizi sociali e sanitari, collegare con le reti operative CRI e Protezione Civile. Si è trattato di un adattamento d'interventi a sostegno delle reti locali di quartiere nel distanziamento, per mantenere i contatti tra le persone, specie le più fragili.

Strumenti & Tecnologie

Sono state usate strumentazioni telefoniche e griglie su file Excel.

Comunicazione

Per la comunicazione del servizio sono stati utilizzati il sito web del Comune, locandine nei portoni, Facebook e altri social network, passaparola.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio è stato molto apprezzato sia dagli operatori che dai cittadini, stiamo valutando la prosecuzione su maggio e giugno con modalità diverse

**CIS - Consorzio
Intercomunale dei Servizi
Socio Assistenziali Ciriè**

Regione Piemonte

Titolare dell'iniziativa:
Consorzio Intercomunale

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
3 Assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 16 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì, dalle 9 alle 17

Chiamaci

Il Servizio è nuovo ed è stato attivato con l'impiego degli educatori normalmente in forza al Servizio diurno per disabili in gestione diretta al C.I.S. che, in seguito alle disposizioni regionali, è stato temporaneamente sospeso.

Il C.I.S. in accordo con i Comuni afferenti ha messo a disposizione un numero telefonico dedicato a fronteggiare l'emergenza epidemiologica in corso.

Gli operatori forniscono ascolto e informazioni relative ai diversi aspetti riguardanti l'emergenza sanitaria dando indicazioni riguardanti i servizi attivati dal territorio per sostenere la cittadinanza.

In merito alla gestione dei fondi erogati dallo Stato riguardanti le misure urgenti di solidarietà alimentare, gli operatori hanno fornito alla cittadinanza le informazioni necessarie per l'accesso alla misura e alla compilazione della relativa domanda.

Strumenti & Tecnologie

È stato fatto uso di telefono cellulare.

Comunicazione

Sono stati usati: Mail, locandine, portale del CIS, siti istituzionali e social network dei Comuni afferenti.

Feedback & Sviluppi

Il riscontro degli operatori è stato più che positivo, così come il feedback dell'utenza interessata, raccolti attraverso i rimandi diretti e indiretti anche verso le Amministrazioni Comunali.

La data di fine servizio non è ancora stata individuata. Risulterebbe problematico proseguire con il servizio quando gli interventi diurni in presenza per disabili dovessero riprendere.

Regione Piemonte

Titolare dell'iniziativa
Consorzio Intercomunale
Servizi Socio Assistenziali
(CISSAC).

Partner: cooperative,
associazioni, volontariato e
servizio di mediazione con
famiglie di nuclei stranieri.

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Giovani adulti, Persone
immigrate, Disoccupati,
Beneficiari Rei o RdC,
Soggetti con condizione di
indigenza attestata dai
servizi del Comune

Personale impiegato:
5 tra Assistenti sociali ed
altri operatori sociali,
Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà, Attiva

Servizio rafforzato

Attivato il 12 marzo 2020

Orario: tutti i giovedì dal
9/04/2020 al 7/05/2020 con
orario 17/18.30. Gli
sportelli negli stessi giorni
con orario: 14/17

Web Laboratorio Cantiere di educazione socio- economica-finanziaria

La situazione di emergenza ha fatto sì che si sperimentasse un percorso per:

1. nuclei familiari con problematiche pregresse che la situazione ha ulteriormente inasprito,
2. nuclei che per la prima volta si sono trovati in condizioni di vulnerabilità.

Alcuni dei temi trattati nei Web Laboratorio Cantiere di educazione socio-economica-finanziaria: risolvere situazioni debitorie; acquisire nozioni, abilità e autonomie per raggiungere soglie più alte di sostenibilità finanziaria; capacità di pianificazione utili anche ad organizzare il tempo; conoscere diritti di base correlati ad aspetti finanziari; accompagnare alla gestione dei consumi domestici; comprensione dei decreti emanati dal governo.

I progetti hanno fatto emergere l'interesse per un tema - la gestione del denaro – che può risolvere e prevenire aspetti finanziariamente critici e patologici, e anche la forza di unire le persone per analizzare insieme aspetti critici, valori e soluzioni pratiche, in un clima di condivisione che favorisce l'incontro e lo sviluppo di una rete di coesione sociale. I progetti già finanziati risultano rimodulati in questa situazione di emergenza sanitaria.

Strumenti & Tecnologie

Piattaforme informatiche dal web (webinar), video conferenze, video -clip informativi. WhatsApp.

Comunicazione

Sono stati usati: e-mail, video tutorial utili per la fruibilità e condivisione, locandine, social.

Feedback & Sviluppi

La sperimentazione ha permesso di rafforzare le competenze degli operatori, aumentare i legami con la rete del volontariato ed ha supportato ed indirizzato i nuclei che si sono rivolti al servizio.

Gli operatori hanno trovato gli strumenti utili da utilizzare sia con gli utenti sia nella pratica del lavoro. I destinatari, in un questionario, hanno espresso valutazione positiva e il desiderio di proseguire.

Il percorso è stato concluso in data 07/05/2020. Si prevede una riprogettazione ed il mantenimento degli sportelli.

Comune di Arona

Regione Piemonte

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Associazioni di Volontariato, Supermercati del territorio, Cittadini

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

50 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri, Fondi Protezione Civile, donazioni dei cittadini

Servizio nuovo

Attivato il 3 marzo 2020

Orario: 9-13 da lunedì al venerdì inoltre delle richieste. In aprile la consegna a giorni alterni da lunedì a sabato; in maggio, di venerdì e sabato.

Pacchi alimentari e Buoni Spesa

A seguito dello stanziamento da destinare all'acquisto di beni alimentari o buoni spesa in favore dei cittadini in gravi difficoltà economiche a causa dell'emergenza Covid-19, il Comune di Arona ha scelto di attivare entrambe le misure.

Si è istituito presso la sede Comunale un deposito alimentare per la creazione di pacchi da destinare ai nuclei in difficoltà. Questa attività ha comportato la mobilitazione di tutti gli Assistenti sociali dei Servizi sociali comunali e degli impiegati amministrativi che hanno gestito le numerose richieste (pervenute via telefono/ via e-mail) e redatto una scheda per ciascun nucleo richiedente, contenente tipo e numero di alimenti necessari per un mese a seconda del numero dei componenti.

I volontari dell'Associazione Alpini di Arona insieme ad alcuni volontari della Protezione civile si sono adoperati per la preparazione dei pacchi spesa e la consegna al domicilio dell'utente. In molti casi il pacco spesa è stato integrato con i voucher spesa da spendere presso i supermercati del territorio. Dopo circa due settimane dall'avvio, anche le educatrici nido comunali (n.8) sono state richiamate in servizio e impiegate per aiutare gli Assistenti sociali nella gestione delle richieste che si sono rivelate fin da subito numerose, tanto che il Comune ha dovuto provvedere allo stanziamento di risorse economiche aggiuntive.

Anche i cittadini hanno contribuito a sostenere la causa donando denaro su un conto bancario Comunale dedicato all'emergenza Covid-19 e donando alimenti tramite l'iniziativa della "spesa sospesa" presso i supermercati del territorio.

Strumenti & Tecnologie

A supporto del servizio sono stati utilizzati telefono, e-mail.

Comunicazione

Per relazionarsi con i cittadini sono stati usati: locandine, canali social, sito internet istituzionale.

Feedback & Sviluppi

In aprile i Servizi Sociali del Comune di Arona hanno gestito 644 richieste di aiuto. L'intenzione dal Comune di Arona è di continuare fino a che i cittadini richiederanno aiuto per difficoltà riconducibili agli effetti dell'emergenza.

Comune di Asti

Regione: Piemonte

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Associazioni di volontariato

Settore di intervento:
sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 35 operatori tra assistenti sociali ed altri operatori sociali, personale amministrativo, volontari

Iniziativa finanziata da:
donazioni

Servizio nuovo

Avviato il 3 marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Link di riferimento:
http://www.comune.asti.it/pagina12_comunicati-stampa-citt-di-asti.html

Aiutiamoci

Il Comune di Asti, per dare supporto ai cittadini in emergenza, ha messo in campo diverse iniziative, tra le quali:

- *Dona la spesa:*
Sono stati aperti presso il Comune un conto corrente dedicato a raccogliere fondi e uno spazio per accogliere derrate alimentari. Con le risorse raccolte sono stati confezionati dei pacchi spesa recapitati, attraverso i volontari, a tutti quei soggetti bisognosi che a causa dell'emergenza coronavirus si sono trovati in gravi condizioni di disagio.
- *Prendiamoci cura del nostro vicino*
Sono stati attivati una serie di servizi per sostenere tutti quei cittadini fragili che sono obbligati a stare a casa perché anziani o perché si sono trovati senza risorse economiche. Sono stati aiutati anche gli operatori del settore sanitario arrivati nel territorio per lavorare nell'ospedale della città.

Strumenti & tecnologie

Si è usato personal computer e file condiviso di Google OneDrive.

Comunicazione

Le comunicazioni sono state date attraverso la rete dei servizi, i giornali, la tv e le locandine.

Feedback & Sviluppi futuri

È stato un contributo importante per la Città di Asti, molto apprezzato dalla cittadinanza. Non è ancora stato definito il termine dei progetti.

Comune di Biella

Regione Piemonte

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Protezione Civile

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini, Soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del Comune, Soggetti a rischio caduta economica a causa del Covid-19

Personale impiegato:

10 tra assistenti sociali ed altri operatori sociali, Volontari.

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri, Trasferimenti nazionali

Servizio nuovo

Attivato il 6 maggio 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13

Ci sono per te

A partire dal 6 aprile è stato attivato presso il COC della Protezione Civile un servizio di assistenza telefonica che, previa individuazione di criteri e di specifiche valutazioni professionali, ha assicurato ai cittadini più colpiti dall'emergenza sanitaria l'accesso ai beni di prima necessità.

Il Servizio di *triage* telefonico era finalizzato ad analizzare i bisogni contingenti e al tempo stesso a registrare eventuali futuri bisogni di nuclei, sconosciuti ai servizi, che tuttavia nel corso dei colloqui manifestassero potenziali fragilità e rischi di caduta a causa dell'inattività lavorativa.

Una presa in carico tempestiva e temporanea, un adeguato orientamento e un supporto anche di tipo psicologico ha operato per incidere più efficacemente nella contingenza dei problemi e supportare i nuclei ad un superamento più veloce della fase acuta.

Strumenti & Tecnologie

A supporto del servizio si è usato telefono e e-mail.

Comunicazione

Per relazionarsi con i cittadini sono stati usati: e-mail, sito Comune, passa parola, video messaggi.

Feedback & Sviluppi

Il riscontro degli operatori e dei destinatari è stato molto positivo.

Il termine del servizio è fissato al 15 maggio, ma si sta valutando di proseguire fino al 31 luglio 2020.

Comune di Chieri

Regione Piemonte

Titolare dell'iniziativa:

Cooperativa sociale "Il Raggio"

Partner: Consorzio dei Servizi Socio Assistenziali del Chierese

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Persone con disabilità

Personale impiegato: 16 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 30 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 20

"NON SIAMO SOLI"

La tipologia degli interventi è varia e comprende attività personalizzate e progetti trasversali, con una differenziazione delle proposte in modo da renderli fruibili a tutti, ciascuno secondo le proprie potenzialità. Gli interventi svolti sono i seguenti:

- telefonate (spazio di ascolto e condivisione);
- video-chiamate individuali e di gruppo;
- attività di stimolazione cognitiva (giochi, interviste...);
- attività di disegno;
- audio letture;
- invio di video e/o fotografie;
- proposte di temi su cui confrontarsi;
- ascolto di musica e canzoni.

Strumenti & tecnologie

Con gli utenti e le famiglie in possesso di smartphone e PC i contatti sono avvenuti tramite WhatsApp (chat e video-chiamate), e-mail e piattaforme informatiche quali Zoom e Skype. Con gli altri i rapporti sono stati mantenuti attraverso telefonate e materiale recapitato a domicilio.

Comunicazione

Tutti gli utenti e le famiglie sono stati contattati telefonicamente.

Feedback & Sviluppi futuri

La maggior parte degli utenti e delle famiglie stanno apprezzando le opportunità che vengono offerte loro attraverso modalità differenti rispetto a quelle a cui erano abituati, dimostrano interesse e partecipazione attiva.

Il progetto sarà mantenuto anche dopo il periodo di emergenza, durante tutta la fase di riavvio dei servizi semi-residenziali, che avverrà gradualmente e con una frequenza ridotta per ogni utente. Pertanto, si ritiene fondamentale poter continuare a garantire anche un supporto a distanza.

Comune di
Settimo Torinese

Regione Piemonte

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: CRI Settimo
Torinese

Settore di intervento:
Socio-sanitario

Destinatari:
Persone in quarantena o
positive al Covid-19

Personale impiegato:
12 tra Assistenti sociali,
altri operatori sociali,
Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 5 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì

Supporto nell'Emergenza Covid-19

È stato strutturato il contatto telefonico con tutti i positivi Covid-19 in quarantena domiciliare a Settimo Torinese per la verifica delle loro necessità (es spesa, consegnata dalla CRI) o altri tipi di supporto telefonico.

Strumenti & Tecnologie

A supporto del servizio si è usato telefono.

Comunicazione

Il contatto coi beneficiari del servizio avveniva su indicazione della Protezione Civile e solo sui nuclei segnalati come positivi o in quarantena.

Feedback & Sviluppi

Gli operatori hanno descritto l'esperienza come molto impegnativa sul piano relazionale (a volte si sono imbattuti in persone che avevano appena perso un loro familiare per Covid-19, senza che l'operatore ne fosse a conoscenza).

I destinatari hanno mostrato di gradire queste telefonate, che non avevano solo lo scopo di offrire un supporto pratico ma anche di offrire uno spazio di ascolto e un sostegno emotivo (è stata offerta la disponibilità anche di supporto psicologico ove necessario).

Non si prevede di proseguire oltre la fine dell'emergenza.

Comuni dell'Acquese¹

Regione: Piemonte

Titolare dell'iniziativa:
ANFFAS Acqui Terme

Partner: Fondazione san Paolo, ASCA servizio socio assistenziale comuni dell'acquese, Associazione Pentagramma, Protezione Civile

Settore di intervento:
Sociale, Socio-sanitario

Destinatari: Tutti i cittadini, Bambini, Anziani, Persone con disabilità

Personale impiegato: 15 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, esperti in discipline sportive e artistiche (es. maestri di danza, canto, teatro), Psicologi.

Iniziativa finanziata da:
Bandi, Fondi propri

Servizio misto

Avviato il 23 marzo 2020

Orario: tutti i giorni per il primo contatto; appuntamenti programmati per i successivi.

Link di riferimento:

<https://www.unionemontanasuoldaleramo.it/asca/emergenza-covid-19-progetto-oltre-larcobaleno/>

Oltre l'Arcobaleno

Per far fronte all'emergenza sono state implementate:

- Antenna territoriale: ricognizione risorse territoriali e organizzazione sportello telefonico di rilevazione del bisogno;
- Sostegno domiciliarità persone fragili: ascolto, supporto, socializzazione e consulenza da remoto;
- Supporto diversamente abili: attività socio-culturali e ludico-ricreative, in video chiamata, (es. attività teatrale, motoria e coreutica, potenziamento abilità informatiche);
- Supporto minori: monitoraggio e supporto, *empowerment* informatico, servizio di "doposcuola a distanza";
- Supporto psicologico clinico: gestione emergenza e prosecuzione servizi già attivati in relazione a malattie dementigene.

Strumenti & tecnologie

Per garantire la partecipazione, i ragazzi interessati sono stati dotati di dispositivi digitali (smartphone o tablet). Sono state utilizzate piattaforme informatiche come Skype, Zoom e social network.

Comunicazione

Sono stati usati come canali di comunicazione: social network, pagine web, stampa locale.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio è molto apprezzato dagli operatori e dai beneficiari, in particolare nuclei con disabili, con minori e con pazienti affetti da demenze.

Attualmente si prevede la fine delle attività il 31 luglio. È in valutazione la possibilità di proseguire.

¹ Asca - Associazione Socio-assistenziale Comuni dell'Acquese (Acqui Terme, Alice Bel Colle, Bistagno, Cartosio, Cassine, Castelletto d'Erro, Castelnuovo Bormida, Cavatore, Denice, Grogardo, Malvicino, Maranzana, Melazzo, Merana, Mombaldone, Montechiaro d'Acqui, Morbello, Morsasco, Orsara Bormida, Pareto, Ponti, Ponzone, Prasco, Ricaldone, Rivalta Bormida, Spigno Monferrato, Strevi, Terzo, Visone)

Comuni di Barge e Bagnolo Piemonte

Regione Piemonte

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Comune Di
Barge- Fondazione C.R.C.

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Bambini,
Adolescenti, Persone con
disabilità, Persone
immigrate

Personale impiegato: 10
tra assistenti sociali ed altri
operatori sociali, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Comune Di Barge-
Fondazione C.R.C

Servizio nuovo

Avviato il 2 maggio 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì, in accordo con i
beneficiari

Link di riferimento:

https://www.facebook.com/Associazione-Famiglie-insieme-per--1741742129489216/?eid=ARBpmU9DflMPzj1HRLRZLI4fFYe7Tkg-jEqXu4_WeppkTM5FHSaLajGzmiTsZO_6FHSgHIUxWVK_t24V

Fai i compiti con noi

Si è organizzato il servizio di aiuto compiti online per bambini della Scuola dell'obbligo di Barge e Bagnolo Piemonte segnalati dagli Istituti Comprensivi dei due Comuni.

Il servizio si completa con l'aiuto alle famiglie nell'acquisto di connettività.

Strumenti & tecnologie

Si è fatto uso di piattaforme informatiche.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta con cellulare, e-mail e piattaforme attraverso gli Istituti Comprensivi che hanno segnalato i bambini bisognosi.

Feedback & Sviluppi futuri

Il personale scolastico ha manifestato gradimento operato e i bambini si sono sentiti aiutati.

Data di fine progetto 5 giugno.

Comuni di Beinasco, Bruino, Orbassano, Piossasco, Rivalta di Torino e Volvera

Regione Piemonte

Titolare dell'iniziativa

CONISA (Consorzio ente gestore delle funzioni socio assistenziali)

Partner: Comuni, Terzo Settore gestore di servizi, Reti locali.

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini, Bambini, Adolescenti, Giovani adulti, Anziani, Persone con disabilità, Persone immigrate, Comunità Rom, Sinti o Caminanti, Beneficiari Rei o Rdc, Soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del Comune

Personale impiegato:

64 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali.

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, PON Inclusion, Fondi propri.

Servizio Misto

Attivato il 12 marzo 2020

Orari: 5 giorni su 7 fra le 8.30 e le 17.00 + reperibilità per il servizio per migranti SIPROIMI.

Servizi Sociali e Educativi

Si è provveduto alla riorganizzazione dei seguenti servizi:

- segretariato sociale: attivo con accessi contingentati
- servizio sociale: attivo con contatti telefonici/videotelefonici, in presenza solo per interventi urgenti e indifferibili.
- Servizi educativi: attivi con contatti telefonici/videotelefonici; in presenza per interventi urgenti e indifferibili, meglio all'aperto. Intervento di sostegno e mediazione per didattica on line; consegna a domicilio di dispense/materiali scolastici. Interventi a domicilio con persone disabili per situazioni urgenti.
- Luogo Neutro: in modalità a distanza, con videochiamata.

Le pratiche attivate consistono nella rimodulazione di servizi esistenti, con l'introduzione di attività a distanza.

A potenziamento del servizio di assistenza sono stati approvati nuovi criteri per l'accesso ai contributi economici, in considerazione di nuove forme di povertà e grave fragilità economica.

Strumenti & Tecnologie

Uso di piattaforme informatiche per le attività a distanza: Skype, GoToMeeting, Meet, Zoom. Per il contatto con utenza: telefono, videochiamate e messaggistica WhatsApp.

Comunicazione

Per relazionarsi con i cittadini sono stati usati: e-mail, siti dell'ente e dei comuni consorziati. Comunicazioni scritte ai comuni.

Feedback & Sviluppi

I beneficiari hanno apprezzato le videochiamate dagli operatori. Laddove esisteva già una relazione tale modalità di contatto ha anche consentito di approfondirla.

