



GESTIONE SERVIZI CENTRO DI ASCOLTO DAL 16 GIUGNO 2020

Il Centro di Ascolto e prima accoglienza Caritas prosegue a mantenere aperti i servizi, aggiornando e modificando le prassi e le procedure, costantemente in contatto con Diocesi, medici e amministrazione comunale, per cercare di rispondere al modificarsi dei bisogni.

Di seguito gli adempimenti aggiornati che regolano il servizio da oggi pomeriggio.

PRESENZA VOLONTARI.

Considerato:

1. le indicazioni della Regione Emilia Romagna in materia (<https://www.regione.emilia-romagna.it/coronavirus/linee-guida-per-il-volontariato>), dalle quali si evince che *“non sussistono specifici divieti né sulla base dell’età, né sulla base di altro criterio. Si ritiene comunque sempre valido il principio della massima cautela e senso di responsabilità nell’impiego dei volontari in età avanzata, considerato che il DPCM 17 maggio 2020 ribadisce le raccomandazioni per quanto riguarda le persone anziane o affette da patologie croniche o con multimorbilità ovvero con stati di immunodepressione congenita o acquisita, con una particolare attenzione e valutazione specifica della tipologia di attività svolta, in continuità con quanto più volte detto essere lo spirito delle linee guida regionali, vale a dire la massima tutela dei volontari, delle persone assistite e dell’intera comunità, nel rispetto dell’autonomia e responsabilità dei singoli e delle associazioni.”*
2. Che l’assicurazione aggiuntiva Covid-19 che è stata stipulata per tutti i volontari attivi (<https://www.unipolsai.it/protezione/assicurazione-sanitaria/assicurazione-sanitaria-andra-tutto-bene>), copre solo i volontari con età fino a 70 anni compiuti,

Riteniamo di dare le seguenti indicazioni:

- a. Tutti i volontari di età inferiore o uguale ai 70 anni e che non ricadono nelle categorie a rischio di cui sopra, possono ritornare in servizio.
- b. I volontari con età superiore a 71 anni compiuti, se lo desiderano possono riprendere il servizio, senza contatto con gli ospiti e consapevoli che non saranno coperti da assicurazione “Covid-19”.

Indipendentemente dall’età, è necessario che nessun volontario con sintomi influenzali si presenti al Centro di Ascolto.

Chi vuole/può ricominciare il proprio servizio e chi vuole iniziare a “dare una mano”, contatti il Centro di Ascolto allo 0546680061 oppure invii una mail a accoglienza@caritasfaenza.it.



ORGANIZZAZIONE SERVIZI

ACCOGLIENZA: presenza di volontario/operatore per rispondere al citofono e al telefono e per lavoro di “back-office”.

Attivato inoltre di chiamata a volontari dell'accoglienza che da casa rispondono alle chiamate, negli orari di chiusura del centro.

SALA D'ATTESA: CHIUSA

1) **ASCOLTI: TELEFONICI E IN PRESENZA.** Si può telefonare allo 0546680061 negli orari degli ascolti:

- MARTEDI DALLE 15,30 ALLE 18,15
- MERCOLEDI' DALLE 9,30 ALLE 12,00
- VENERDI' DALLE 9,30 ALLE 12,00

- I colloqui IN PRESENZA saranno fatti seguendo **rigorosamente** queste procedure:
 - Finestra aperta.
 - Utilizzo mascherine obbligatorio (istruzioni per indossare la mascherina: vedere in fondo)
 - Uso schermo di protezione
 - Dopo il colloquio:
 - disinfettare tavolo
 - Disinfettare mani
- Richiesta sostegno economico: si procede con pagamenti online dopo confronto con servizi sociali/parrocchia
- Richiesta rinnovo notti: si effettua colloquio telefonico.

2) **DISTRIBUZIONE PACCHI VIVERI**

ATTIVA SOLO SU APPUNTAMENTO NEI SEGUENTI GIORNI:

- LUNEDI' DALLE 15,30 ALLE 18,15 IN SEDE
- MARTEDI
 - MATTINO CONSEGNA A DOMICILIO
 - POMERIGGIO DALLE 15,30 ALLE 18,15 IN SEDE
- MERCOLEDI'



- MATTINO DALLE 9,30 ALLE 12,00 IN SEDE
- POMERIGGIO CONSEGNA A DOMICILIO

- VENERDI' MATTINA DALLE 9,30 ALLE 12,00 IN SEDE + CONSEGNA A DOMICILIO
(CARTELLO CON NUOVE INDICAZIONI AFFISSO SU STRADA)

**TUTTE LE CONSEGNE VANNO PROGRAMMATE CON APPUNTAMENTO TELEFONICO
(tel.0546680061)**

Modalità di distribuzione in sede:

1. ogni volontario indossa guanti e mascherina (istruzioni per indossare la mascherina: vedere in fondo).
2. la distribuzione avverrà nell'area cortiliva in modo che nessuno eccetto i volontari entri nei locali di stoccaggio degli alimenti.
3. Si posiziona un tavolo tra la porta del magazzino e l'area cortiliva in modo che funga sia da piano di appoggio che da barriera.
4. Disinfettare il tavolo dopo ogni consegna.
5. Concluso il servizio: prima gettare la mascherina e solo dopo togliere i guanti e lavarsi le mani.

3) **MENSA: APERTA IN PRESENZA E CON TAKE AWAY.**

- Da oggi lunedì 15 giugno la mensa è aperta, con 8 posti a sedere su 4 tavoli opportunamente distanziati e provvisti di divisorio in plexiglass.
- E' stato creato un percorso ingresso/uscita e gli ospiti che desiderano accedere dovranno indossare la mascherina, igienizzarsi le mani e farsi misurare la temperatura dal volontario di turno.
- A conclusione di ogni pasto, l'ospite provvederà a sparecchiare il proprio posto gettando in autonomia i rifiuti (stoviglie compostabili)
- Il volontario igienizzerà tavolo, sedia e plexiglass e farà accomodare un altro ospite.
- Rimane sempre possibile chiedere il pasto caldo in modalità take-away che sarà distribuito presso l'ingresso della cucina.
- Indicazioni:
 1. ogni volontario indossa guanti e mascherina (istruzioni per indossare la mascherina: vedere in fondo).
 2. Posizionare all'esterno del portone secchio "spegni sigarette e Sacco rifiuti".
 3. **Concluso il servizio: Prima togliere i guanti, poi lavare le mani e infine togliere mascherina**
 4. Ricordare agli ospiti in attesa di entrare in mensa o in attesa del take-away di rispettare la distanza di sicurezza.

4) **DOCCIA:** Considerato che l'igiene aiuta a contenere il contagio, si ritiene utile mantenere il servizio aperto alle seguenti condizioni:

- 1 ospite per volta su appuntamento.
- Al termine di ogni doccia: indossando guanti e mascherina, disinfezione di maniglie, miscelatori, doccette, box, piatto doccia e pavimento.

5) **LAVANDERIA:** CHIUSA. inviamo alla lavanderia automatica consegnando tessera prepagata.



6) **DORMITORIO:** APERTO. Max capienza : 7 persone

- Si mantiene la rigorosa disinfezione (con candeggina e disinfettanti) quotidiana dei locali (camere, bagni, corridoio, maniglie, ecc) e delle superfici e l'areazione dei locali.
- **non si accettano nuove richieste di accoglienza**
- Oltre agli ospiti presenti in dormitorio, si mantiene l'ospitalità di altri ospiti in sedi esterne in numero massimo di 1 o 2 persone per sede.

PER EVENTUALE QUARANTENA: procedura pronta in caso di necessità di porre in "quarantena volontaria" un ospite che eventualmente risultasse sintomatico.

7) **ATTIVITA' AMBULATORIALE:** TRIAGE TELEFONICO - MEDICO DISPONIBILE AL 3285479440.
EVENTUALI NECESSITA' AMBULATORIALI SOLO SU APPUNTAMENTO TELEFONICO

8) **SERVIZIO RACCOLTA INDUMENTI USATI:** aperto il magazzino di raccolta indumenti in via Seminario, 3 il lunedì e il mercoledì dalle 9,30 alle 11,30. GLI INDUMENTI POTRANNO ESSERE CONFERITI SOLO IN QUESTO MAGAZZINO

9) **SERVIZIO DISTRIBUZIONE INDUMENTI USATI:** aperto da martedì 23 giugno solo su appuntamento presso il Centro di Ascolto

10) **SPORTELLO immigrazione/regolarizzazione:** alla luce del decreto che rende possibile la regolarizzazione di alcune fasce di lavoratori stranieri, Caritas apre uno sportello immigrazione/regolarizzazione che sarà attivo ogni lunedì – a partire da oggi, dalle 15 alle 19 presso il Centro di Ascolto, al piano terra.

Sarà possibile accedervi solo tramite appuntamento da concordare telefonicamente, o durante i colloqui.

11) **SCUOLA ITALIANO:** riaperti alcuni corsi specifici con lezioni in piccoli gruppi e in spazi aperti

12) **OTTICO E DENTISTA:** valutare direttamente con ottico e dentista le reali urgenze e sospendere tutte le visite non necessarie.

13) **CENTRO DI ACCOGLIENZA DIURNA LA TENDA:** chiuso

COME DEVO METTERE E TOGLIERE LA MASCHERINA?

(Ministero salute)

- prima di indossare la mascherina, lavati le mani con acqua e sapone o con una soluzione alcolica
- copri bocca e naso con la mascherina assicurandoti che aderisca bene al volto
- evita di toccare la mascherina mentre la indossi, se la tocchi, lavati le mani



- quando diventa umida, sostituiscila con una nuova e non riutilizzarla; infatti sono maschere mono-uso
- toglila dalla mascherina prendendola dall'elastico e non toccare la parte anteriore della mascherina; gettala immediatamente in un sacchetto chiuso e lavati le mani.

ALTRI PROVVEDIMENTI ADOTTATI:

- ATTIVATA PROCEDURA DI SICUREZZA PER INGRESSO AL CDA, UTILIZZO SPAZI E AUTOMEZZI.
- PULIZIA E DISINFEZIONE QUOTIDIANA SPAZI E SUPERFICI TRAMITE ADDETTA ALLE PULIZIE E VOLONTARI
- DISPENSER gel igienizzanti (a disposizione): in ACCOGLIENZA – DORMITORIO – MENSA – ASCOLTI A e B – MAGAZZINO VIVERI- AMBULATORIO MAGAZZINO VIVERI
- CARTELLONISTICA in accoglienza/dormitorio/mensa/uffici/servizi igienici.
- UTILIZZO MASCHERINA E GUANTI, lavaggio mani frequente, distanziamento sociale, areazione dei locali costante.
- **IN PRESENZA DI UTENTE CON SINTOMI INFLUENZALI:** obbligatorio uso della mascherina (a disposizione, gliela si consegna) lo si fa uscire in luogo aperto e obbligatorio contattare subito operatore.