Per contro, in assenza di pregressa relazione, risulta molto difficile e con esiti superficiali l'aggancio con le persone e l'avvio di interventi di sostegno educativo. Con riferimento ai contatti in luogo neutro fra genitori e figli non affidatari, l'interruzione dell'intervento in presenza con gli operatori, sostituito da videochiamate, ha consentito l'emersione di risorse dei genitori e in taluni casi una riduzione della conflittualità a vantaggio dello sviluppo di modalità di contatto più orientate all'autonomia. Con riferimento al Servizio SIPROIMI: i beneficiari che mostravano difficoltà nell'apprendimento della lingua italiana progredito in modo talvolta più efficace. Tali pratiche proseguiranno per tutta la durata dell'emergenza, con graduale aumento degli interventi in presenza. Si valuterà quali pratiche o parti di esse potranno rivelarsi utili a emergenza rientrata.

*Comuni di Nichelino,
Vinovo, Candiolo, None*

Regione: Piemonte

Titolare dell'iniziativa:
Consorzio Socio
Assistenziale CISA 12

Partner: Cooperative
Sociali che gestiscono i
servizi in appalto

Settore di intervento:
Sociale, Socio-sanitario

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 40
operatori tra assistenti
sociali, personale socio-
sanitario e personale
amministrativo

Iniziativa finanziata da:
Risorse ordinarie

Servizio rafforzato

Avviato il 23 marzo 2020

Orari: dalle 8 alle 16

Riorganizzazione dei servizi & lavoro agile

In conseguenza della normativa che ha disposto la limitazione all'accesso ai servizi, sono stati individuati i servizi essenziali ed è stata attivata una modalità di accesso da parte dell'utenza che consentisse l'avvio della presa in carico delle situazioni di maggior criticità e il monitoraggio di quelle già in carico.

Tale riorganizzazione ha visto la strutturazione di turni di operatori per il lavoro in presenza e per il lavoro in modalità agile.

Tutti i servizi sono stati riconvertiti con modalità di monitoraggio tranne il Servizio di Assistenza Domiciliare che è rimasto attivo con modalità in presenza in quanto non è possibile erogarlo in modalità di lavoro agile.

Strumenti & tecnologie

È stata utilizzata la modalità di lavoro da remoto con accesso da parte degli operatori alla propria postazione durante il lavoro agile. Utilizzo di strumenti di call conference per riunioni di equipe.

Comunicazione

Le nuove modalità di erogazione dei servizi sono state diffuse attraverso: comunicazione sul sito istituzionale dell'Ente, comunicazione ai Comuni consorziati e comunicazione ai cittadini che si rivolgono ai servizi.

Feedback & Sviluppi futuri

Si prevede che alcuni servizi potranno essere erogati a distanza anche dopo il rientro del personale post-emergenza Covid-19.

Regione Piemonte

Titolare dell'iniziativa:
INAIL (progetto inter regionale)

Settore di intervento:
sociale

Destinatari: persone con disabilità

Personale impiegato: 4 Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rafforzato

Avviato il 29 marzo 2020

Orario: tutti i giorni h24

INsieme #restandoacasa - attivazione gruppo di auto mutuo - aiuto online tra l'utenza presa in carico dalle Sedi INAIL del Piemonte

In questi anni INAIL ha promosso l'auto mutuo aiuto come strumento per: sostenere le persone che vivono disabilità o lutto familiare, contrastare solitudine e fragilità della persona infortunato/tecnopatico e dei suoi familiari, sostenere l'elaborazione di vissuti e difficoltà quotidiane correlate all'evento lesivo e alla disabilità da lavoro riportata. L'emergenza Covid-19 ha reso impossibile per gli Assistenti sociali effettuare le attività di colloquio e sostegno in presenza, così come le visite domiciliari. Al tempo stesso, ha comportato la cessazione delle iniziative dei gruppi di auto mutuo-aiuto gestiti in forma autonoma in spazi esterni.

Sulla base del bisogno espresso di condividere lo stato d'animo provocato dall'isolamento forzato, e dalle conseguenti difficoltà, gli assistenti sociali di alcune Sedi INAIL del Piemonte hanno affiancato alle modalità di lavoro a distanza già garantite su tutto il territorio regionale un ulteriore strumento di comunicazione attraverso la funzione "gruppo" di WhatsApp.

È stato creato il gruppo on line "INsieme #restandoacasa" per veicolare informazioni utili e verificate sulle risorse ed i servizi per l'emergenza, gestire l'impiego del tempo in casa, oltre a stimolare il confronto sul vissuto attraverso domande dirette, rimandi sulle condivisioni, riformulazioni e rinforzi positivi.

Le assistenti sociali hanno verificato che i contenuti portati dai partecipanti fossero coerenti con l'obiettivo del gruppo. Hanno altresì recepito richieste diverse invitando gli utenti ad affrontarle insieme in separata sede e facendosi da portavoce per questioni concernenti altre prestazioni garantite dall'Istituto, la cui risoluzione competesse ad altre professionalità e settori presenti all'interno della Sede.

Strumenti & tecnologie

È stato utilizzato il sistema di messaggistica WhatsApp.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta attraverso sito istituzionale e sui social istituzionali, oltre che via WhatsApp.

Feedback & Sviluppi futuri

Il riscontro ricevuto dalle persone coinvolte (oltre 30) è quello sul valore di uno spazio di condivisione, libero, non giudicante, aperto a chi volesse anche solo ascoltare o trovare un incoraggiamento senza una partecipazione attiva.

Operatori e destinatari trovano straordinaria la spontanea attivazione nell'accogliere i bisogni dei partecipanti. Si prevede di sviluppare questa esperienza anche finita l'emergenza, come luogo di incontro, confronto e condivisione.

Regione Piemonte

Regione Piemonte

Titolare dell'iniziativa:

Regione

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Bambini, Adolescenti

Personale impiegato:

300 tra assistenti sociali,
altri operatori sociali,
Operatori delle strutture
residenziali

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 20 marzo 2020

Riferimenti: schede di avvio del progetto dai quali si rileva progettazione di interventi, coinvolgimento delle strutture residenziali e dei soggetti del Terzo Settore per l'arricchimento di dotazione tecnologica

Finanziamento di progetti ed interventi di tipo socializzante e ludico ricreativo a sostegno dei minori accolti in strutture residenziali

In seguito alle diverse disposizioni attuative recanti misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza Covid-19, in particolare quelle verso le strutture residenziali per minori volte a limitare l'accesso dei visitatori e di ogni utenza esterna, la Regione Piemonte ha inteso sostenere le progettualità "di sollievo" della permanenza dei minori accolti nelle strutture residenziali, con la realizzazione di interventi di tipo socializzante e ludico-ricreativo. Ciò per garantire il benessere psico-fisico dei minori accolti e la più ampia possibilità di mantenere regolari ed effettivi contatti con le famiglie di origine, con gli adulti di riferimento, con il gruppo dei pari esterni alla struttura (salvo diverse disposizioni dell'Autorità Giudiziaria).

Con DGR 3-1140 del 20.3.2020 e successiva DD 278/2020 si è erogato un finanziamento di € 225.000 per il sostegno delle progettualità attivate dagli Enti gestori delle funzioni socio-assistenziali, titolari della presa in carico dei minori accolti nelle strutture residenziali.

Tali risorse saranno utilizzate per l'attivazione di interventi e progetti di tipo socializzante e ludico-ricreativo che possono comprendere l'utilizzo di personale e/o l'acquisizione di ausili tecnologici per facilitare le comunicazioni e le attività ricreative, nonché l'acquisto di materiali per le attività stesse. Possono essere utilizzate anche per garantire il collegamento con le Scuole frequentate, lo svolgimento delle attività di didattica a distanza e il mantenimento degli opportuni contatti con insegnanti e compagni di classe.

Strumenti & Tecnologie

I progetti di tipo socializzante e ludico-ricreativo possono comprendere l'acquisizione di ausili tecnologici per le comunicazioni e le attività, nonché l'acquisto di materiali per la realizzazione delle attività.

Comunicazione

Comunicazione agli Enti Gestori dei Servizi socio-assistenziali del territorio tramite e-mail.

Feedback & Sviluppi

Dagli Enti Gestori titolari delle funzioni e dei Servizi socio-assistenziali si sono registrati ampi gradimenti all'iniziativa. Il progetto finanzia attività da fine aprile 2020 fino al 16 novembre 2020.

Unione dei Comuni Nord Est Torino

Regione Piemonte

Titolare dell'iniziativa
Ambito

Partner: Comune di
Volpiano

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Anziani

Personale impiegato:
3 operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri.

Servizio rafforzato

Attivato il 3 marzo 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì, circa 7 ore al
giorno

Emergenza COVID – Monitoraggio anziani

È stato avviato un servizio telefonico di assistenza e di distribuzione pacchi alimentari per le persone anziane o in emergenza Covid-19.

Si tratta di un rafforzamento del servizio esistente con strumenti tecnologici e modificando quelle che sono le modalità consuete di relazione e contatto con utenza e tra colleghi.

Strumenti & Tecnologie

A supporto del servizio sono stati utilizzati cellulari di servizio, potenziamento rete informatica, supporto tecnologico informatico.

Comunicazione

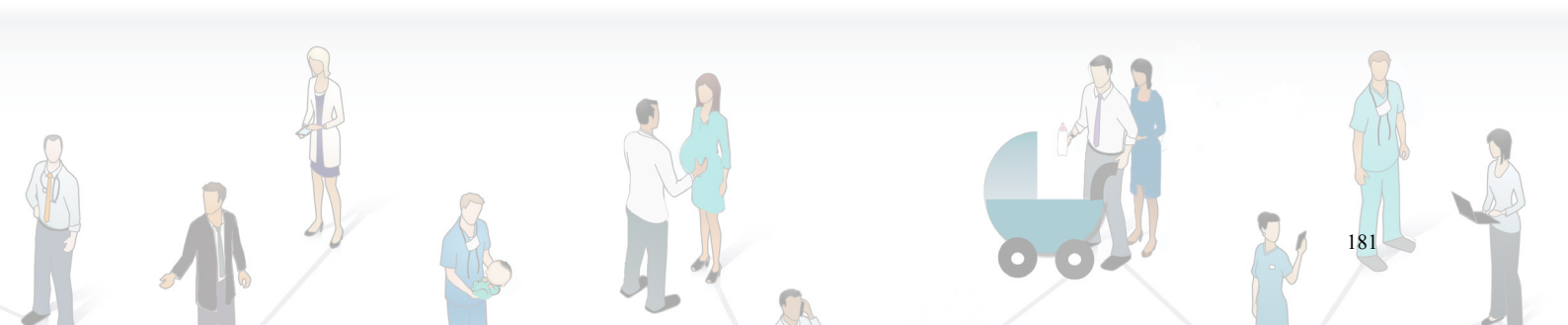
Per relazionarsi con i cittadini sono stati usati: e-mail, sito Comune.

Feedback & Sviluppi

Non è nota la fine del servizio. Sicuramente proseguirà anche per il mese di giugno.



PUGLIA



Ambito di Casarano

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:

Ambito

Partner: Organizzazioni del Terzo settore

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Bambini, Anziani, Persone con disabilità, Persone immigrate, Disoccupati, Beneficiari Rei o RdC, Soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del Comune, Famiglie

Personale impiegato: 7 tra Assistenti sociali, altri operatori sociali, Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da: Fondo Povertà, PON Inclusion, risorse proprie

Servizio misto

Avviato il 26 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18

Pronto Intervento Sociale

Si è provveduto a una riprogettazione del Servizio di Pronto Intervento Sociale includendo:

- *telefono amico*: ascolto telefonico per fronteggiare l'emergenza emotiva e orientare verso le reti sociali territoriali;
- *distribuzione pacchi alimentari*;
- *pensieri condivisi*: gruppo Facebook aperto ai fini della condivisione di pensieri, emozioni, paure e speranze;
- *la famiglia si cura*: sostegno psico-educativo per l'intero nucleo familiare;
- *fai attività con noi*: iniziativa rivolta ai minori dai 3 ai 10 anni, con attività da realizzare in famiglia;
- *Pane sospeso*: rete di solidarietà al fine di fronteggiare l'esigenza di bisogni alimentari primari.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati sia metodi tradizionali sia piattaforme informatiche.

Comunicazione

La comunicazione del servizio è avvenuta tramite e-mail, pubblicazione Facebook, WhatsApp e con locandine.

Feedback & Sviluppi futuri:

Si prevede di assicurare continuità ai servizi fino alla fine dell'emergenza Covid-19, salvo la rimodulazione degli stessi, in considerazione della risposta positiva della comunità.

Ambito di Francavilla Fontana

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Comuni
Consortziati, Croce Rossa
Italiana, Enti del Terzo
Settore e Privati

Settore di intervento:
Sociale, Socio-sanitario

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 56
operatori tra assistenti
sociali, Personale
amministrativo, Volontari,
Pedagogista, Mediatore
familiare, Psicologo,
Educatori professionali

Iniziativa finanziata da:
Fondo povertà, PON
Inclusione, fondi propri

Servizio misto

Avviato il 30 marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Link di riferimento:
www.ambitofrancavillafontana.it ,
https://www.facebook.com/pg/ambitofrancavillafontana/about/?ref=page_internal

I servizi durante l'emergenza Covid-19

A supporto dei cittadini sono stati attivati i servizi:

- buoni alimentari e farmaceutici;
- presa in carico e attivazione di servizi per i beneficiari delle misure di contrasto alla povertà e di soggetti in stato di indigenza;
- rete solidale per la distribuzione dei buoni.

Strumenti & tecnologie

Sono stati usati metodi tradizionali e piattaforme informatiche.

Comunicazione

Per le comunicazioni si sono usati siti istituzionali di Ambito e dei Comuni Consortziati, e-mail, locandine, mass media.

Feedback & Sviluppi

Feedback positivi dai destinatari che sentono di essere ascoltati, supportati e accompagnati nella risoluzione degli ostacoli di ordine economico e sociale. Gli operatori vivono un enorme senso di soddisfazione personale e soprattutto gratificazione nella risoluzione delle problematiche degli utenti.

Si sta valutando di proseguire nei servizi offerti anche dopo la fine della pandemia.

Ambito Territoriale Sociale di Galatina

Regione: Puglia

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 6 tra
Assistenti sociali, altri
operatori sociali, Personale
amministrativo

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà

Servizio rafforzato

Avviato il 25 novembre
2019

Orario: Tutti i giorni dal
lunedì al venerdì 8-14;
martedì e giovedì 15.30-
18.30

Rafforzamento Servizio sociale professionale

È stato realizzato il potenziamento del Servizio sociale professionale.

Vi è stata la suddivisione, con le colleghe già in carico, della mole di lavoro in ambito di gestione casi, servizi di assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata e pratiche RdC, gestione emergenza Covid-19 tramite misure di sostegno alle famiglie (con distribuzione pacchi alimentari, erogazione buoni spesa).

Strumenti & tecnologie

In seno alla gestione casi RdC, si è utilizzata la piattaforma Gepi.

Feedback & Sviluppi futuri

È previsto che queste attività terminino il 30 giugno 2020.

Ambito di Gallipoli

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:

Ambito

Partner: Protezione Civile, Caritas, Parrocchie, Associazione Cuochi di Lecce, realtà locali, ristoratori e singoli cittadini

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini, Beneficiari Rei o RdC

Personale impiegato: 2 tra

Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

PON Inclusionione

Servizio rafforzato

Avviato il 26 marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Il Servizio Sociale ai tempi del Covid-19

Il Comune di Alliste ha risposto all'emergenza Covid-19 attraverso una rimodulazione e un rafforzamento dei servizi esistenti, avvenuta con l'ausilio degli strumenti tecnologici e informatici che hanno permesso di rimanere vicini all'utenza anche in un periodo in cui bisognava mantenere le distanze.

In particolare, il Servizio Sociale ha operato attraverso:

- l'individuazione dei soggetti che si trovano in condizione di fragilità e vulnerabilità - come previsto dall'ordinanza n. 658 del 29/03/2020 del Capo Dipartimento della Protezione Civile - a cui destinare le misure di solidarietà alimentare;
- la valutazione e individuazione dell'ammontare del beneficio;
- la distribuzione di pacchi e buste alimentari in collaborazione con i volontari della Protezione Civile;
- l'alimentazione della Piattaforma GePI (Gestione dei Patti per l'inclusione Sociale) con i dati rilevati nei colloqui avuti precedentemente con i beneficiari del Reddito di Cittadinanza;
- il servizio di presa in carico dell'utenza a distanza e colloqui telefonici con le persone già prese in carico.

Inoltre, varie realtà locali ma anche ristoratori e singoli cittadini hanno collaborato con il Servizio Sociale nella gestione dell'emergenza con notevoli iniziative di solidarietà distribuendo buste, pacchi alimentari e pasti caldi.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati metodi tradizionali.

Comunicazione

Sul sito istituzionale del Comune e tramite i social sono stati pubblicizzati il numero telefonico dei Servizi Sociali, cui rivolgersi per qualunque necessità e l'indirizzo e-mail istituito appositamente al quale i cittadini che intendevano avanzare delle richieste potevano inviare eventuale documentazione, per evitare loro di uscire da casa per recarsi alla sede municipale.

Ambito di Grottaglie

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:

Ambito

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Anziani,
Soggetti con condizione di
indigenza attestata dai
servizi del Comune

Personale impiegato: 4 tra
assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, Risorse
protezione civile

Servizio rafforzato

Avviato il 2 marzo 2020

Orario: tutti i giorni per
alcuni utenti; per altri,
alcuni giorni della settimana

Servizi di supporto ai cittadini

Per dare servizi agli anziani bloccati in casa dall'emergenza pandemica si è attivato un servizio di assistenza domiciliare per anziani.

Sono inoltre stati distribuiti Buoni spesa per persone in difficoltà economica.

Strumenti & tecnologie

Sono stati usati strumenti ordinari.

Comunicazione

È stata posta una locandina sul sito web istituzionale.

Ambito di Massafra

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:
Ambito di Massafra

Partner: Centro di Ascolto delle Famiglie, Centri minori socioeducativi, Protezione Civile, Terzo settore, COC

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 4 tra Assistenti sociali e altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione

Servizio rafforzato

Avviato il 9 marzo 2020

Orario: mattino e due volte la settimana il pomeriggio

Servizi sociali in emergenza Covid-19

In risposta all'emergenza Covid-19 sono stati rafforzati i servizi sociali per la cittadinanza e rimodulati ove necessario.

In particolare.

- si è avviata attività educativa a distanza;
- sono stati fatti colloqui con tecnici del reinserimento lavorativo;
- è stato rafforzato il servizio di supporto alla genitorialità e di monitoraggio e sostegno ai minori in relazione alla didattica a distanza;
- è stata gestita la procedura di richiesta ed erogazione dei buoni spesa alimentari.

Strumenti & tecnologie

Si è fatto ricorso a metodi tradizionali

Comunicazione

La comunicazione dei servizi è avvenuta tramite locandine, telefono, e-mail e social network.

Feedback & Sviluppi futuri

I servizi continueranno anche dopo la pandemia, tornando alle precedenti modalità ed eventualmente conservando alcune delle modalità sperimentate durante l'emergenza.

Ambito di Mesagne

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:

Ambito

Partner: Cooperative sociali gestori dei servizi

Settore di intervento: Socio-sanitario

Destinatari: Bambini, Anziani, Persone con disabilità, Beneficiari Rei o RdC

Personale impiegato: 100 tra Assistenti sociali, altri operatori sociali, Personale socio-sanitario, Personale amministrativo, Educatori

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, PON

Inclusione, Fondi propri, Piano sociale di zona

Servizio rimodulato

Avviato il 4 maggio 2020

Orario: tra le 9 e le 12 ore

Riattivazione dei servizi di Ambito nella fase2_Servizio Integrazione Scolastica a distanza

Per dare supporto ai ragazzi costretti alla didattica a distanza si è attivato un servizio di integrazione scolastica a distanza con l'ausilio di tecnologie digitali.

Si sono evoluti i servizi domiciliari in servizi per la famiglia e la prima infanzia a distanza con l'ausilio di tecnologie digitali. Sono altresì iniziati servizi di contrasto alla povertà con l'ausilio di tecnologie digitali.

Si è rimodulato servizi già esistenti in co-progettazione a causa della emergenza sanitaria in atto.

Strumenti & tecnologie

I servizi a distanza prevedono l'utilizzo di tecnologie digitali. I servizi domiciliari sono garantiti nel rispetto delle disposizioni governative per la prevenzione e il contenimento del contagio da Covid-19.

Comunicazione

Sono stati usati e-mail, contatti telefonici, video conferenze.

Feedback & Sviluppi

È da segnalare lo stato di forte preoccupazione e disorientamento degli operatori. In alcuni casi anche gli utenti hanno preferito interrompere le prestazioni di servizi per paura del contagio.

I servizi saranno mantenuti e continuamente rimodulati.

Comune di Bari

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Vasta rete di aziende, imprese sociali, singoli esercenti, associazioni, singoli cittadini volontari

Settore di intervento:

Sociale, Socio-sanitario, sostegno socio-educativo domiciliare, assistenza domiciliare socio-assistenziale, sostegno alla genitorialità, servizi di pronto intervento sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini,

Personale impiegato:

700 tra Assistenti sociali, altri operatori sociali, Personale socio-sanitario, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà. PON Inclusion e Fondi propri

Servizio misto

Avviato il 1° febbraio 2020

Orario: Ogni servizio ha un orario dedicato, mentre il PIS è attivo h24

Link di riferimento: <https://drive.google.com/file/d/1moBt7BDKGLMpq0eYOwkg4nQvVrMZMeIp/view>

#AMENODIUNMETRO

Il comune di Bari ha attivato un vero e proprio programma straordinario di interventi e servizi per la gestione dell'emergenza, articolato in 8 aree d'intervento: famiglie con bambini in età 0-2 anni, bambini 3 - 12 anni; persone diversamente abili; donne in difficoltà; persone fragili; anziani soli; povertà estreme; migranti.

Il programma prevede nuovi interventi e attività di riqualificazione di interventi e servizi preesistenti. È stata elaborata una carta dei servizi che illustra tutte le attività (disponibile al link indicato).

Strumenti e Tecnologia

Si è fatto uso di tecnologie, oltre che attività di coordinamento tramite App telefoniche e promozione-informazione sui social, sono state utilizzate piattaforme di video comunicazione.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute sia attraverso il sito istituzionale, sia attraverso social network, locandine e video. Si segnala la campagna di comunicazione per assistenza agli anziani "se telefonando"

<https://www.youtube.com/watch?v=5jVIQI9PM5Q>

Feedback e Sviluppi Futuri

Significativi apprezzamenti da parte degli utenti. È in fase di elaborazione una raccolta dell'esperienza, (video, testuale e fotografica).

Si valuta di confermare alcuni servizi anche per il periodo post emergenza e di strutturare i volontari partecipanti in una rete di volontariato che collabori con l'ente pubblico in maniera strutturale.

Comune di Cutrofiano

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Caritas e
Protezione Civile

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Anziani,
Persone con disabilità,
Persone senza dimora,
Disoccupati, Soggetti con
condizione di indigenza
attestata dai servizi del
Comune

Personale impiegato: 6 tra
Assistenti sociali ed altri
operatori sociali, Personale
amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà, PON
Inclusione, Fondi propri

Servizio rafforzato

Avviato il 3 aprile 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì dalle 9 alle 12

Link di riferimento:
www.comune.cutrofiano.le.it
e pagina FB del Comune

Emergenza Covid-19

Per dare servizi alla cittadinanza sono stati attivati:

- servizio telefonico di assistenza, video messaggi, video-call;
- sostegno economico: erogazione buoni spesa;
- rilevazione carenze nella didattica a distanza in collaborazione con la scuola, fornitura supporti informatici per bambini in età scolare;
- attivazione del terzo settore locale per sostegno aggiuntivo alle famiglie;
- estensione del progetto di assistenza agli adulti in difficoltà da parte dei volontari del servizio civile universale.

Strumenti & tecnologie

Le piattaforme più utilizzate sono state Zoom e WhatsApp.

Comunicazione

Sono stati usati video messaggi, messaggi WhatsApp, social e sito istituzionale dell'Ente.

Feedback & Sviluppi futuri

Servizio terminato l'8 maggio 2020.

Comune di Gioia del Colle

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 9 tra assistenti sociali e altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Risorse proprie e PON
Inclusione

Servizio misto

Avviato il 2 aprile 2020

Orario: tutti i giorni, dal lunedì al venerdì

Vicini alle persone

Il Comune di Gioia del Colle ha avviato:

- attività di sostegno alla genitorialità gestita a distanza, tramite webinar;
- servizio di sostegno psicologico;
- servizio di sostegno sociale a distanza.

Inoltre, ha organizzato e gestito l'erogazione dei buoni pasto.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati sia strumento tradizionali, come il telefono, sia sistemi di messaggistica come WhatsApp e piattaforme digitali di videoconferenze.

Comunicazione

La comunicazione è stata realizzata tramite social network e locandine.

Comune di Melissano

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Protezione Civile, Caritas, Associazioni di Volontariato, Servizio Civile

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 20 tra assistenti sociali e altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, PON Inclusion, Fondi statali e regionali, Fondi propri

Servizio misto

Avviato il 26 marzo 2020

Orario: lunedì, mercoledì, venerdì 8:30 – 11

Link di riferimento:

www.comune.melissano.le.it

Servizio telefonico di assistenza

Per fronteggiare l'emergenza, nel Comune di Melissano sono stati attivati i seguenti supporti:

- servizio telefonico di assistenza;
- distribuzione derrate alimentari e mascherine;
- servizio di supporto psicologico;
- approvvigionamento di medicinali e generi di prima necessità;
- buoni alimentari e pacchi alimentari
- contributi per pagamento utenze
- educativa domiciliare tramite contatti telefonici giornalieri.

Alcuni servizi sono nuovi, altri sono un rafforzamento di quello che in passato è stato erogato e che attualmente era stato sospeso a causa dei problemi economici in cui versa il Comune.

Strumenti & tecnologie

Sono stati utilizzati metodi tradizionali.

Comunicazione

Le diverse iniziative a sostegno sono state pubblicizzate sul sito del Comune, tramite social e locandine.

Feedback & Sviluppi futuri

I riscontri sono stati positivi, eventualmente la collaborazione con le organizzazioni di volontariato potrebbe essere auspicabile anche per altri interventi, qualora ce ne fosse necessità.

Ancora non si sa se il servizio avrà un seguito è tutto in divenire, molto dipenderà dalle risorse economiche a disposizione. Probabilmente la fine dei servizi avverrà quando finiranno le risorse economiche erogate dallo Stato e dalla Regione.

Comune di Rutigliano

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Esercizi commerciali, Protezione civile, Centro risorse Famiglie, Enti del Terzo settore

Settore di intervento:
Sociale e sociosanitario

Destinatari: Tutti i cittadini, con alcune fasce target specifiche (donne vittime di violenza, mamme in attesa o in fase di allattamento)

Personale impiegato: 158 operatori tra assistenti sociali, Psicologi, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Donazioni, Fondi propri

Servizio misto

Avviato il 12 marzo 2020

Orario: tutti i giorni

8 servizi per Rutigliano

Il Comune di Rutigliano ha messo in campo un programma articolato, con diverse iniziative:

- Carrello in sospenso: raccolta risorse alimentari, derivanti da donazioni fatte da cittadini nel momento in cui effettuavano la spesa. Le risorse sono state distribuite mediante il servizio sociale, il quale raccoglieva i bisogni delle famiglie e le segnalava alla protezione civile, la quale provvedeva a consegnare risorse alimentari alle famiglie bisognose;
- sportello sociale telefonico: supporto psicologico contro la paura e la solitudine al tempo del nuovo coronavirus. Il servizio è assicurato da operatori sociali e psicologi per garantire un supporto psicologico ed eventuali informazioni sugli altri servizi disponibili in questo momento di particolare emergenza sanitaria. A gestire lo sportello telefonico è la cooperativa sociale, con la supervisione del servizio sociale professionale comunale;
- sostegno psicologico per tutti i lavoratori attivi durante l'emergenza: psicologia dell'emergenza: consulenze e gestione degli eventi stressanti cagionati dall'esercizio degli adempimenti legati al Covid19;
- servizio antiviolenza: Servizio CAV rivolto a donne e minori vittime di violenza;
- Io sono online - tu resta a casa: ostetriche volontarie per mamme in attesa o che abbiano bisogno di avviare con successo l'allattamento;
- mascherine artigianali: Servizio di distribuzione di mascherine create da sarte volontarie, con priorità a chi è a contatto con anziani, con persone immunodepresse e con patologie pregresse;
- servizio spesa a domicilio: servizio di consegna spesa alimentare a domicilio;
- segretariato sociale: servizio aperto a tutti i cittadini per fornire informazioni utili ai servizi socio-sanitari e socio-assistenziali.

Strumenti & tecnologie

Sono stati usati metodi tradizionali.

Comunicazione

Per la comunicazione è stata usata la locandina, e-mail e social-network (Facebook, WhatsApp in storie).

Comune di San Michele Salentino

Regione: Puglia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Croce Rossa Italiana

Settore di intervento:
socio-sanitario

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato: 6 tra assistenti sociali, altri operatori sociali, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 15 marzo 2020

Orario tutte le mattine dal lunedì al venerdì

Link di riferimento:
<https://sanmichelesalentino.mycity.it/notizie/161470/COVID-19-attivato-servizio-pronto-farmaco>

Pronto Farmaco San Michele

Il Comune di San Michele Salentino ha attivato il servizio “Pronto farmaco” rivolto a tutti i cittadini e in particolare alle persone anziane senza rete familiare, alle persone malate, fragili e alle persone in quarantena.

L’attivazione del servizio di consegna a domicilio dei farmaci e parafarmaci è stata possibile grazie alla collaborazione dei volontari della locale Croce Rossa e dei Medici di Base che operano sul territorio di San Michele Salentino.

Strumenti & tecnologie

Per il servizio “Pronto farmaco” occorre rivolgersi al proprio Medico di Base che compilerà la ricetta medica e la invierà all’indirizzo e-mail dedicato prontofarmacosanmichelsal@gmail.com. I volontari della Croce Rossa, quindi, con la ricetta stampata, si recheranno in Farmacie e Parafarmacie per ritirare i farmaci richiesti che saranno consegnati agli utenti entro la mattinata.

Comunicazione

La comunicazione dell’attivazione del servizio è stata data attraverso il sito web del Comune, tramite App e pagina Facebook.

Feedback & Sviluppi futuri:

I feedback sono stati positivi. Si sta valutando di proseguire anche dopo la fine della pandemia.

Comune di Taviano

Regione Puglia

Titolare dell'iniziativa:

Comune di Taviano-Ambito di Gallipoli

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 3 tra

Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

PON Inclusione, Fondi propri

Servizio rafforzato

Avviato il 26 marzo 2020

Orario: Tutti i giorni fino a tarda sera

Servizi Sociali in emergenza

Sono stati attivati servizi di:

- individuazione dei soggetti in condizione di fragilità e vulnerabilità dovuta all'emergenza Covid-19 a cui destinare le misure di solidarietà alimentare;
- colloqui telefonici con le persone già in carico ai Servizi Sociali e beneficiari RdC;
- colloqui telefonici per dare immediata risposta a vecchi e nuovi bisogni in tempo di emergenza.

Strumenti & tecnologie

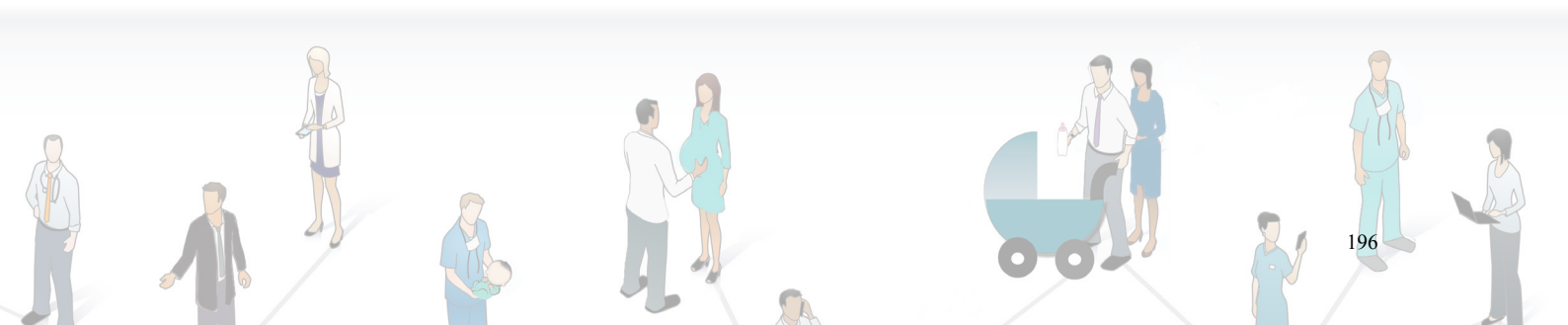
Per realizzare questa esperienza si è fatto ricorso sia a metodi tradizionali, come modulistica cartacea e per l'istruttoria delle domande griglie di Excel, sia a specifica tecnologia: piattaforma GePI per individuare beneficiari RdC, piattaforme comunali per accertamenti anagrafici.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite avvisi pubblici.



SARDEGNA



Ambito PLUS Distretto Sanitario di Ozieri

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa
Ambito PLUS

Partner: ATS Sardegna (Ser. D), Istituzioni scolastiche, Servizi sociali professionali, Associazioni

Settore di intervento:
Sociale, pedagogico e psicologico

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
12 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi Plus

Servizio misto

Attivato il 23 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19

Link di riferimento:
<https://www.facebook.com/centroperlafamigliaLARES/>

#LAREStoacasa

Per supportare i cittadini nelle difficili situazioni create dalla pandemia è stato attivato un servizio di sostegno psicologico, informazione, sensibilizzazione, ricerca e raccolta dati.

I servizi del Centro per la Famiglia sono stati rafforzati nella rete degli attori locali e attraverso l'utilizzo delle più diffuse piattaforme social.

Strumenti & Tecnologie

È stato usato un mix di metodi più tradizionali (telefono, mail) e piattaforme social (Facebook, WhatsApp, Instagram) e di videocomunicazione (Zoom, Google duo, Skype, etc....).

Comunicazione

Il servizio è stato comunicato alla cittadinanza attraverso e-mail, video, locandine.

Feedback & Sviluppi

È stata riscontrata una preziosa estensione e consolidamento della rete. Si considera interessante feedback anche l'incremento dei contatti nelle community delle piattaforme social.

Si prevede di mantenere attive le nuove modalità d'intervento sperimentate durante il periodo d'emergenza Covid-19.

Ambito PLUS Iglesias

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa

Ambito PLUS

Partner: Cooperative
aggiudicatrici degli appalti
SET, SAD, Governance

Settore di intervento:

Socio-educativo domiciliare,
assistenza domiciliare socio-
assistenziale, Segretariato
sociale, Servizio di contrasto
alla povertà, Ufficio di Piano

Destinatari:

Bambini, Adolescenti, Giovani
adulti, Anziani, Persone con
disabilità, Persone immigrate,
Disoccupati, Beneficiari Rei o
RdC, Soggetti con condizione
di indigenza attestata dai servizi

Personale impiegato:

40 tra: Assistenti sociali, altri
operatori sociali, Personale
amministrativo

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, PON
Inclusione, Fondi PLUS

Servizio nuovo

Attivato l'8 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì
dalle 9 alle 13

Link di riferimento:

<http://www.plusdistrettoiglesias.it/it/community/notizie/cm-notizia/EMERGENZA-COVID-19/>

Servizi educativi smart

Nell'ambito del servizio educativo sono stati attivati diversi servizi:

- smart-working per il sostegno socio-educativo e il sostegno alla genitorialità a distanza;
- servizio telefonico di supporto psicologico e attività ludiche e creative attraverso i canali social;

Nell'ambito del servizio di segretariato e *governance* è stato attivato un servizio telefonico di assistenza e segretariato anche per l'accoglimento delle richieste relative ai buoni alimentari. Sono inoltre state realizzate le attività procedurali necessarie per la distribuzione dei buoni alimentari e l'erogazione delle indennità regionali.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati utilizzati PC, telefoni cellulari, piattaforme di video comunicazione e social (Skype, Zoom, Microsoft Teams, Facebook,).

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite siti istituzionali, e-mail, Facebook, WhatsApp.

Feedback & Sviluppi

Per gli operatori vi sono stati molti nuovi stimoli pur con alcune difficoltà di collegamento.

Dai destinatari abbiamo avuto riscontri positivi sul lavoro svolto e sulla vicinanza percepita, pur con qualche disservizio (linee telefoniche occupate, mail intasate, difficoltà ad operare con gli strumenti tecnologici).

Non è stata presa decisione sulla durata del servizio.

Ambito PLUS Sanluri

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa
Ambito

Partner: nessuno.

Settore di intervento:
Sociale, supporto
psicologico.

Destinatari:
tutti i cittadini, adolescenti,
giovani adulti, anziani,
disoccupati, beneficiari REI
o RDC, soggetti con
condizione di indigenza
attestata dai servizi del
comune, persone in
quarantena o positive al
Covid-19.

Personale impiegato:
1 Assistente sociale

Iniziativa finanziata da:
Fondi PON Inclusione

Servizio Nuovo

Attivato il 15 marzo 2020

Orari: lunedì e giovedì
(8.00-14), mercoledì
(12.30-18.30).

Link di riferimento:
[https://www.facebook.com/
psicoplussanluri/?modal=
admin_todo_tour](https://www.facebook.com/psicoplussanluri/?modal=admin_todo_tour)

Sportello d'ascolto Plus Sanluri

Il Comune ha attivato uno sportello di ascolto e supporto psicologico realizzato tramite, telefono, e-mail, messaggistica.

Strumenti & Tecnologie

È stato utilizzato telefono, e-mail, sito comune, social network Facebook.

Comunicazione

Il servizio è stato comunicato alla cittadinanza locandina attraverso la pagina Facebook e i siti istituzionali dei diversi comuni dell'Ambito.

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Ambito

Partner: Comuni del PLUS e Ufficio Scolastico Regionale, Scuole, Servizi Sanitari Pubblici e convenzionati di Neuropsichiatria Infantile

Settore di intervento:

Sociale, Socio-sanitario, Sostegno socio-educativo e familiare per l'accesso alla didattica a distanza

Destinatari:

Bambini. Tutti gli alunni diversamente abili certificati ai sensi della L.104/92

Personale impiegato:

140 tra Assistenti sociali, altri operatori sociali, Personale socio-sanitario

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 6 maggio 2020

Orario: dal lunedì al venerdì, secondo gli orari delle scuole

Link di riferimento:

www.comune.sassari.it

Il Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica a distanza, si svolge in continuità con i progetti individualizzati già in essere in stretto raccordo con gli insegnanti di riferimento di ciascun alunno e, per i casi più problematici, con le altre figure professionali a vario titolo coinvolte. Le prestazioni riguardano:

Contatto relazionale con l'utenza:

- telefonata video/ messaggio giornaliera,
- costruzione di racconti e storie sociali,
- creazione di incontri virtuali con il gruppo dei pari,
- supporto degli alunni e delle famiglie nell'utilizzo degli ausili e degli strumenti informatici,
- relazione settimanale sulle condizioni dell'utente.

Co-progettazione con il sostegno:

- Incontri a distanza con i docenti di sostegno per la ridefinizione obiettivi educativi e adattamento materiale didattico multimediale in relazione ai bisogni,
- report settimanale sul lavoro svolto,
- progettazione educativa personalizzata
- elaborazione e aggiornamento del nuovo progetto di intervento di assistenza specialistica,
- elaborazione passaporto educativo per passaggio dalla secondaria di primo grado al secondo grado.

Tutte le attività svolte in sincrono o remoto sono soggette a monitoraggio e controllo attraverso la somministrazione di una scheda di rilevazione condivisa con le scuole e le famiglie.

Strumenti & Tecnologie

Attraverso il raccordo con la scuola gli operatori hanno usato le piattaforme scelte dagli Istituti per la Didattica a Distanza.

Comunicazione

Il servizio è stato offerto tramite le scuole e sul sito del Comune.

Feedback & Sviluppi

Il servizio ha avuto un buon riscontro da parte degli alunni disabili ad alto funzionamento. È meno efficace per gli alunni con disabilità cognitive gravi per i quali le famiglie avrebbero preferito l'intervento domiciliare.

Il Servizio termina a giugno 2020. Il mantenimento della modalità a distanza è correlato all'andamento epidemiologico dell'emergenza sanitaria.

Comune di Collinas

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Protezione Civile Regionale e Compagnia Barracellare del Comune; Esercenti locali; Coopera Soc. Cooperativa, Vodafone; Confesercenti

Settore di intervento:

Sociale; Sostegno alle imprese e attività commerciali

Destinatari:

Tutti i cittadini, in particolare Bambini, Adolescenti; Imprese, Commercianti, esercenti locali aperti al pubblico

Personale impiegato:

17 operatori tra Personale amministrativo, volontari, Compagnia Barracellare del Comune; consulenti abilitati Confesercenti

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri, Donazioni

Servizio nuovo

Attivati dal 7 marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Una task force contro il Covi-19

Il Comune di Collinas ha messo in campo 4 importanti iniziative per tutti i cittadini ed alcuni servizi specifici per famiglie, bambini e adolescenti e commercianti:

- *Buoni alimentari - Sostegno alle famiglie senza alcuna entrata.* Per sostenere le famiglie si è proceduto alla distribuzione di buoni spesa da utilizzarsi presso gli esercenti del Comune per l'acquisto di generi alimentari di prima necessità e prodotti freschi quali frutta, verdura, carne e pesce;
- *diritto allo studio al tempo del Covid-19:* La chiusura forzata delle scuole a causa dell'emergenza ha lasciato diversi studenti della scuola dell'obbligo nell'impossibilità di seguire le lezioni in quanto non attrezzati. Il progetto ha comportato la tempestiva fornitura a tutti i richiedenti di una SIM dati Vodafone per la connettività da utilizzarsi per la frequenza delle video-lezioni a distanza;
- *distribuzione DPI alla popolazione:* È stata organizzata la distribuzione a tutti i cittadini di mascherine per la protezione individuale del tipo copri naso e bocca;
- *consulenza Imprese protocollo gestionale ingressi e DVR.* Per sostenere imprese e esercizi commerciali nella riapertura delle attività nel rispetto delle nuove normative, si è attivato un servizio gratuito di consulenza specialistica finalizzata all'aggiornamento e adeguamento dei protocolli gestionali e del DVR delle imprese del Comune alla nuova normativa per il contrasto alla diffusione del Covid-19 e per la sicurezza sul luogo di lavoro.

Comunicazione

La diffusione del servizio è stata curata attraverso il sito istituzionale del Comune e con comunicazioni mirate attraverso messaggistica WhatsApp ai cittadini.

Feedback & Sviluppi

Alcuni servizi sono già conclusi. Quello scolastico verrà riattivato qualora ci fosse la necessità di un ulteriore inasprimento delle misure di distanziamento e le scuole non potessero riaprire pienamente a settembre.

Comune di Cuglieri

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Associazione
locale Protezione Civile,
Compagnia Baracellare

Settore di intervento:
Sociale, Socio-sanitario

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
41 tra Assistenti sociali,
altri operatori sociali,
Personale amministrativo,
Volontari.

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri, Fondi privati

Servizio nuovo

Attivato il 1° marzo 2020

Orario: dal lunedì al
sabato, mattina e sera.

Aiuto alla cittadinanza in emergenza Covid-19

È stato organizzato un servizio di assistenza alla cittadinanza con la consegna di farmaci e spesa a domicilio. Si è attivato un servizio di assistenza telefonica dedicata alle pratiche di riconoscimento dei buoni spesa alimentare.

Inoltre, sono stati forniti servizi domiciliari di necessità come consegna generi alimentari e non provenienti da familiari domiciliati fuori dal comune o da altri affetti.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati utilizzati strumenti ordinari. In particolare, si è fatto uso del mezzo telefonico.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite il sito istituzionale del Comune, App e pagina Facebook.

Feedback & Sviluppi

È previsto il mantenimento del servizio per nuclei familiari bisognosi e situazioni di disagio.

**Comune di
Gonnosfanadiga**

Regione Sardegna

Titolare dell’iniziativa:
Comune

Partner: Associazioni di
Volontariato

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
4 tra Assistenti sociali,
altri operatori sociali,
Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:
Ord. Protezione Civile n.
658

Servizio nuovo

Attivato il 18 marzo 2020

Orario: orario di ufficio

Materiale di riferimento:
verrà prodotto un report
delle erogazioni

Progetto Buoni Spesa

Istituzione di un servizio di Concessione dei “buoni spesa” di cui all’Ordinanza del Capo del Dipartimento della Protezione Civile n. 658 del 29/03/2020, adottata al fine di fronteggiare i bisogni alimentari dei singoli e dei nuclei familiari privi della possibilità di approvvigionarsi di generi di prima necessità, a causa degli effetti economici derivanti dell’emergenza epidemiologica da virus Covid-19 e tra quelli in stato di bisogno.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati utilizzati strumenti ordinari.

Comunicazione

È stata data evidenza del servizio e delle modalità nel sito del Comune. Le comunicazioni sono avvenute anche via e-mail.

Feedback & Sviluppi

Il Servizio terminerà ad esaurimento delle risorse trasferite. Questa è vista come criticità in quanto le risorse trasferite sono risultate insufficienti a causa del protrarsi della situazione di emergenza.

Comune di Gonnosnò

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Ospedale

Microcitemico Cagliari - CSM
ALES

Settore di intervento:

Sociale, Sanitario

Destinatari:

Giovani adulti, Persone con
disabilità

Personale impiegato:

3 tra Assistenti sociali e
Personale socio-sanitario

Iniziativa finanziata da:

Fondi Regionali, iniziativa
"Prendere il Volo"

Servizio rimodulato

Attivato il 17 marzo 2020

Orario: 7 giorni su 7

Prendere il Volo

L'emergenza ha portato a ripensare la gestione di un progetto 'Prendere il Volo (progetto obiettivo Regione Autonoma della Sardegna) di un utente dimesso da struttura socio assistenziale a seguito di provvedimento del Tribunale dei Minori che al compimento dei 18 anni è stata inserita in un nucleo (parentale) non idoneo, dopo il naufragio di diversi affidamenti extra familiari.

Per l'utente l'attivazione del progetto 'Prendere il volo' era appena iniziato al momento della chiusura di tutti i servizi per via del Covid-19. Il beneficiario era fin da tenera età seguito dal centro ospedaliero di Cagliari per problemi psichiatrici e da un centro sanitario per problemi di salute di altra natura. Non sono mai stati fatti i passaggi di consegne dai servizi per minori ASL ai servizi per adulti ASL. Inoltre, la comunità da cui è stata dimessa non ha dato alcuna forma di collaborazione e supporto.

Solo il Servizio Sociale di base ha mantenuto i contatti con i servizi sanitari (per minori) telefonicamente, i quali hanno dato direttive suggerimenti e continuato a seguire virtualmente l'utente. Il servizio sociale, con L'Educatore e lo Psicologo, hanno sopperito e sostenuto il nucleo multiproblematico dove è rientrato, a distanza e in presenza.

Il servizio a favore del nucleo si è ampliato: è stata coinvolta l'intera famiglia allargata, i servizi sia sociali che sanitari sono usciti dalla rigidità delle procedure

Strumenti & Tecnologie

È stato fatto largo uso del telefono, con utenze istituzionali e private. Si sono spesso usate videochiamate con un'ampissima fascia oraria.

Feedback & Sviluppi

L'intervento di supporto all'intero nucleo ha evitato il ricovero coatto di uno dei componenti della famiglia. A distanza di due mesi di interventi intensivi si è raggiunto una sorta di equilibrio del nucleo. Il progetto ha durata annuale, rinnovabile per ulteriori due anni.

Comune di Ittiri

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa
Comune

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Giovani adulti, Anziani,
Persone con disabilità,
Persone immigrate, Persone
senza dimora, Disoccupati,
Beneficiari Rei o RdC,
Soggetti con condizione di
indigenza attestata dai
servizi del Comune,
Persone in quarantena o
positive al Covid

Personale impiegato:
50 tra Assistenti sociali,
altri operatori sociali,
Personale amministrativo,
Volontari

Iniziativa finanziata da:
Accesso a Bandi, Fondi
propri

Servizio misto

Attivato il 18 aprile 2020

Orario: dal lunedì al sabato

Progetto Buoni Spesa e supporto situazioni di disagio

Per dare supporto ai cittadini, il Comune ha attivato:

- progetto denominato "Borse Spesa" finalizzato all'acquisto di generi di prima necessità. Si tratta di un rafforzamento di servizio esistente;
- progetto denominato "La Base" come servizio di supporto per minori e anziani in condizione di disagio. Si tratta di un servizio nuovo.

Strumenti & Tecnologie

Si è fatto ricorso a strumentazione ordinaria.

Comunicazione

È stata data evidenza del servizio e delle modalità nel sito del Comune e sulla pagina Facebook. Si sono usate locandine.

Feedback & Sviluppi

I feedback sono stati positivi.

Si prevede che il servizio rimarrà in attività sino al 31 dicembre 2020.

Comune di Loceri

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa
Comune

Partner: No

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Anziani, Persone con
disabilità, Soggetti con
condizione di indigenza
attestata dai servizi del
Comune

Personale impiegato:
5 tra Assistenti sociali, altri
operatori sociali, Personale
socio-sanitario

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 7 marzo 2020

Orario: in orario lavorativo
dalle 8 alle 20

Programmazione e gestione servizi sociali

Allo scopo di dare risposte ai bisogni dei cittadini è stato istituito un servizio nuovo di assistenza telefonica a distanza integrato con attività di erogazione a domicilio servizi assistenziali.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati ordinari strumentazioni telefoniche.

Comunicazione

Si è fatto comunicazione con locandine e pubblicità.

Feedback & Sviluppi

L'iniziativa si è rivelata un supporto adeguato a persone in situazione di fragilità.

Si prevede duri sino al 30 giugno 2020.

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Compagnia
Baracellare

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
20 tra Assistenti sociali, altri
operatori sociali, membri
Compagnia Barracellare

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 1° marzo 2020

Orario: 24 ore su 24 per le
urgenze. Servizi per 12/14 ore
al giorno

Domiciliarietà leggera

Per supportare i cittadini nelle difficili situazioni create dalla pandemia è stato attivato un servizio di: consegna pacchi spesa a domicilio, distribuzione farmaci, visite di supporto o compagnia, consegna documentazione per presentare istanze.

Il servizio era già attivo, prima come supporto al COC e alle situazioni di fragilità sociali, ed è stato ampliato e rivolto a tutta la popolazione, anche non fragile economicamente ma, ad esempio, isolata fisicamente.

La rete, i ruoli, le dotazioni umane e finanziarie sono state rafforzate in una la buona prassi era già consolidata.

Strumenti & Tecnologie

Si è usata strumentazione ordinaria.

Comunicazione

Il servizio è stato comunicato alla cittadinanza attraverso stampa, locandine, sito internet, porta a porta.

Feedback & Sviluppi

I destinatari, ovvero la cittadinanza, hanno mostrato fin da subito riconoscenza. Se fossero stati a disposizione dei tablet si avrebbe avuto più efficacia e permesso alle persone di accedere ai bandi pubblici (voucher sociali, domande di contributi INPS, etc..).

Gli operatori si sono sentiti sgravati e gratificati per aver coordinato un sistema utile alla collettività.

Resterà attivo, con un bagaglio esperienziale arricchito, la consapevolezza che il cittadino possa contare sull'istituzione Comune così presente anche in questa occasione.

Comune di Monserrato

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

5 tra Assistenti sociali,
altri operatori sociali,
Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà

Servizio nuovo

Attivato il 18 marzo 2020

Orario: 7 giorni su 7,
orario continuato

Interventi a Favore di indigenti

Il Comune di Monserrato ha istituito un servizio di assistenza telefonica con numero dedicato per offrire supporto e assistenza nella compilazione on-line delle istanze di contributo.

Si è assicurata una reperibilità continua per essere vicini in linea diretta con tutta la popolazione.

Strumenti & Tecnologie

È stato fatto largo uso del telefono e di strumenti di messaggistica come WhatsApp. È stata utilizzata una piattaforma informatica.

Comunicazione

È stata data evidenza del servizio e delle modalità nel sito del Comune. Si è comunicato molto via e-mail. È stata fatta Pubblicità locale.

Feedback & Sviluppi

Visto il gradimento e i risultati, si prevede di mantenere attivo questo servizio anche dopo emergenza Covid-19 per altre procedure.

***Comune di Monteleone
Rocca Doria***

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa
Comune

Partner: Personale comunale; Attività commerciali anche dei comuni limitrofi

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
3 operatori tra Assistenti sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 17 marzo 2020

Orario: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10 alle 12

Spesa a casa

Per dare supporto alle persone isolate a casa a causa degli obblighi legati all'emergenza Covid-19, il comune ha attivato un servizio di consegna della spesa a domicilio, su ordinazione.

Strumenti & Tecnologie

Sono state usate strumentazioni ordinarie.

Comunicazione

Per la comunicazione si sono usate Locandine, sito internet del Comune, passaparola verso gli utenti già in carico ai servizi.

Feedback & Sviluppi

Non sono state ancora prese decisioni in merito alla eventuale fine del servizio.

Comune di Nuoro

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Cooperativa Sociale
Progetto Uomo

Settore di intervento: Sociale,
Servizio di ascolto

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
6 tra Assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da: Fondi
propri

Servizio nuovo

Attivato il 27 marzo 2020

Orario: tutti i giorni dalle 8
alle 22

Link di riferimento:

<http://www.comune.nuoro.it/new-portal/index.php/articolo/10221/1/coronavirus-attivata-una-rete-di-solidariet-.htm>

"Attivi-solidali nell'Ascolto"

Nell'emergenza Covid-19 è stato attivato un Centro di Ascolto telefonico dedicato a tutte le persone che hanno bisogno di parlare, lenire l'isolamento, avere informazioni, esprimere preoccupazioni.

Il servizio offre ascolto e indirizza verso i servizi territoriali più adeguati a rispondere alle richieste espresse.

Il centro offre anche informazioni sui Decreti Ministeriali, Ordinanze Regionali, Ordinanze Comunali, e su tutti i servizi attivi in città a favore dei cittadini.

Il servizio viene reso da operatori qualificati nell'ascolto delle persone (educatori, psicologici).

Durante il lockdown e in corrispondenza dell'attivazione delle misure di sostegno alle persone fragili il servizio ha avuto numerose chiamate giornaliere, poi in diminuzione con l'allentarsi dei vincoli al movimento.

Strumenti & Tecnologie

Il servizio viene reso telefonicamente, attraverso due numeri dedicati.

Comunicazione

La diffusione del servizio è stata curata attraverso il sito web del comune di Nuoro, la pagina della Protezione Civile del Comune di Nuoro e con una locandina affissa nei luoghi.

Feedback & Sviluppi

Il servizio è stato accolto favorevolmente dalla popolazione che ha potuto utilizzare un canale diretto alternativo a quello abituale per chiedere informazioni e avere comprensione dei propri bisogni.

Nessuna decisione è stata presa sul termine del servizio.

Comune di Nuoro

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Cooperativa
Consorzio territoriale
Network

Settore di intervento:

Educativo, Asili Nido

Destinatari:

Bambini

Personale impiegato:

23 tra Assistenti sociali ed
altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 23 marzo 2020

Orario: Tutte le mattine. I

video tutorial sono
utilizzabili sempre

Link di riferimento:

Gruppo chiuso su
Facebook, solo per
genitori bambini asili.

Educazione a distanza - Asilo virtuale

Il servizio ha avuto la finalità di portare avanti la programmazione educativa e didattica degli asili nido, attraverso strumenti accessibili e che permettessero di operare a domicilio.

Si sono usati video e tutorial che dapprima sono stati inviati tramite messaggistica WhatsApp e poi messi a disposizione tramite un gruppo Facebook chiuso.

I tutorial erano vari: guidavano il bambino e il genitore nella realizzazione di attività grafico pittoriche e manuali artistiche, altri consistevano in letture animate di libri, canzoni animate, rappresentazioni di teatro di marionette.

Tali attività hanno consentito il mantenimento della programmazione, il consolidamento e lo sviluppo di abilità e soprattutto della relazione educativa tra i bambini e gli educatori.

Per quanto nuovo il servizio è realizzato in prosecuzione e armonia alla programmazione didattica

Strumenti & Tecnologie

Sono stati realizzati video, utilizzata messaggistica e il social network Facebook con un gruppo chiuso per i genitori.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta attraverso il sito web del Comune di Nuoro e il contatto diretto con i genitori.

Feedback & Sviluppi

Famiglie e bambini sono molto soddisfatti e collaborativi, hanno espresso grande riconoscimento e apprezzamento per il servizio. Il servizio è ancora in corso, non si conosce la data di chiusura.

Comune di Nuoro

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa
Comune

Partner: La Stamperia (a titolo gratuito), Ufficio scolastico provinciale

Settore di intervento:
Sociale, Educativo

Destinatari:
Bambini

Personale impiegato:
3 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Nessun costo

Servizio nuovo

Attivato il 6 maggio 2020

Orario: Sempre disponibile

Link di riferimento:

<https://flipbookpdf.net/web/site/5316c03c87d4899bc72e62c3be5d06c2a5b4307c202004.pdf.html>

"Bianca e il Coronavirus" libro per bambini

Il libro digitale "Bianca e il coronavirus", è stato scritto dagli educatori del Comune di Nuoro. Narra la storia di Bianca, una bambina che, con semplicità e in maniera diretta, fa conoscere ai bambini il Coronavirus e le difficoltà che sono emerse.

Il testo evidenzia la forza e capacità dei bambini nell'adattarsi ai cambiamenti nella quotidianità di questo periodo.

Nel libro sono presenti delle schede di attività che i bambini possono svolgere a casa con il supporto dei genitori, tenendoli impegnati in alcune ore della settimana.

Il libro è stato realizzato basandosi sulle teorie delle Intelligenze multiple di Gardener.

La realizzazione tecnica è stata offerta da un partner privato a titolo gratuito.

Strumenti & Tecnologie

Il libro è stato digitalizzato. È fruibile online per una diffusione digitale.

Comunicazione

Il testo è disponibile sul sito web del comune di Nuoro, pagina Facebook della Protezione civile del Comune di Nuoro.

Feedback & Sviluppi

Il prodotto è stato ben accolto. Stanno arrivando ottimi riscontri, da parte dei bambini, degli adulti e da diversi docenti universitari.

Comune di Nuoro

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: 11 Associazioni di volontariato, Croce Rossa, Protezione Civile Nuorese, Volontari incendi boschivi. Collaborazione con l'ATS di Nuoro, servizio ADI per la consegna dei farmaci

Settore di intervento:

Sociale. Socio-sanitario

Destinatari:

Tutti i cittadini, anziani, persone con disabilità, persone in quarantena Covid-19

Personale impiegato:

80 assistenti sociali ed altri operatori sociali, personale amministrativo, volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri. Iniziativa people raising

Servizio nuovo

Attivato il 11 marzo 2020

Orario: dalle 8.30 alle 17.30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì

Link di riferimento:

<http://www.comune.nuoro.it/new-portal/index.php/articolo/1022/1/coronavirus-attivata-una-rete-di-solidariet-.htm>

"Attivolidali"az 1 – a domicilio

Il progetto ha previsto l'attivazione di 3 linee di intervento.

La prima, all'attivazione del lockdown, è stato il servizio di spesa a domicilio e consegna farmaci e altri beni di prima necessità a coloro che non potevano uscire per vari motivi (anziani, disabili, persone fragili e in difficoltà, persone in quarantena o positive).

Il servizio svolto a chiamata attraverso tre numeri dedicati viene realizzato dai volontari a disposizione, nella stessa giornata della richiesta.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati utilizzati metodi tradizionali, quali il numero di telefono dedicato e la mail.

Comunicazione

Apposizione di locandine in esercizi commerciali, farmacie e luoghi frequentati. Sito web del comune di Nuoro. Pagina Facebook della Protezione Civile del Comune di Nuoro.

Feedback & Sviluppi

Vi è stata un'ampia disponibilità dei cittadini che hanno dato immediata risposta al progetto come volontari. Gli utenti del servizio hanno espresso riconoscimento per una attività che li ha aiutati in un momento di fragilità e difficoltà. Non è stata definito il termine del servizio.

Comune di Nuoro

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: esercizi commerciali cittadini vendita di prodotti alimentari e per l'igiene, Associazioni di volontariato, Banco Alimentare. Caritas cittadina

Settore di intervento: Sociale, Servizio pronto intervento

Destinatari:

Tutti i cittadini, Persone con disabilità, Persone immigrate, Persone senza dimora, Disoccupati, Soggetti in condizione di indigenza

Personale impiegato:

60 tra Assistenti sociali, altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da: Fondi Propri, fundraising, people raising

Servizio nuovo

Attivato il 26 marzo 2020

Orario: tutti i giorni dal lunedì al sabato

Link di riferimento:

<http://www.comune.nuoro.it/new-portal/index.php/articolo/10221/1/coronavirus-attivata-una-rete-di-solidariet-.htm>

"Attivolidali nel dono"

Progetto rivolto a soddisfare le esigenze di beni di prima necessità per chi ha difficoltà economiche. Si è creata una rete di donatori fatta da cittadini, commercianti, associazioni, attraverso buoni spesa o prodotti da ritirare negli stessi esercizi commerciali.

Le donazioni sono state convogliate in un centro di raccolta gestito dall'ente locale che, secondo le richieste, inviava i beni alle persone in difficoltà, cercando di soddisfare le esigenze specifiche dei nuclei familiari.

Molti commercianti cittadini hanno organizzato banchi di consegna di spesa solidale. I generi alimentari sono messi a disposizione anche dal Banco alimentare cittadino che garantisce la fornitura dei beni di prima necessità in quantitativi idonei in pacchi alimentari integrati poi a seconda della composizione e delle disponibilità.

La consegna viene effettuata dai volontari delle associazioni di protezione civile. Ogni giorno vengono effettuate le consegne di alimenti secchi e settimanalmente le consegne di alimenti freschi (verdura, frutta e carni). Le consegne sono variabili a seconda della disponibilità di beni e delle richieste.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati utilizzati metodi tradizioni, quali il numero di telefono dedicato e la mail.

Comunicazione

Il sito web del Comune di Nuoro, la pagina di Protezione civile del comune di Nuoro, le mail, la stampa di locandine da apporre nella città.

Feedback & Sviluppi

Riscontro positivo da parte dei cittadini e delle associazioni che hanno aderito alla rete creando un circuito virtuoso di donazioni. Positivi i riscontri dei cittadini, grati dell'aiuto discreto e tempestivo attivato in loro favore. Nessuna decisione è stata presa sul termine del servizio.

Comune di Ollastra

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa

Comune

Partner: Servizio Civile Nazionale; Quadrifoglio Pro Loco; Volontari

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

10 Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 30 Marzo 2020

Link di riferimento:

<https://www.comune.ollastra.or.it/notizie/502-progetto-una-mascherina-per-tutti>

Una Mascherina per Tutti

Per dotare i cittadini di dispositivi per la protezione individuale, è stato avviato un progetto per la realizzazione di mascherine artigianali da parte di cittadini volontari.

Le mascherine realizzate sono state distribuite a tutta la popolazione. La Pro Loco si è occupata di fornire il materiale, acquistato con fondi comunali. Gli operatori del servizio civile le hanno distribuite a domicilio.

Comunicazione

Utilizzo del sito istituzionale del Comune, Locandine.

Feedback & Sviluppi

Sia i volontari che la popolazione sono stati entusiasti del progetto.

Comune di Osini

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa

Comune

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

1 Assistente sociale

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 18 marzo 2020

Orario: 7 giorni su 7,

orario continuato

Lontani ma Comunque Vicini

Per mantenere le relazioni con le utenze durante l'emergenza vi è stata l'istituzione di un servizio di assistenza telefonica con numero dedicato.

Si è assicurata una reperibilità continua per essere vicini in linea diretta con tutta la popolazione e rispondere a qualsiasi necessità.

Si è attivata la modalità di acquisizione delle richieste e domande via WhatsApp, con eventuale ritiro successivo del documento necessario.

Strumenti & Tecnologie

È stato fatto largo uso del telefono e messaggistica WhatsApp. È stato realizzato un collegamento VPN da remoto con server centrale dell'Ente Comunale.

Comunicazione

È stata data evidenza del servizio e delle modalità nel sito del Comune. Si sono prodotte locandine e sviluppata messaggistica.

Feedback & Sviluppi

È stata apprezzata la risposta diretta e immediata alle richieste di aiuto e necessità varie. Allo stato attuale, il progetto è confermato sino al 31 maggio 2020.

Comune di Padria

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa
Comune

Partner: Consorzio NET

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Bambini, anziani, persone
con disabilità

Personale impiegato:
4 tra Assistenti sociali e
altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 10 marzo 2020

Orario: dal lunedì al sabato

SET a distanza

Per poter continuare a erogare servizi ai cittadini più fragili durante l'emergenza, è stato rafforzato il Servizio Educativo Territoriale introducendo modalità di relazione a distanza

Strumenti & Tecnologie

Per la realizzazione del servizio sono stati usati pc e tablet.

Comunicazione

Il servizio è stato comunicato agli utenti attraverso contatti diretti e attraverso la Cooperativa. Sono stati utilizzati telefono e e-mail.

Feedback & Sviluppi

Le verifiche effettuate valutano il servizio come positivo. Il servizio resterà attivo fino alla fine dell'emergenza.

*Comune di Palmas
Arborea*

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: COC, Protezione Civile, Regione Autonoma della Sardegna.

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

3 tra Assistenti sociali e Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:

Fondo di solidarietà,
Fondi Regionali

Servizio rafforzato

Attivato il 10 marzo 2020

Orario: 24 ore su 24

Assistenza ai Cittadini

Assistenza alla popolazione ed elargizione contributo regionale per l'emergenza Covid-19.

Il servizio di base è stato rafforzato con:

- un sistema di semplificazione delle procedure per la presentazione di istanze online,
- assistenza al cittadino con supporto telefonico che ha previsto disponibilità degli operatori anche in orario non di ufficio per dare assistenza.

Strumenti & Tecnologie

È stato utilizzato il sito web del Comune su cui è stato implementato il modulo per la presentazione delle istanze online.

Comunicazione

Per la comunicazione è stato usato il sito del Comune, la sua pagina Facebook e messaggistica.

Feedback & Sviluppi

Visto il gradimento e i risultati, il servizio verrà mantenuto, ampliato ed utilizzato per tutte le istanze verso l'Ente.

Comune di Paulilatino

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Servizio Sociale Comunale, Rappresentanti Genitori Scuole

Settore di intervento:

Supporto Istruzione

Destinatari:

Studenti scuole primarie, secondarie e università

Personale impiegato:

1 assistente sociale

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato con bando aperto dal 4 al 29 Maggio 2020

Bonus Didattica a Distanza

L'iniziativa è stata relativa alla predisposizione e apertura di un bando specifico per l'accesso al bonus Didattica a Distanza (in scadenza il 29.05.2020).

Scopo del bonus è quello di erogare un sostegno economico per favorire l'utilizzo della rete internet necessaria per fruire della didattica a distanza, attraverso il collegamento alle varie piattaforme utilizzate dai diversi ordini scolastici e dalle Università.

Comunicazione

Informative e avvisi sul sito dl Comune. Uso del canale di messaggistica WhatsApp del Comune, diffusione nei diversi gruppi social e di messaggistica delle classi della scuola dell'obbligo.

Feedback & Sviluppi

Non vi sono ancora riscontri in quanto il bando è aperto alla data di compilazione della prassi.

Comune di Porto Torres

Regione: Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: cooperativa sociale "Airone Onlus"

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Bambini, Adolescenti,
Giovani adulti

Personale impiegato:

13 tra Assistenti sociali ed
altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio rimodulato

Attivato il 10 marzo 2020

Orario: in orario
lavorativo

Servizio educativo Territoriale Smart

Il servizio educativo territoriale è stato rimodulato al fine di garantire continuità di supporto socio/psico/ educativo alle famiglie "fragili" in cui vi è la presenza di minorenni.

Il servizio educativo è stato strutturato in modalità "Smart" al fine di garantire i supporti di carattere socio educativo da parte dell'equipe educativa adattandole alle prescrizioni volte ad evitare la diffusione del virus covid-19.

Strumenti & Tecnologie

Si è lavorato prevalentemente attraverso piattaforme informatiche di videoconferenza al fine di garantire un costante servizio di consulenza socio/psico pedagogica ai minorenni ed ai nuclei in carico al Servizio educativo territoriale.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta in maniera diretta con i nuclei interessati.

Feedback & Sviluppi

Il servizio rimarrà attivo secondo le modalità attuali fino a conclusione dell'emergenza Covid-19.

Comune di Pula

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Associazione di volontariato "Caritas" sede di Pula

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

15 tra Assistenti sociali, altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 27 marzo 2020

Orario: tutti i giorni dalle 9 alle 12, con reperibilità per richieste urgenti

#LAREStoacasa

Il Comune ha concesso un contributo straordinario di €10.000 all'Associazione di volontariato Caritas che, in rete con i servizi sociali, ha consegnato al domicilio delle famiglie in grave stato di emergenza economica alimenti di prima necessità.

Il Servizio Sociale ha garantito:

- il sostegno telefonico tutti i giorni per qualsiasi necessità;
- supporto psicologico con una psicologa psicoterapeuta;
- Attivato i servizi educativi in *smart working* per il sostegno, a distanza delle famiglie e dei minori più fragili;
- fornito le mascherine per il personale assistenti domiciliari al fine di non interrompere gli aiuti domiciliari (igiene della persona, somministrazione dei pasti) per le persone sole e/o con disabilità fisica e/o mentale.

Il Comune ha inoltre stanziato, con fondi propri € 40.000, per contributi economici urgenti erogati a seguito di autocertificazione del bisogno e colloquio telefonico.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati strumenti ordinari.

Comunicazione

Il servizio è stato comunicato alla cittadinanza attraverso il sito istituzionale e le pagine Facebook dei soggetti coinvolti.

Feedback & Sviluppi

I cittadini hanno trovato una risposta immediata per lo stato di necessità conseguente a Covid-19.

Il Servizio di consegna alimenti a domicilio con Caritas si è concluso. Il Servizio Sociale prosegue con l'erogazione dei buoni alimentari stabiliti dal Decreto Conte e con l'intervento economico stabilito dalla Regione Sardegna.

Comune di Samugheo

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Settore di intervento:

Servizio sociale telefonico

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

2 Assistenti sociali

Iniziativa finanziata da:

Anticipo fondi propri e rimborso da parte dell'Ente

Servizio rafforzato

Attivato il 31 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 15; il mercoledì fino alle 19. Altre flessibilità legate alla disponibilità degli operatori

Segretariato sociale telefonico

Nell'emergenza Covid-19 è stato rafforzato il servizio di segretariato sociale già esistente.

Si è realizzato segretariato sociale telefonico nonché lo svolgimento di colloqui di supporto sociale al telefono.

Si è realizzato con l'attivazione di due telefoni cellulari, uno per operatore, a cui i cittadini si possono rivolgere chiamando o inviando messaggi SMS.

Ciò ha ovviato alla difficoltà di contattare il personale sulla linea comunale e avendo linea diretta col proprio operatore di riferimento. In caso di messaggi ricevuti fuori orario o in giorni non lavorativi, gli operatori hanno provveduto a richiamare direttamente l'utenza.

Strumenti & Tecnologie

Il servizio è stato reso attraverso due telefoni cellulari dedicati.

Comunicazione

La diffusione del servizio è stata curata attraverso l'inserimento dei numeri di cellulare negli avvisi pubblici del settore sociale.

Feedback & Sviluppi

Nessuna decisione è stata presa sul termine del servizio, si presume di poterlo mantenere.

Comune di Sassari

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Anziani, Persone con
disabilità

Personale impiegato:

2 volontari

Iniziativa finanziata

da: Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 2 Marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Noi per Voi

Il Servizio riguarda la consegna di spesa e farmaci a persone anziane o disabili e dunque con mobilità a forte rischio durante l'emergenza.

Il rafforzamento ha riguardato l'ampliamento di orario rispetto a quanto realizzato in ordinario.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usate strumentazioni ordinarie.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta su canali istituzionali.

Feedback & Sviluppi

Il riscontro dai beneficiari è stato positivo. Si prevede di mantenere il servizio.

Comune di Silius

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Cooperative Sociali gestori di Servizi, Consultorio Familiare ATS

Settore di intervento: Sociale

Destinatari:

Bambini, Adolescenti,
Giovani adulti, Anziani,
Persone con disabilità,
Disoccupati

Personale impiegato:

10 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondi Propri, Quote gestione associata Ambito PLUS

Servizio rafforzato

Attivato il 8 marzo 2020

Orario: in orario lavorativo ordinario

"Vicini anche se distanti: i servizi a sostegno delle fragilità nonostante il Covid 19"

Si è implementato un servizio di assistenza telefonica a distanza attraverso videochiamate. I colloqui a distanza sono mirati a:

- assistenza educativa con coinvolgimento attivo dei genitori;
- sostegno alla genitorialità con le figure specialistiche del Servizio educativo territoriale e il coinvolgimento del Consultorio Familiare del Distretto Socio Sanitario Sarrabus Gerrei;
- sostegno utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare con il supporto del Coordinatore del Servizio;
- sostegno beneficiari di misure a contrasto delle situazioni di povertà;
- conoscenza dei nuovi minori destinatari dei servizi educativi da parte degli educatori professionali che prenderanno in carico il caso;
- sostegno alle persone affette da problematiche di salute mentale.

Strumenti & Tecnologie

Rafforzamento del servizio con introduzione della videochiamata tra equipe e destinatari del servizio, nonché tra equipe ed Operatore Sociale di riferimento.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite e-mail e telefonate mirate.

Feedback & Sviluppi

Le persone si sono dichiarate supportate e soddisfatte. Si prevede di dare continuità alla pratica quale rafforzamento del servizio esistente.

Comune di Valledoria

Regione Sardegna

Titolare dell'iniziativa

Comune

Partner: Scuola, Azienda
appaltatrice

Settore di intervento:

Educativo, Scolastico

Destinatari:

Bambini con disabilità

Personale impiegato:

2 tra Assistenti sociali ed
altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio misto

Attivato il 31 marzo 2020

Orario: la mattina dal

lunedì al venerdì

Sostegno socio-educativo domiciliare

Il servizio ha avuto la finalità di favorire in periodi di emergenza e chiusura scuole la partecipazione dei bambini con disabilità alle lezioni scolastiche on-line.

Si è realizzato anche con la condivisione di video didattico-educativi con gli alunni, le famiglie e gli insegnanti.

Strumenti & Tecnologie

L'assistenza agli alunni è stata fornita attraverso l'utilizzo di strumentazione digitale, quali, PC, Tablet, Webcam e videochiamate sul cellulare.

Comunicazione

Il servizio è stato offerto direttamente alle famiglie degli utenti (alunni disabili) che già usufruivano del servizio tradizionale di sostegno.

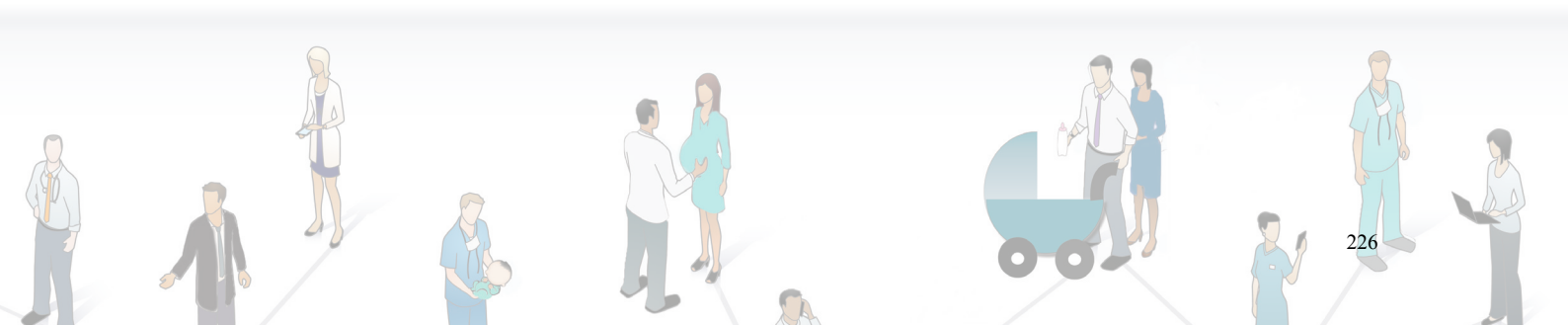
Feedback & Sviluppi

Il servizio finirà il 31 maggio.

Si valuterà se riprenderlo a settembre.



SICILIA



*Comune di Canicattini
Bagni*

Regione Sicilia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: reti territoriali ed
enti di riferimento

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i
cittadini, Bambini,
Adolescenti, Anziani,
Persone con disabilità,
Persone immigrate,
Disoccupati, Beneficiari Rei
o RdC, Soggetti con
condizione di indigenza
attestata dai servizi del
Comune, Persone in
quarantena o positive al
Covid-19

Personale impiegato: 5 tra
Assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà, PON
Inclusione, Fondi propri

Servizio rafforzato

Avviato il 16 marzo 2020

Orario tutti i giorni

Un sostegno per tutti

Per dare risposte ai cittadini durante l'emergenza sanitaria Covid-19 è stato attivato sostegno economico, psicologico, informativo, educativo.

Strumenti & tecnologie

È stato attivato lavoro da remoto, con uso di pc e internet.

Comunicazione

Sono stati usati siti istituzionali, WhatsApp, e-mail etc

Comune di Casteltermini

Regione: Sicilia

Titolare Dell'iniziativa:
Comune

Partner: Istituzione Albo
Comunale esercenti per
Concessione Buoni Spesa

Settore Di Intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale Impiegato: 6
operativi amministrativi

Iniziativa Finanziata Da:
Ordinanza N. 658 Del
29.03.2020 Del Capo
Dipartimento Protezione
Civile Nazionale Presso
Presidenza Consiglio Dei
Ministri

Servizio nuovo

Avviato il: 07/04/20

Erogazione Buoni Spesa

Erogazione Buoni Spesa per acquisto generi alimentari e/o farmaci- quale misura a sostegno della popolazione considerata la situazione emergenziale determinata dal diffondersi Covid-19

Il servizio consiste nell'erogazione di buoni spesa per acquisto generi alimentari e/o farmaci a sostegno dei nuclei familiari più esposti agli effetti del virus Covid-19 e per tutti coloro che si trovano in stato di bisogno economico,

Comunicazione

Pubblicazione Albo On-Line dell'ente e pubblicizzazione mediante siti web locali.

Feedback & Sviluppi futuri

La fine è fissata fino alla concorrenza dell'importo assegnato a questo Comune.

Comune di Catania

Regione Sicilia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Protezione Civile,
Centro per l'impiego

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 100
tra assistenti sociali ed altri
operatori sociali, personale
amministrativo, volontari

Iniziativa finanziata da:

Accesso a Bandi

Servizio rafforzato

Avviato il 31 marzo 2020

Orario: 24 ore su 24

Città Policentrica e smart working

Si è organizzata la gestione on-line di circa 17.000 richieste di buono spesa, e si è ripensato il servizio telefonico che consente il collegamento con i diversi uffici.

Si tratta di un rafforzamento della informatizzazione dei servizi e della cartella sociale.

Strumenti & tecnologie

Si è utilizzata la piattaforma informatica "Città Policentrica" che ha raccolto informazioni anche da altre banche dati (CED, CPI, ecc).

Comunicazione

Comunicazioni tramite il sito istituzionale, l'URP, comunicati stampa, e-mail.

Feedback & Sviluppi futuri

La risposta è stata positiva sia da parte degli operatori che hanno fronteggiato l'emergenza on line in modalità agile, che dai destinatari che si sono relazionati con la P.A. con modalità nuove.

Il servizio rimarrà attivo anche dopo la fine dell'emergenza con le modalità che si devono ancora definire.

Comune di Palermo

Regione Sicilia

Titolare dell'iniziativa:

Comune di Palermo

Partner: Caritas, Banco Alimentare, Banco delle Opere di Carità, Croce Rossa Italiana, Associazioni di Protezione Civile

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 100

Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 23 marzo 2020

Orario: Il servizio è stato promosso con un iniziale collegamento tra i protagonisti costante nell'arco delle 24 ore

Centrale Unica per gli Aiuti Alimentari

Si è proceduto alla creazione di una Centrale Unica per gli Aiuti Alimentari che ha consentito l'intervento coordinato degli Enti del Terzo Settore (Caritas, Banco Alimentare, Banco delle Opere di Carità, Croce Rossa Italiana, Associazioni di Protezione Civile) per azioni di contrasto all'emergenza alimentare e sociale, sulla base delle segnalazioni raccolte dalle circoscrizioni comunali e dagli stessi Enti del Terzo Settore.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite telefonate, messaggi WhatsApp, e-mail, info su sito web istituzionale.

Feedback & Sviluppi futuri

L'attività di coordinamento si è parzialmente interrotta il 16 aprile in concomitanza con la partenza di misure economiche alimentari rimanendo attiva per il sostegno alle fasce sociali più deboli (anziani e portatori di handicap o senza dimora) e per i soggetti in quarantena.

Comune di Pantelleria

Regione Sicilia

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Croce Rossa,
Protezione civile

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Soggetti con
condizione di indigenza
attestata dai servizi del
Comune

Personale impiegato: 3 tra
Assistenti sociali e
Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, donazione
privati

Servizio misto

Avviato il 28 marzo 2020

Orario: la consegna dei
pacchi avviene
settimanalmente

Pacchi Spesa

È stata strutturata la consegna al domicilio degli utenti di "pacchi spesa".

I richiedenti sono stati contattati telefonicamente per la compilazione di una scheda (per acquisizione di dati quali composizione reale del nucleo familiare, redditi percepiti prima e durante emergenza ecc.). Tali richieste sono state infine visionate dall'Assistente sociale per la redazione di un progetto socio economico personalizzato (PSEP).

Strumenti & tecnologie

Le modalità di presentazione della richiesta sono state semplificate tramite l'invio tramite messaggistica WhatsApp.

Comunicazione

Per la comunicazione è stata usata la piattaforma Facebook.

Feedback & Sviluppi futuri

Vi è stato un riscontro abbastanza positivo degli utenti.

Comune di Ragusa

Regione Sicilia

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Persone con
disabilità e i loro familiari

Personale impiegato: 11
tra Assistenti sociali ed altri
operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio nuovo

Avviato il 6 aprile 2020

Orario: da lunedì a venerdì
con una o più telefonate al
giorno

Centro diurno online

Per far fronte all'emergenza è stato attivato un servizio telefonico e di video chiamate alle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale che frequentavano il Centro Diurno per persone. In particolare, si è proceduto alla:

- realizzazione a distanza, attraverso video chiamata, di attività motorie, artistiche, sociali, di cucina, scolastiche. Quando possibile, le attività sono rivolte a due persone contemporaneamente per favorire la socializzazione anche se a distanza;
- strutturazione di colloqui con i famigliari per dare sostegno e conforto.

Strumenti & tecnologie

Si è utilizzato il sistema di messaggistica WhatsApp, facile e comune. In eventuale mancanza di smartphone si è usato la normale telefonata.

Comunicazione

Attraverso telefonate a utenze già conosciute e seguite.

Feedback & Sviluppi futuri

L'esperienza è piaciuta molto, i riscontri sono stati positivi. Il servizio rimarrà attivo per tutte le persone che ne fanno richiesta e che non potranno rientrare a frequentare il Centro Diurno.

Distretto sociosanitario di Lercara Friddi

Regione Sicilia

Titolare dell'iniziativa:
Distretto Sociosanitario

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 5 operatori tra assistenti sociali ed altri operatori sociali, Volontari, Personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà, Pon Inclusion, Accesso a Bandi, Fondi Propri

Servizio rafforzato

Avviato il 10 marzo 2020

Orario: 9-12 dal lunedì al venerdì

Servizi ripensati in tempo di Coronavirus

Il distretto sociosanitario di Lercara Friddi durante l'emergenza ha attivato un servizio di ascolto telefonico e ha continuato i colloqui telefonici per le famiglie e gli individui in difficoltà, ha proceduto alla distribuzione di derrate alimentari e alla gestione e organizzazione dell'erogazione dei buoni alimentari.

Comunicazione

Le comunicazioni sono avvenute tramite il social network Facebook.

Feedback & Sviluppi futuri

I servizi sopra menzionati dureranno per tutto il periodo di emergenza

Distretto sociosanitario di Palermo¹

Regione Sicilia

Titolare dell'iniziativa:
Distretto sociosanitario

Partner: Enti erogatori accreditati; Associazione Life and Life

Settore di intervento: Sociale

Destinatari: Bambini, Adolescenti, Giovani adulti, Beneficiari Rei o RdC

Personale impiegato: 90 tra assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione

Servizio rimodulato

Avviato il 23 marzo 2020

Orario: dal lunedì al sabato con orari concordati con le famiglie dei minori coinvolti dalle 9 alle 21. Prima dell'emergenza il servizio veniva erogato 3 volte a settimana per 2 ore al giorno. Il nuovo tipo di erogazione ha implicato una riorganizzazione continua delle attività, al fine di garantire le attività con il massimo della flessibilità. Gli orari ed i giorni di servizio dei SED e SET sono stati concordati con le famiglie.

¹ I servizi erogati hanno interessato i comuni del DSS42: Palermo, Monreale, Santa Cristina Gela, Ustica, Belmonte Mezzagno, Villabate, Altofonte, Lampedusa, Piana degli Albanesi.

Servizio Educativo Domiciliare e territoriale a distanza

Il Comune di Palermo ha proceduto ad una rimodulazione dei servizi educativi e territoriali secondo modalità a distanza, stabilita a seguito dello Stato di emergenza nazionale Covid-19. Fra le attività sia di educativa domiciliare sia territoriale, svolte in modalità a distanza, si sono rivelate di fondamentale importanza quelle attività dirette a:

- supporto educativo-emotivo;
- supporto scolastico;
- attività ludico ricreative e didattiche (yoga, musica, attività motorie, arte etc.);
- servizio di ascolto e sostegno nuclei familiari;
- attività di educazione motoria;
- condivisione momenti di socialità;
- promozione momenti di dialogo familiare;
- promozione capacità espressive e creative.

In particolare, l'educativa domiciliare ha rappresentato uno strumento preziosissimo per l'avvio e il mantenimento della DAD didattica a distanza: le associazioni del territorio hanno fornito tablet, pc, etc...; e i servizi sociali hanno facilitato i rapporti tra famiglie e scuole, supportando i genitori nell'utilizzo delle piattaforme e sostenendo gli studenti nelle attività scolastiche a distanza². In altri casi, i servizi a distanza hanno aiutato le famiglie ad accedere ad altri servizi (compilazione on line per buoni alimentari).

Fondamentale anche il sostegno psicologico, soprattutto in considerazione di nuclei con difficoltà economiche e soluzioni abitative sovraffollate, e il sostegno alle funzioni genitoriali (supporto alla definizione di strategie di intervento educativo nell'organizzazione delle giornate in quarantena).

Strumenti & tecnologie

Erogazione dei servizi SED e SET attraverso l'accompagnamento a distanza, con l'utilizzo di strumenti e piattaforme quali Skype, WhatsApp e Microsoft Teams.

Comunicazione

Il servizio è stato attivato su segnalazione dei Servizi Sociali che hanno in carico le famiglie dei minori.

Feedback & Sviluppi futuri

Circa il 70% dei minori seguiti a domicilio o nei centri Territoriali hanno aderito al servizio a distanza.

² Il numero totale dei servizi attivi prima dell'Emergenza Covid-19 vedeva un numero di 306 minori compresi nella fascia d'età 6-13 di cui 113 maschi e 193 femmine e di 63 giovani compresi nella fascia d'età 14-21 di cui 33 maschi e 30 femmine. Nel mese di aprile 2020, a seguito dell'incremento dei posti disponibili, sono stati attivati ulteriori 56 servizi di educativa domiciliare (fascia d'età 6-14) e ulteriori 10 servizi di educativa territoriale (14-21). Non è stata ancora elaborata la distinzione in base al genere.

Distretto sociosanitario di Trapani

Regione Sicilia

Titolare dell'iniziativa:
Distretto Sociosanitario

Partner: Enti del Terzo Settore accreditati per l'erogazione di prestazioni di Assistenza Educativa Domiciliare, Assistenza Educativa Territoriale per supporto all'inclusione sociale di giovani e adulti e per Servizi di Sostegno Educativo Scolastico ed extra scolastico

Settore di intervento: Sociale

Destinatari: Bambini, Adolescenti, Persone con disabilità, Soggetti con condizione di indigenza attestata dai servizi del Comune, Persone in quarantena o positive al Covid

Personale impiegato: 10 tra assistenti sociali ed altri operatori sociali, Volontari, Assistenti alla Comunicazione e alla Autonomia ASACOM, Educatori professionali, Psicologi

Iniziativa finanziata da:
PON Inclusione, Fondi propri

Servizio rafforzato

Avviato il 19 marzo 2020

Orario: tutti i giorni nelle ore antimeridiane e pomeridiane per le attività di educativa domiciliare e doposcuola

Servizi ripensati in tempo di Coronavirus

Sono stati strutturati servizi di Assistenza Educativa Domiciliare Azione A1 c.2 e Servizi di Sostegno Educativo Scolastico (Azione B1 PON Inclusione) e Servizio ASACOM con modalità "a distanza" e/o a domicilio nei casi di grave emergenza educativa.

È stato inoltre sviluppato un sostegno psicologico "a distanza".

Strumenti & tecnologie

Sono state utilizzate le tecnologie più comuni come computer, smartphone e piattaforme di video conferenza.

Comunicazione

Si sono usati: comunicato stampa; pubblicazione sul sito internet del Comune; comunicazione a tutte le scuole del territorio di Trapani e del DSS 50; pagina Facebook del Comune di Trapani.

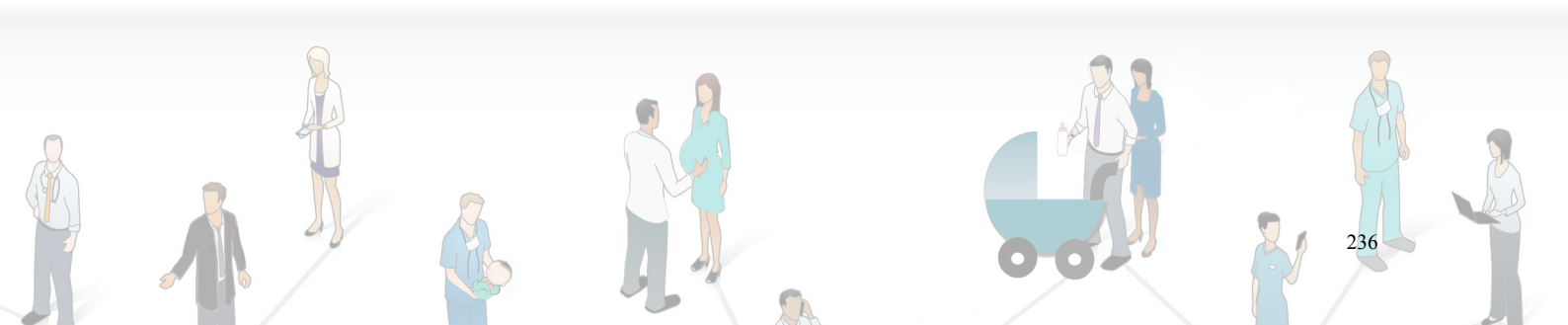
Feedback & Sviluppi futuri

Il Distretto, e in particolare il Comune di Trapani, ha ricevuto un feedback molto positivo da parte delle famiglie, degli operatori e degli insegnanti soddisfatti per la celerità di attivazione del servizio e per la semplificazione delle procedure per l'attivazione del servizio che ha tenuto conto delle possibili difficoltà riscontrate in seno alle famiglie in merito ai collegamenti internet, stampa moduli, ritiro voucher etc.

Avendo registrato un notevole numero di adesioni da parte delle famiglie si prevede di proseguire i servizi "a distanza" anche cessata l'emergenza Covid-19 nei casi di particolare bisogno della famiglia o per far fronte alle situazioni di lunga degenza ed ospedalizzazione dei minori frequentanti le scuole dell'obbligo.



TOSCANA



Ambito di Zona Versilia

Regione Toscana

Titolare dell'iniziativa
Ambito

Partner: Servizi socio-sanitari AUSL, Comuni della Versilia e con il COC di Viareggio

Settore di intervento:
Socio-sanitario

Destinatari:
Tutti i cittadini, Anziani, Persone con disabilità, Persone in quarantena o positive al Covid

Personale impiegato:
6 tra Assistenti sociali e operatori sociali

Iniziativa finanziata da:
Nessuna risorsa aggiuntiva

Servizio rafforzato

Attivato il 14 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì la mattina 9-14; lunedì e mercoledì orario continuato 9-17

Segretariato sociale in emergenza Covid19

Il servizio di sostegno agli utenti e delle loro famiglie in condizioni fragilità è stato potenziato per far fronte alla limitazione degli accessi ai servizi e in previsione delle difficoltà e del disorientamento dei cittadini.

L'istituzione del numero unico ha dato la possibilità di rispondere all'utenza anche in assenza dell'assistente sociale di riferimento, non sempre reperibile a causa dei provvedimenti limitanti la mobilità o allo *smart working*.

6 operatori hanno operato a turno sulla linea, garantendo un punto di riferimento per informazioni e risposte alle richieste dell'utenza sull'accesso ai servizi, alle prestazioni e segnalando ai servizi preposti situazioni particolari (dai problemi di assistenza di persone/famiglie infettate, alle necessità alimentari, al sostegno psicosociale di persone fragili rimaste improvvisamente isolate, disorientate e sgomentate ecc.). Si sono raccolte informazioni sui servizi di emergenza (es. servizi coordinati dai COC comunali distribuzione prodotti alimentari ecc.) e sulla domanda dell'utenza, per migliorare e essere più puntuali nel dare risposte.

Si è trattato di un'estensione/riorganizzazione del servizio dedicato normalmente a persone disabili o anziane e loro famiglie per informazioni sulla non autosufficienza

Strumenti & Tecnologie

Uso di telefoni e pc. Si sono deviate a un unico telefono le chiamate alle varie sedi degli assistenti sociali.

Comunicazione

Locandine esposte soprattutto nelle sedi distrettuali, Tramite uffici ASL, comunali e le associazioni.

Feedback & Sviluppi

Il riscontro è stato positivo, dunque il servizio rimarrà attivo. Col rientro dal lavoro agile saranno valutati adeguamenti alle esigenze sia organizzative che legate alla ripresa delle attività per un affiancamento anche informativo alla cittadinanza sempre con attenzione ai più fragili.

Comune di Arezzo

Regione: Toscana

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Coop. Sociali; associazioni ed enti di volontariato, culturali e di promozione sociale; Confraternite, Medici, Protezione Civile, Caritas, parrocchie, supermercati, farmacie

Settore di intervento:

Sociale, Socio-sanitario, Socio-educativo domiciliare, assistenza domiciliare socio-assistenziale, Sostegno alla genitorialità, pronto intervento sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

22 tra Assistenti sociali e operatori sociali, Personale socio-sanitario e amministrativo, Volontari, autisti del Comune, Personale delle cooperative sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, PON Inclusione, Accesso a Bandi, Fondi Propri, Azienda USL SUD-EST, donazioni **Servizio misto**

Attivato il 9 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30

La rete dei servizi sociali nell'era Covid-19

Si è realizzato un ripensamento generale dei servizi con l'attivazione di nuovi. In particolare, si sono implementati:

- Servizio telefonico sostegno socio-psicologico.
- Servizi per anziani, disabili, minori L.104/92, soggetti fragili: assistenza domiciliare, fornitura pasti, servizi prossimità, monitoraggio telefonico.
- Presenza degli operatori centri disabili anche al domicilio.
- Interventi economici per fornitura beni di prima necessità e dispositivi di sicurezza.
- Interventi per circensi bloccati in città dall'emergenza con fornitura di generi alimentari e voucher.
- Interventi area minori: monitoraggio famiglie e affidatari, con gli operatori delle comunità, con gli educatori del servizio di assistenza domiciliare educativa.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati: smart working, e-mail, telefono, WhatsApp, piattaforme per videoconferenze, corsi di aggiornamento e udienze telematiche.

Comunicazione

Per comunicare si sono realizzate: conferenza stampa giornaliera Sindaco, interviste Assessore, Sito e Facebook del Comune, bandi pubblicati sull'intranet del Comune.

Feedback & Sviluppi

Riscontro molto positivo sia dagli anziani fragili e dalle loro famiglie che dai cittadini che hanno richiesto l'intervento del Servizio Sociale e che hanno ringraziato per la professionalità degli operatori.

Gli operatori hanno evidenziato una maggiore funzionalità degli interventi, più celeri e meno burocratizzati.

Sarebbe auspicabile poter mantenere i collegamenti con le reti sociali che hanno collaborato. La continuità del servizio sarà oggetto di valutazione successiva.

Comune di Bibbiena

Regione Toscana

Titolare dell'iniziativa

Comune

Partner: Misericordia di Bibbiena, Misericordia di Soci e Carabinieri in Pensione

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

50 tra Assistenti sociali e operatori social e Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondo statale emergenza alimentare buoni pasto

Servizio misto

Attivato il 1° aprile 2020

Orario: dal lunedì al sabato.

Spesa e Medicinali a domicilio

Per affrontare l'emergenza è stato adottato un protocollo d'intesa con Misericordia di Bibbiena, Misericordia di Soci e Carabinieri in Pensione così da poter istituire un servizio di "Spesa e Medicinali a domicilio".

Questo servizio è stato gestito con personale dell'ufficio Sociale rimasto in attività col compito di raccogliere i bisogni dei cittadini per via telefonica tutte le mattine dalle 8,30 alle 12,30

Poi, le necessità sono state trasmesse alle Associazioni partner le varie commissioni da svolgere nel pomeriggio.

Strumenti & Tecnologie

Si sono usate strumentazioni ordinarie con enfasi su quelle telefoniche.

Comunicazione

La comunicazione si è realizzata attraverso il social network Facebook e il sito web istituzionale.

Feedback & Sviluppi

Il servizio continuerà finché se ne ravviserà il bisogno.

Comune di Montevarchi

Regione: Toscana

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Regione Toscana,
Cooperativa Sociale
Giovani Valdarno,
Protezione Civile
Montevarchi, Associazione
La Costellazione ed altre
associazioni del territorio

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini

Personale impiegato:
45 tra assistenti sociali e
operatori sociali, Personale
amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà, Fondi
propri, Ordinanza
Dipartimento Protezione
Civile n. 658/2020 e
Regione Toscana

Servizio misto

Attivato il 17 marzo 2020

Orario: Tutti i giorni dalle
ore 08,00 alle ore 20,00.

Riferimenti: i report sono
agli atti dell'ufficio

Montevarchi #iorestoacasa

Per affrontare l'emergenza sono stati attivati:

- un servizio di acquisto e consegna spesa e farmaci a domicilio;
- L'erogazione di buoni e pacchi spesa;
- Uno sportello telefonico di supporto psicologico a cittadini in difficoltà;
- Un servizio di videochiamate per supporto socioeducativo a minori.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati utilizzati: telefono, Tablet, social network e sito web del Comune di Montevarchi.

Comunicazione

La comunicazione si è realizzata attraverso post specifici sui social (Facebook, Instagram, Twitter) e sul sito web del Comune; tramite WhatsApp e e-mail.

Feedback & Sviluppi

La valutazione è positiva. Vi sono state telefonate di ringraziamento da parte dei destinatari e gli operatori sono soddisfatti del servizio svolto.

Il servizio continuerà fino al termine dell'emergenza. L'eventuale prosecuzione sarà oggetto di prossima valutazione.

Comune di Pietrasanta

Regione Toscana

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Settore di intervento:

Socio-sanitario.

Destinatari:

Tutti i cittadini, Anziani,
Persone con disabilità,
Disoccupati, Non
autosufficienti.

Personale impiegato:

40 Personale socio-
sanitario, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Accesso a Bandi, Fondi
propri, Donazioni

Servizio rafforzato

Attivato il 1° gennaio 2019

Orario: 24 ore su 24

Gestione RSA, soccorso, protezione civile, assistenza

Per supportare i cittadini nelle difficili situazioni create dalla pandemia è stato rafforzato il servizio di assistenza ad anziani non autosufficienti e a cittadini in condizioni di difficoltà.

Ci si è via via adeguati alle urgenze e al variare delle emergenze.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati strumenti ordinari e piattaforme informatiche.

Comunicazione

Il servizio è stato comunicato alla cittadinanza attraverso stampa, social network e passa parola.

Feedback & Sviluppi

Il servizio è strutturale e dunque non ne è previsto un termine.

Comune di Portoferraio

Regione Toscana

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: associazioni di
volontariato locali

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini, Soggetti
con condizione di indigenza
attestata dai servizi del
Comune, Persone in
quarantena o positive al
Covid-19

Personale impiegato:
10 tra Assistenti sociali ed
altri operatori sociali,
Personale amministrativo,
Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà, Fondi propri

Servizio nuovo

Attivato il 1° aprile 2020

Servizio Buoni Alimentari

È stato implementato un servizio telefonico di assistenza alla presentazione delle domande a seguito di bandi pubblicati dai Comuni di Campo nell'Elba, Marciana e Marciana marina

In seguito, si è eseguita la valutazione domande pervenute, e la conseguente consegna pacchi alimentari.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati strumenti ordinari.

Comunicazione

Per le comunicazioni si sono usati siti web comunali, avvisi pubblici e giornali locali.

Feedback & Sviluppi

Il servizio terminerà alla fine dell'emergenza sanitaria.

Società della Salute del Mugello

Regione Toscana

Titolare dell’iniziativa:

Società della Salute del Mugello

Settore di intervento:

Sociale, Socio-sanitario

Destinatari:

Bambini

Personale impiegato:

19 tra Assistenti sociali e operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Nessuna spesa aggiuntiva

Servizio rimodulato

Attivato il 12 marzo 2020

Riorganizzazione della tutela minori e rapporti con l'autorità giudiziaria

Per affrontare l'emergenza sono stati riorganizzati i servizi per la tutela dei minori.

Le nuove procedure rispondono all'esigenza di fornire indicazioni professionali con l'obiettivo di realizzare interventi certi e dovuti conciliando:

- a) la normativa vigente,
- b) il regolamento delle prestazioni dell'Ambito
- c) l'emergenza sanitaria e sociale legata alla pandemia.

Si è provveduto a riorganizzazione: il lavoro di indagine, il monitoraggio dei casi, il sostegno delle situazioni di minori e delle famiglie a rischio/pregiudizio in collaborazione con l'autorità giudiziaria competente.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati strumenti ordinari.

Comunicazione

Si sono attivati i canali abituali del servizio e e-mail.



TRENTINO ALTO ADIGE



Provincia Autonoma di Trento

Regione Trentino-Alto Adige

Titolare dell’iniziativa:

Provincia Autonoma di Trento

Partner: Servizio Politiche Sociali della Provincia di Trento, Comune di Trento, Comune di Rovereto, enti del Terzo settore

Settore di intervento: Sociale e Sociosanitario

Destinatari:

Persone senza dimora

Personale impiegato:

160 operatori tra: Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale socio-sanitario, Personale amministrativo, Hope (homeless peer- utenti esperti), Protezione Civile

Iniziativa finanziata da: Fondi propri, FEAD Avviso 4

Servizio rafforzato e rimodulato

Attivato il 13 marzo 2020

Orario: 24/24 ore

Link:

www.rainews.it/tgr/trento/articoli/2020/04/tnt-coronavirus-senza-tetto-trento-casa-accoglienza-696dcd25-34be-4aad-b32b-b624626e4e55.html

Rafforzamento del sistema dei servizi di bassa soglia per persone senza dimora

È stato realizzato il rafforzamento e rimodulazione dei servizi di bassa soglia (diurni e notturni) in favore di persone senza dimora.

Gli interventi e le azioni sono stati implementati in attuazione delle disposizioni nazionali e locali in tema di prevenzione, contenimento e gestione del contagio. In particolare, è stata prevista la rimodulazione dei servizi diurni e, per quelli notturni, l’aumento degli orari (24/24h), il blocco delle dimissioni, la proroga delle accoglienze in atto e del periodo di apertura per le strutture invernali. È stata attivata una nuova struttura temporanea di emergenza.

L’intervento è stato realizzato attraverso uno stretto coordinamento a livello provinciale che ha coinvolto Enti pubblici e del Terzo Settore operanti nel contrasto alla grave emarginazione adulta.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta tramite circolari provinciali, conferenze stampa, e-mail, report di aggiornamento.

Feedback & Sviluppi

La rimodulazione dei servizi rivolti a persone senza dimora cesserà presumibilmente il 31 maggio 2020.

Provincia Autonoma di Trento

Regione Trentino-Alto Adige

Titolare dell’iniziativa:

Provincia Autonoma di Trento

Partner: Dip. Salute e Politiche Sociali, Servizi sociali territoriali /Comunità di Valle, Comuni, CRI, Protezione civile, Ass. Psicologi per i Popoli, Enti del Terzo settore, Imprese private

Settore di intervento: Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini, Anziani, Persone in quarantena o positive al Covid-19, fragili senza rete familiare, immunodepressi, con malattie croniche

Personale impiegato:

115 operatori tra Assistenti sociali, operatori sociali e domiciliari, Personale socio-sanitario, Personale amministrativo, Volontari, psicologi volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri, Donazioni

Servizio nuovo

Attivato il 13 marzo 2020

Orario: 7/7 giorni; dalle 8 alle 20

Link di riferimento:

www.ufficiostampa.provincia.tn.it/Comunicati/Resta-a-casa-passo-io

Call center “#Restaacasapassoio”

Il progetto del Call center “#Resta a casa passo io” si è rivolto prioritariamente alle persone impossibilitate ad uscire dal proprio domicilio, fragili, prive di una rete familiare, over 75, affette da malattie croniche, immunodepresse, positive al Covid-19.

Coinvolgendo la rete di volontariato sul territorio è stata data risposta sia a necessità primarie, in particolare attraverso il reperimento di generi alimentari, di farmaci, connessioni per computer, trasporto di dispositivi medici, sia a bisogni di tipo emotivo-psicologico offrendo supporto relazionale a distanza.

Strumenti & Tecnologie

Utilizzo della piattaforma di Google Suite e rilevazione bisogni con Google moduli.

Comunicazione

La comunicazione del progetto è avvenuta tramite locandine, video, tv, conferenze stampa, e-mail, lettere cartacee, ecc.

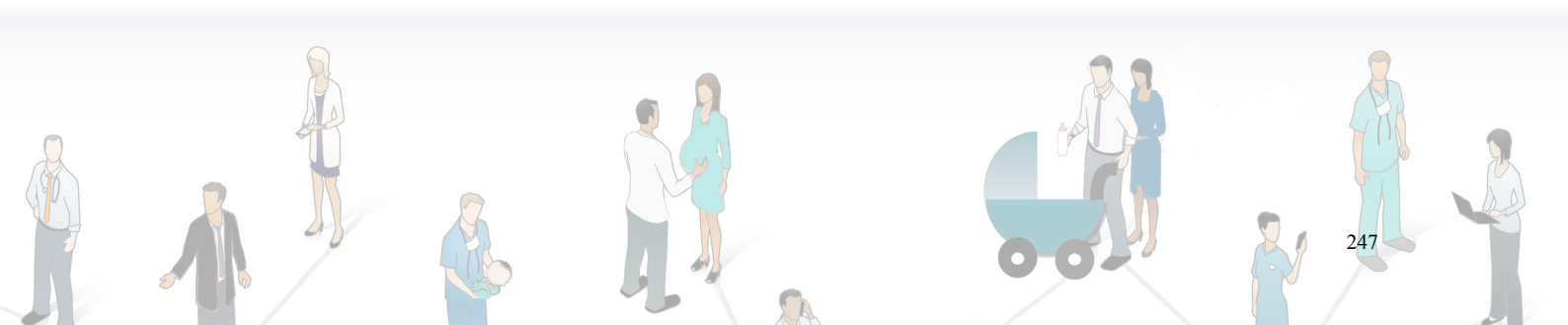
Feedback & Sviluppi

Numerosi riscontri positivi da parte dei cittadini per il soddisfacimento dei diversi bisogni comunicati agli operatori.

Presumibilmente il progetto del Call Center cesserà il 31 maggio 2020. Una prima riflessione sull’esperienza ha messo in luce elementi che potrebbero andare a rimodulare i servizi abituali. Alcuni territori (Comunità di Valle) hanno espresso la volontà di mantenere specificatamente la funzione di Call center rimodulandone l’attività in post emergenza.



UMBRIA



Comune di Castiglione del Lago

Regione Umbria

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner:
Centro Operativo Comunale
Protezione Civile,
Confraternita di Misericordia

Settore di intervento: Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato:
64 operatori tra Assistenti sociali ed altri operatori, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi del Comune

Servizio rafforzato

Avviato il 12 marzo 2020.

Orario: tutti i giorni dalle 8 alle 20

Link di riferimento:
<https://www.facebook.com/816861031691732/videos/646422155934958/>

Link fiaba
<https://www.youtube.com/watch?v=x54NYW0Z3HE>

Progetto "Vicini a Distanza"

Il progetto integrato si articola nelle seguenti attività:

- attivazione linea telefonica dedicata all'emergenza gestita dal personale dell'Area Politiche Sociali;
- mappatura, sostegno e monitoraggio telefonico delle situazioni di fragilità già in carico al servizio;
- consegna farmaci, beni di prima necessità a domicilio attraverso i volontari
- accompagnamento presso uffici e presidi sanitari per disbrigo pratiche e visite mediche attraverso i volontari;
- progetto socio-educativo per le scuole e i minori per spiegare l'emergenza sanitaria con la fiaba "L'abbraccio del mondo" scritta dall'Assistente Sociale V. Marat;
- raccolta e distribuzione di viveri a persone indigenti;
- attivazione di una linea di ascolto telefonico gestita da psicologi volontari denominata Telefono Amico;
- consegna a domicilio del bonus alimentare ai beneficiari;
- interventi psico-educativi in video-chiamata attivati nelle ore pomeridiane con progetto personalizzato integrato suddivisi per competenze.

Strumenti & Tecnologie

Per la realizzazione del servizio si è fatto ricorso a strumentazioni telefoniche, messaggistica WhatsApp e piattaforme di uso comune in questo periodo quali Zoom e Skype

Comunicazione

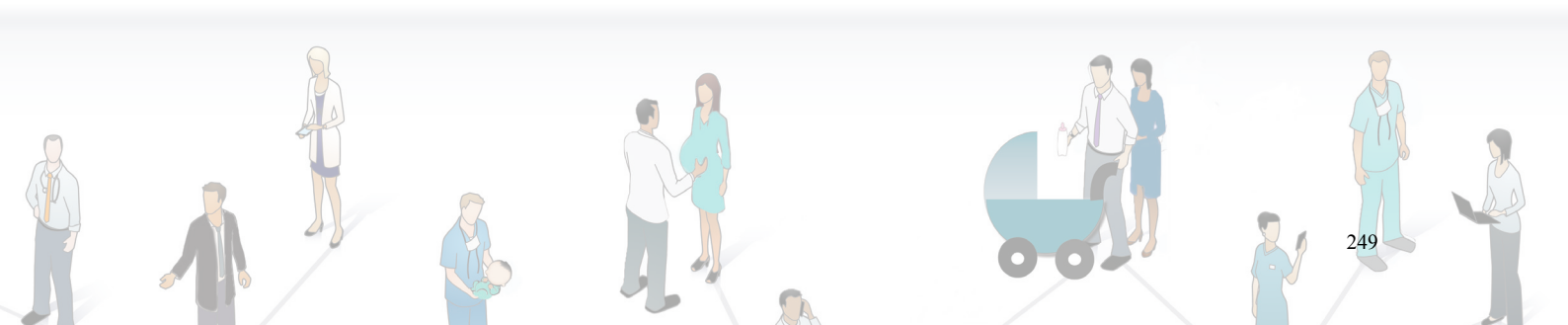
Sono stati utilizzati locandine e social network del Comune. La fiaba è pubblicata sui social istituzionali e sul canale YouTube della scuola comunale.

Feedback & Sviluppi

Il riscontro positivo dall'utenza è stato manifestato in molti messaggi. Per gli operatori è stata occasione per rafforzare la coesione degli staff. Sviluppi futuri non ancora definiti.



VALLE D'AOSTA



Comune di Courmayeur

Regione Valle d'Aosta

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: privati e
commercianti

Settore di intervento:
sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 7
operatori tra personale
amministrativo e volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondo Povertà

Servizio nuovo

Avviato il 10 aprile 2020

Orario: in orario di ufficio

Link di riferimento:

<https://www.comune.courmayeur.ao.it/linea-diretta/novita/notizie/carrello-solidale-distribuzione-tutti-i-mercoledi>
<https://www.comune.courmayeur.ao.it/linea-diretta/novita/notizie/buoni-spesa-per-l-acquisto-di-generi-alimentari>

Distribuzione buoni spesa – Carrello solidale

Si è proceduto alla distribuzione di buoni spesa.

Gli esercizi aderenti all'iniziativa di solidarietà “Carrello solidale - Se puoi dai, se non puoi prendi!” hanno donato e raccolto donazioni per i nuclei bisognosi

La distribuzione del carrello solidale avviene su base settimanale. Inoltre, sono messi a disposizione i libri dismessi della Biblioteca di Courmayeur. Con le dovute accortezze, guanti e mascherine, i libri possono essere presi e portati a casa da chiunque abbia la necessità, in questo periodo particolare, di arricchire la propria cultura e di immergersi nel mondo della letteratura.

Comunicazione

La comunicazione è stata fatta attraverso locandine, sito web istituzionale, albo pretorio.

Feedback & Sviluppi futuri

L'attività ha avuto elevata affluenza e riscontro positivo. Non è ancora stata definita la data di conclusione.

Comune di Nus

Regione Valle d'Aosta

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Proloco di Nus

Settore di intervento:

sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato: 2

operatori tra personale amministrativo e volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi statali e regionali per Buoni Spesa, Fondo alimentare

Servizio nuovo

Avviato l'8 aprile 2020

Orario: apertura ufficio

Emergenza Buoni Spesa

Per far fronte all'emergenza si è organizzata l'erogazione buoni spesa agli aventi diritto (coloro che hanno avuto un cambiamento economico-lavorativo causato dal Covid-19 e che, in seconda battuta, non dispongono di risorse finanziarie sufficienti).

Inoltre, per i non aventi diritto ai buoni spesa, tramite i volontari della Proloco viene consegnato un pacco spesa alla settimana a domicilio grazie ad alcuni fondi alimentari.

Strumenti & tecnologie

La richiesta di adesione è avvenuta tramite compilazione modulo inoltrato via mail.

Comunicazione

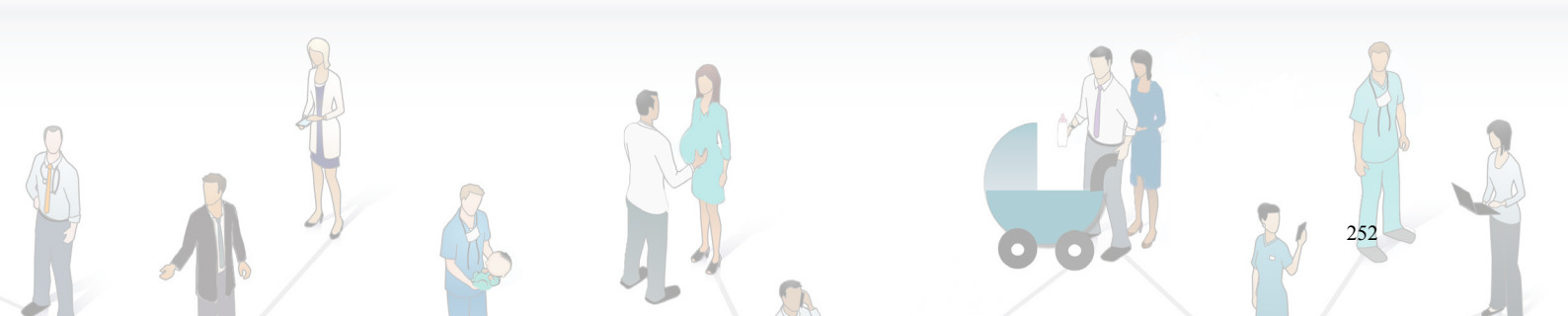
La comunicazione è stata data attraverso avvisi pubblici sul sito istituzionale.

Feedback & Sviluppi futuri

Il servizio sarà attivo solo durante l'emergenza Covid-19.



VENETO



Ambito Alto Vicentino

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:

Ambito

Partner: Servizi sociali dei Comuni

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Bambini, Adolescenti, famiglie

Personale impiegato:

3 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, PON Inclusion

Servizio nuovo

Attivato il 5 maggio 2020

Orario: martedì, mercoledì e giovedì dalle 9 alle 13

CON-NESSO, in rete per dare significato a questo tempo

È stato attivato uno sportello di ascolto e di sostegno telefonico per le famiglie fragili che vengono in contatto con i Servizi Sociali dei 32 Comuni dell'Alto Vicentino e hanno difficoltà nella relazione educativa con i propri figli sotto l'aspetto relazionale ed educativo e nella gestione della didattica a distanza.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati cellulare o Smartphone per chiamate, foto, audio e video tramite WhatsApp; PC e connessione internet per invio materiale tramite e-mail ed eventuali video chiamate.

Comunicazione

Per comunicare si è scelto la via della e-mail inviata alle assistenti sociali dei Comuni e la produzione di una locandina.

Feedback & Sviluppi

È previsto un monitoraggio mensile sull'andamento del progetto, anche per predisporre eventuali rimodulazioni, all'interno della cornice delle disposizioni ministeriali.

Il servizio terminerà con la fine dell'emergenza.

Ambito Alto Vicentino

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:

Ambito

Settore di intervento: Sociale

Destinatari: cittadini che versano in una condizione di difficoltà in seguito all'emergenza Covid-19

Personale impiegato:

70 tra Assistenti sociali e personale amministrativo

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, PON

Inclusione, Fondo Solidarietà

Alimentare

Servizio nuovo

Attivato il 2 aprile 2020

Orario: nell'orario lavorativo delle risorse coinvolte, in base alle necessità.

Attività di supporto ai Comuni per la Gestione dell'emergenza Covid-19

L'Ufficio di Ambito per l'Inclusione Sociale ha messo a disposizione dei Comuni del territorio parte del proprio personale per le attività a contrasto dell'emergenza.

Su richiesta di tre comuni e di una Unione montana, tre Assistenti Sociali dell'Ambito hanno supportato i colleghi dei Comuni nella gestione dei "buoni spesa" (rif. Ordinanza 658/2020 Protezione Civile). Inoltre, su richiesta di un altro comune dell'Ambito, è stato offerto uno spazio di ascolto a persone fragili segnalate dal servizio sociale, per poter meglio affrontare la situazione determinata dall'emergenza sanitaria e dal conseguente isolamento.

Il servizio attivato è stato promosso in seguito alla circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 27.03.2020, che ha previsto la possibilità di far valere sui fondi PON e Quota Servizi Fondo Povertà interventi connessi al contrasto dell'epidemia in atto e di destinare le risorse umane dell'Ufficio di Ambito per l'Inclusione Sociale ad attività direttamente legate all'emergenza sanitaria.

Strumenti & Tecnologie

Si è fatto uso di: telefono (chiamate, sms, messaggistica Whatsapp), e-mail, video-conferenze, documenti Excel e data-base per gestione dei buoni spesa, Piattaforma GePI per verifiche sui beneficiari RdC.

Comunicazione

Invio di e-mail ai comuni con allegata la circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 27.03.2020 e telefonate ai comuni che hanno richiesto informazioni più specifiche sul servizio.

Feedback & Sviluppi

Il servizio terminerà con la fine dell'emergenza.

*Ambito Distretto Est
AULSS 8 Berica*

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:
Ambito

Partner: Pro Loco,
Protezione Civile,
parrocchie, imprese

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Bambini,
Adolescenti, Giovani adulti

Personale impiegato:
40 operatori tra Assistenti
sociali ed altri operatori
sociali, Personale
amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri, Bonus Centri
Estivi

**Servizio rimodulato e
rafforzato**

Attivato dal 1° giugno 2020

Orario: dal lunedì al
venerdì dalle 7.30 alle 18

Piano operativo estate 2020

Il Piano riguarda il rafforzamento dei centri estivi in un'ottica di welfare sussidiario. Le fasi operative sono state così individuate:

- la Cabina di Regia formata dagli assessori determina il protocollo sanitario e approva il progetto educativo;
- si identificano nei comuni spazi all'aperto idonei al distanziamento sociale e a gestire tanti piccoli gruppi di bambini;
- Pro loco e Protezione Civile, supportano le zone di triage e i momenti di entrata e uscita;
- adolescenti e giovani adulti supportano gli animatori professionali nella gestione dei mini gruppi di bambini;
- si attiva un Tavolo di discussione con dirigenti scolastici, parrocchie, imprese.

Strumenti & Tecnologie

Si sono utilizzati sistemi per Video-riunioni, Google Suite per la co-progettazione, App "Scuolasemplice" per la gestione delle iscrizioni.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta con e-mail, sito internet, social, dirette Facebook e YouTube, materiale cartaceo.

Feedback & Sviluppi

Il Piano sta incontrando un'ampia convergenza tra attori pubblici, terzo settore e imprese.

Il servizio terminerà il 31 agosto 2020.

Ambito Sociale Agordino Bellunese Cadore

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:

Ambito

Partner: Protezione Civile, Dipartimento Prevenzione, Rete Comunitaria (esercenti commercio, Farmacia, Libreria e Associazioni di Volontariato)

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari:

Tutti i cittadini

Personale impiegato:

7 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, PON Inclusion, Fondi Propri

Servizio nuovo

Attivato il 13 marzo 2020

Orario: Tutti i giorni (compresi i festivi) dalle 9-13; 14-18

Sportello di ascolto sociale – Supporto alle persone positive al Covid-19

Per dare supporto ai cittadini si è attivato un intervento nuovo articolato in due principali attività:

- sportello telefonico per raccogliere i bisogni dei cittadini e possibilmente soddisfarli con le risorse territoriali e comunitarie; è realizzato in collaborazione col C.O.C. Nelle prime tre settimane sono state gestite 1.044 telefonate;
- servizio di sostegno sociale per le persone in isolamento, quarantena o dimesse da strutture. Nella prima settimana di attività sono state contattate 104 persone, 66 nuclei familiari. È stata inoltre attivata la collaborazione con C.O.C., Enti del Terzo Settore per la consegna di farmaci, dei DPI e per la gestione dei rifiuti.

Strumenti & Tecnologie

Lo sportello di ascolto fa uso del semplice strumento telefonico.

Comunicazione

La comunicazione del nuovo servizio è avvenuta tramite il sito internet del Comune e i mass media locali.

Comune di Carmignano di Brenta

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Farmacie, Istituto scolastico, Protezione Civile, Cooperativa Nuova Vita, Associazione Scout, Associazione Castoro a.s.d.

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari:
Tutti i cittadini, Alunni

Personale impiegato:
2 amministrativi dell'ufficio servizi sociali, e i volontari delle associazioni locali

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri

Servizio misto

Attivato l'11 marzo 2020

Orario: tutti i giorni

Iniziative in tempo di emergenza

Al fine di rispondere ad alcuni bisogni della cittadinanza emersi durante l'emergenza sanitaria da Coronavirus, il Comune di Carmignano di Brenta ha attivato e/o rimodulato i seguenti servizi:

- Pronto soccorso sociale: psicologo al telefono, servizio di consulenza territoriale passato dalla modalità in presenza a quella differita attraverso telefonate e videochiamate;
- Resta a casa e ai farmaci ci pensiamo noi: servizio per la consegna a domicilio a persone in isolamento, quarantena o dimesse da strutture, in difficoltà di spostamento, ultrasessantacinquenni.
- Resta a casa e alla spesa ci pensiamo noi: per la consegna della spesa a domicilio rivolta ai cittadini ultrasessantacinquenni, con pagamento alla consegna o dilazionato.
- Aiuto compiti? Ci pensiamo noi: connessi direttamente da casa, nuovo servizio di doposcuola gratuito svolto grazie alla piattaforma Meet.
- Spesa sospesa: raccolta fondi e raccolta generi alimentari per l'emissione di buoni spesa e distribuzione generi alimentari (in aggiunta a quelli assegnati con l'O.C.D.P.C. n. 658/2020).

Strumenti & Tecnologie

Lo sportello di ascolto fa uso del telefono anche in modalità videochiamata; per il doposcuola è impiegata la piattaforma Meet.

Comunicazione

Gli interventi sono stati pubblicizzati sul sito del Comune e attraverso delle locandine e nei social network.

Feedback & Sviluppi

Alcuni interventi sono ancora in corso, altri sono stati rimodulati dopo il lockdown perché le problematiche socio economiche e soprattutto lavorative stanno emergendo ora.

Comune di Marano Vicentino

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner: Regione del Veneto, Protezione civile, Cooperative affidatarie di servizi, Caritas parrocchiale; associazioni di volontariato

Settore di intervento:
Socio-Sanitario

Destinatari: Anziani, Persone con disabilità, Migranti, Soggetti con condizione di indigenza, Persone in quarantena o positive al Covid-19

Personale impiegato: 35 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali e socio-sanitari, Personale amministrativo, Volontari, Farmacisti

Iniziativa finanziata da:
Fondi propri del Comune

Servizio misto

Attivato dal 9 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì 9-12; lunedì e mercoledì fino 18.30; segreteria telefonica nelle altre fasce orarie

Ricerca-intervento: Vicinanza alla popolazione fragile

L'iniziativa si articola nelle seguenti attività:

- servizio telefonico di conoscenza dei bisogni e proposte di intervento alla fascia ultra 75enni soli e in coppia;
- stesura procedura di intervento relativa al numero di telefono di "vicinanza sociale" anche con possibilità di lasciare messaggi in segreteria telefonica;
- aiuto a prenotazione farmaci e coordinamento sanitario fra medici farmacisti e infermieri del Polo Socio Sanitario;
- assistenza domiciliare e di vicinanza telefonica a tutti gli utenti del Centro Diurno Anziani (attualmente chiuso) e delle persone in carico al servizio sociale comunale;
- bagno assistito presso il Centro Diurno per persone in carico al servizio;
- intensificata la consegna del pasto a domicilio da parte del Centro Cottura comunale;
- coinvolgimento negozi alimentari per consegna spesa a domicilio;
- produzione mascherine di stoffa da parte di alcuni volontari e distribuzione a persone in stato di necessità;
- coordinamento degli interventi fra Comune e partner;
- aggiornamento continuo del sito e canali istituzionali su progetti iniziative e informazioni periodo emergenza;
- apertura conto corrente dedicato (raccolta fondi a favore di progetti volti a fronteggiare emergenza Covid-19);
- continuità del progetto gratuito "Sostegno alla genitorialità": consulenza psicologica (fascia 0-6 anni) ed educativa fascia (fascia 0-3 anni) rivolta ai neo-genitori; colloquio con l'ostetrica entro i 15 giorni dalla nascita.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati utilizzati prevalentemente strumenti tradizionali.

Comunicazione

La comunicazione del progetto è avvenuta tramite e-mail; sito e canali istituzionali del Comune; pubblicità; stampa; consegna volantini porta a porta.

Feedback & Sviluppi

Attualmente si sta proseguendo con il mantenimento del numero telefonico di vicinanza e informazione socio sanitario e con indagini conoscitive dei bisogni con questionario telefonico strutturato.

Comune di Padova

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: ATI Coop Soc. La Bottega dei Ragazzi e Coop Soc Train de vie; Centro Servizi Volontariato di Padova, Associazioni Telefonata Amica

Settore di intervento: Sociale

Destinatari:

Anziani

Personale impiegato:

70 tra Assistenti sociali, altri operatori sociali, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi Propri

Servizio nuovo

Attivato il 1° marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì

Link di riferimento:

www.padovaoggi.it/politica/antenna19-contenitore-servizi-sociali-aiutare-anziani-persone-sole-padova-18-marzo-2020

ANTENNA 19

Si tratta della rimodulazione del servizio denominato "Servizio per lo sviluppo di Comunità, con gestione dei Centri di animazione territoriale e dei centri per le famiglie", effettuata per far fronte all'emergenza sanitaria in atto e garantire forme di prossimità agli anziani ultra 74enni che vivono da soli e non hanno figli residenti a Padova.

L'azione ha coinvolto 3.672 soggetti attraverso contatto telefonico e lavoro porta a porta: è stato attivato un sistema di monitoraggio, raccolta di bisogni, report giornalieri con segnalazioni ai servizi sociali per attivazione servizi domiciliari o segnalazione al CSV per attivazione volontari per consegna farmaci e spesa a domicilio. Per un gruppo di anziani è stato attivato il servizio di telefonata amica.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati utilizzati 3 strumenti operativi: mappa condivisa su Google Maps, questionario per rilevamento bisogni e tabella contatti fornitori es. farmacie, panettieri (a livello locale, provinciale e nazionale).

Comunicazione

Si sono usati i canali di Facebook, padovanet e stampa digitale (Padovaoggi).

Feedback & Sviluppi

Ci sono stati numerosi feedback positivi da parte dei destinatari del servizio.

Il 6 Aprile si è concluso il lavoro degli educatori; è stata data continuità ai soggetti che ne hanno manifestato interesse attraverso telefonata amica delle associazioni incaricate, telefonate di prossimità a cura dei volontari territoriali e attivazione dei servizi domiciliari comunali laddove necessario.

Comune di Pieve di Soligo

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner:

Istituzioni ed Enti del Terzo settore

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato:

8 tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali,
Personale amministrativo
Volontari, Protezione civile,
reti di famiglie

Iniziativa finanziata da:

Fondo Povertà, PON
Inclusione, Bandi, Fondi propri

Servizio rafforzato

Attivato il 8 marzo 2020

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 14; il pomeriggio lunedì e giovedì

Link:

www.comune.pievedisoligo.tv.it

Fronteggiare l'emergenza Covid-19

L'iniziativa si articola numerose attività: centri giovani, doposcuola, laboratori, promozione di sportelli per il lavoro, sportelli antiviolenza, educativa a domicilio, operativa di comunità, assistenza domiciliare, consegna pasti caldi a domicilio, telesoccorso, segretariato sociale, e tutti gli altri servizi essenziali come da L. 328/2000.

In tempi di Covid-19 si stanno sperimentando i servizi attraverso le tecnologie digitali quali: videochiamate, webinar, telefonate, passaggio a domicilio di volontari in protezione civile, ecc.

Strumenti & Tecnologie

Si è fatto uso di piattaforme quali Zoom, Meet, Skype; social network quali WhatsApp, ecc.

Comunicazione

Si sono usati numerosi canali comunicativi: social network, newsletter, web, tv, media locali, video, spot.

Feedback & Sviluppi

I cittadini hanno mostrato di apprezzare molto la vicinanza delle istituzioni e il loro sforzo di mantenere un legame con la popolazione nonostante i limiti imposti.

La maggior flessibilità maturata in questo periodo eccezionale sarà in parte mantenuta anche in futuro.

Comune di Sona

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:
Comune

Partner:
Protezione Civile

Settore di intervento:
Sociale

Destinatari: Tutti i cittadini

Personale impiegato:
10 tra Assistenti sociali ed
altri operatori sociali,
Volontari Protezione Civile

Iniziativa finanziata da:
cittadini

Servizio nuovo

Attivato il 6 aprile 2020

Orario: da lunedì a venerdì
negli orari in cui è presente
la protezione civile.

Spesa adottata

L'iniziativa nasce dalla richiesta di alcuni cittadini desiderosi di poter fare la spesa per conto di altri cittadini bisognosi.

L'assistente sociale, insieme alla Protezione Civile, ha trasformato la disponibilità delle persone in un progetto.

Si raccoglie la spesa donata e la si dona ad un nucleo familiare individuato dall'assistente sociale che funge da *trait d'union* fra donante e beneficiario.

Il donante accompagna la spesa con una lettera al beneficiario, con un pensiero di incoraggiamento, un valore aggiunto che crea comunità.

Strumenti & Tecnologie

L'iniziativa non impiega strumenti o tecnologie particolari; sono utilizzate le card già in uso nei supermercati.

Comunicazione

Per la comunicazione del progetto sono stati usati social media, Facebook.

Feedback & Sviluppi

Si registra soddisfazione di chi dona la spesa perché si sente utile, ringraziamento di chi riceve perché oltre ai beni materiali riceve anche un supporto di incoraggiamento e di vicinanza.

Si vorrebbe mantenere il servizio anche dopo l'emergenza, strutturandolo e coinvolgendo altri volontari.

Comune di Thiene

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: Croce Rossa Italiana, Protezione Civile, Caritas, Volontariato, Agesci, Parrocchie cittadine, farmacia comunale, Associazione Sintonia (Consultorio Familiare Socio-Educativo), AULSS n. 7 "Pedemontana", esercenti locali, Polizia Locale, Sportello Donna, Corpo dei Vigili del Fuoco, Comitati di Quartiere

Settore di intervento: Sociale e Sociosanitario

Destinatari: tutti i cittadini

Personale impiegato:

54 tra Assistenti sociali, altri operatori sociali, personale sociosanitario e personale amministrativo, volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri e donazioni

Servizio rafforzamento

Attivato il 10 marzo 2020

Orario: tutti i giorni lavorativi dalle 8 alle 19

Link: www.comune.thiene.vi.it

COndiVIDiamo

Dopo aver individuato e analizzato il bisogno delle utenze, il servizio si sviluppa su due filoni principali:

- 1) interventi economici finalizzati all'acquisto di beni di prima necessità e loro distribuzione;
- 2) ascolto e supporto psicosociale.

Il servizio è un rafforzamento del preesistente, potenziato con personale aggiuntivo, sviluppando una maggiore collaborazione con le realtà territoriali e incrementando il pronto intervento sociale.

Strumenti & Tecnologie

Sono stati usati posta elettronica e videoconferenze.

Comunicazione

Per la comunicazione si è scelto il sito istituzionale del Comune, social comunali, la posta elettronica.

Feedback & Sviluppi

I destinatari hanno espresso il loro pieno gradimento; fra gli operatori si è registrato un impatto emotivo rilevante, a fronte di una situazione mai sperimentata e di un numero ingente di richieste estremamente variabili.

Gli operatori hanno inoltre provato una fatica sia fisica che psicologica per rispondere a tutte le istanze.

Al momento non si conosce la data di termine del servizio.

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner:

Cooperativa Sociale

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Donne vittime di violenza di genere, minori ospiti di case rifugio

Personale impiegato:

18 persone tra Assistenti sociali ed altri operatori sociali, Personale amministrativo, Avvocate

Iniziativa finanziata da:

Fondi comunali, Accesso a bandi

Servizio rafforzato

Attivato il 20 ottobre 1994

Orario: reperibilità telefonica h24 per ospiti delle strutture e per Pronto Soccorso; reperibilità 4 ore dal lunedì al venerdì per altre situazioni. Operatrici attive dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17

Centro Antiviolenza

Attività rivolte alle donne vittime di violenza: rete con i Pronto Soccorso e le FF.OO., accoglienza di donne vittime di violenza, supporto psicologico, riqualificazione professionale e ricerca lavoro, ricerca soluzioni alloggiative lontano dall'autore di violenza, orientamento giuridico-legale, valutazione del rischio e messa in protezione di donne e insieme ad eventuali figli minori. Attività rivolte ai minori ospiti delle Case Rifugio (inseriti con le loro madri): sostegno scolastico e laboratori.

Per le/gli studenti: percorsi laboratoriali nelle scuole secondari di secondo grado. Per la cittadinanza: eventi di sensibilizzazione sul tema del contrasto della violenza di genere. Per le operatrici e operatori della Rete Territoriale Antiviolenza: formazione.

In questo periodo emergenziale, il cambiamento più importante è stato l'introduzione di strumenti da remoto (telefono, videochiamate) per la comunicazione con le donne seguite dal Centro antiviolenza, ospiti nelle Case Rifugio e di altre strutture, con la rete Territoriale Antiviolenza e fra tutte le operatrici coinvolte.

La frequenza dei contatti (colloqui, monitoraggio dei progetti, aggiornamenti) è stata potenziata e sono stati molto più frequenti rispetto al periodo precedente all'emergenza Covid-19. Si è inoltre proceduto al potenziamento della mappatura delle strutture di ospitalità in urgenza extra Casa Rifugio, in quanto nel secondo mese di Covid-19 sono aumentate esponenzialmente le situazioni di donne con necessità di una ospitalità in urgenza lontano dall'autore di violenza.

Strumenti & Tecnologie

Si è fatto uso di piattaforme informatiche, telefono.

Comunicazione

Per la comunicazione si sono usati: e-mail, locandina, comunicati stampa, social network.

Feedback & Sviluppi

Come risultato si registra un rafforzamento della Rete Territoriale Antiviolenza attraverso sinergie fra tutte le operatrici e operatori coinvolti.

Il Servizio resterà attivo anche dopo il Covid-19.

Comune di Vicenza

Regione Veneto

Titolare dell'iniziativa:

Comune

Partner: CRI - Comitato

Vicenza, Ass. Naz.

Carabinieri - Sez. Vicenza,

Croce Verde Vicenza,

Agesci; Protezione Civile,

ConfArtigianato

Cooperativa Promozione

Lavoro; singoli cittadini

Settore di intervento:

Sociale

Destinatari: Anziani,

Persone in temporaneo stato

di disagio

Personale impiegato:

20 persone tra Assistenti

sociali ed altri operatori

sociali, Volontari

Iniziativa finanziata da:

Fondi propri

Servizio misto

Attivato il 13 marzo 2020

Orario: dal lunedì al

venerdì dalle 9 alle 12;

martedì e giovedì anche

dalle 15.30 alle 17.30

Link di riferimento:

www.comune.vicenza.it/citt

[adino/scheda.php/42720,25](http://www.comune.vicenza.it/citt)

[0025](http://www.comune.vicenza.it/citt)

Vicenza Sicura

Si è realizzato un progetto composito che comprende più interventi:

- ascolto telefonico;
- consegna pasti, spese, farmaci e prescrizioni mediche a domicilio;
- supporto a pagamenti in posta;
- assistenza domiciliare;
- accompagnamenti indispensabili;
- sostegni alla solitudine;
- interventi particolari, come manutenzioni, riparazioni urgenti tramite artigiani del territorio.

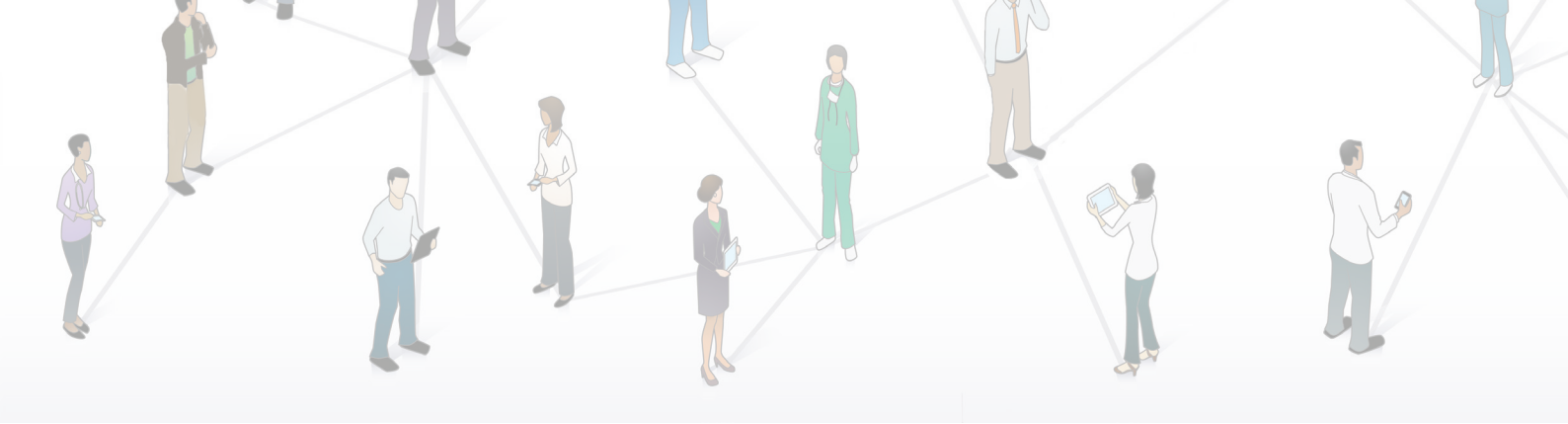
In parte è si trattato di interventi di rafforzamento con modalità inedite, in parte interventi nuovi in collaborazione con ConfArtigianato.

Strumenti & Tecnologie

Si è fatto uso di call center, e-mail.

Comunicazione

La comunicazione è avvenuta tramite locandine e siti internet.



Unione europea
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



THE WORLD BANK
IBRD · IDA | WORLD BANK GROUP

