



SPAZIO DELLA SOLIDARIETÀ

SERVIZIO CONSEGNA A DOMICILIO BENI PRIMA NECESSITÀ

PER PERSONE
- CON DISABILITÀ
- ANZIANE
- AMMALATE
- IN ACCERTATO STATO DI BISOGNO

#LASCIAMOCCI CONTAGIARE DALLA SOLIDARIETÀ



COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE COMUNE DI CORIGLIANO-ROSSANO

VADEMECUM PER I VOLONTARI

- ❖ **LO SPORTELLO APRE ALLE 9.00** PERTANTO E' PREFERIBILE ARRIVARE ALLE 8,55
- ❖ GLI OPERATORI AL FRONT OFFICE SARANNO DUE PER CIASCUN TURNO
- ❖ I TURNI SONO DUE: LA MATTINA DALLE 9.00 ALLE 13.30 E IL POMERIGGIO DALLE 13.00 ALLE 17.30
- ❖ L'INTERVALLO ORARIO DALLE 13.00 ALLE 13.30 SARA' UTILIZZATO DAGLI OPERATORI PER IL PASSAGGIO DELLE CONSEGNE E/O PER LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI ORGANIZZATIVE, OLTRE CHE PER CHIUDERE GLI INTERVENTI DEL GIORNO PRECEDENTE
- ❖ LA FORMULA DI RISPOSTA AL TELEFONO E': **BUONGIORNO, TELEFONO AMICO SPAZIO DELLA SOLIDARIETA', IN COSA POSSO ESSERLE UTILE?**
- ❖ DOPO AVER ASCOLTATO UNA PRIMA ISTANZA E PRIMA DI PROCEDERE ALLA RACCOLTA DEI DATI L'OPERATORE AL FRONT OFFICE LEGGE ALL'INTERLOCUTORE LA SEGUENTE FORMULA: *Nel rispetto della normativa indicata, il Comitato Organizzativo del Tavolo della Solidarietà tratta i dati personali secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Vs. riservatezza e dei Vs. diritti. Acconsente al trattamento dei suoi dati per le finalità di solidarietà e assistenza per cui sta chiamando? E si attende (e/o si sollecita) la risposta positiva*
- ❖ L'OPERATORE AL FRONT OFFICE HA UN FILE EXCEL SU CUI ANNOTA I DATI DELLA CHIAMATA (ORA, PROPRIO NOME, NOME DELLA PERSONA CHE CHIAMA , ESIGENZA, ECC).
- ❖ COMUNICA AL CHIAMANTE CHE:
 - LA SPESA DEVE CONSISTERE I **BENI DI PRIMA NECESSITA'**
 - **NON SI POSSONO ACQUISTARE BENI DEPERIBILI** (CHE HANNO BISOGNO DI ESSERE CONSERVATI IN FRIGORIFERO)
 - LA SPESA NON PUO' SUPERARE UN TETTO DI **30€**
 - SI COMUNICA L'INTERVALLO ORARIO IN CUI SARA' EFFETTUATA LA CONSEGNA E DI TENERE A PORTATA DI MANO I SOLDI
 - SI CHIARISCE CHE A CONSEGNARE SARA' LA **CROCE ROSSA ITALIANA**
- ❖ SE LA RICHIESTA RIGUARDA **FARMACI** BISOGNA INDIRIZZARE IL CHIAMANTE ALLA FARMACIA DI RIFERIMENTO, SARANNO POI LORO A CONTATTARCI
- ❖ PER IL RITIRO DEI FARMACI PRESSO LE FARMACIE SARANNO INCARICATI SOLO ALCUNI VOLONTARI CHE SI OCCUPERANNO ESCLUSIVAMENTE DI QUESTO SERVIZIO, FERMO RESTANDO CHE LA CONSEGNA VERRA' EFFETTUATA SEMPRE DALLA CRI, QUINDI ANCHE I FARMACI SARANNO MUNITI DI BOLLA E CONFERITI NEGLI ORARI STABILITI DALLA CRI
- ❖ OGNI GIORNO ALLE 12.30 ED ALLE 17,00 GLI OPERATORI CONTATTERANNO I VOLONTARI DI TURNO PER COMUNICARE GLI ELENCHI DEI NOMINATIVI E TRASMETTERE LE LISTE DELLA SPESA, LA COMUNICAZIONE PUO' AVVENIRE PERSONALMENTE SE IL VOLONTARIO SI RECA IN SEDE O TRAMITE WHATSAPP, PURCHE' IL VOLONTARIO ABBAIA CURA DI COMPILARE LA BOLLA DI ACCOMPAGNAMENTO DELLA SPESA
- ❖ LA SPESA PUO' ESSERE EFFETTUATA CON SOMME ANTICIPATE DALLA ASSOCIAZIONE O DAL VOLONTARIO, MA ANCHE UTILIZZANDO CANALI PRIVILEGIATI CHE PERMETTANO DI FARE ACQUISTI CHE SI POSSONO SALDARE IL

GIORNO SUCCESSIVO, SE NESSUNA DI QUESTE STRADE E' PERCORRIBILE SI FA PRESENTE ALL'OPERATORE DEL FRONT OFFICE

- ❖ LE CONSEGNE RICEVUTE ALLE 12.30 DOVRANNO ESSERE ESPERITE ENTRO IL POMERIGGIO E CONFERITE NELLA SEDE DELLA CROCE ROSSA DALLE 15,00 ALLE 16,00
- ❖ LE CONSEGNE RICEVUTE ALLE 17,00 DOVRANNO ESSERE ESPERITE ENTRO LA MATTINA SUCCESSIVA E CONFERITE NELLA SEDE DELLA CROCE ROSSA DALLE 9,00 ALLE 10,00
- ❖ ALLA CONSEGNA DELLA SPESA PRESSO IL PUNTO DI RACCOLTA DELLA CRI IL VOLONTARIO FA UNA FOTO DELLA BOLLA CON ALLEGATO LO SCONTRINO E LA INVIA ALL'OPERATORE AL FRONT OFFICE AL FRONT OFFICE CHE LO HA CONTATTATO, L'OPERATORE AL FRONT OFFICE PROVVEDE AD ARCHIVIARE NELLA CARTELLA DI DRIVE CON LA DATA DELLA CHIAMATA.
- ❖ LA CROCE ROSSA, ALLA CONSEGNA, LASCIA LO SCONTRINO, TIENE LA BOLLA IN CUI RILEVA LO STATO DI BISOGNO ATTRAVERSO L'INDICATORE E CONSEGNA IN SEDE BOLLE E SOLDI DEI DUE TURNI AL RIENTRO DELLE CONSEGNE DELLA MATTINA.
- ❖ L'OPERATORE AL FRONT OFFICE DI TURNO CHIUDE GLI INTERVENTI DEL GIORNO PRECEDENTE E VERIFICA CHE SIANO STATE EVASE TUTTE LE RICHIESTE CONFRONTANDO L'ELENCO EXCEL CON LE BOLLE RIENTRATE
- ❖ GLI OPERATORI AL FRONT OFFICE TENGONO TRACCIA NELL'APPOSITO FILE EXCEL DELLE SOMME SPESE DAI VOLONTARI CHE PROVVEDERANNO A REGOLARIZZARE LE SOMME A CREDITO O A DEBITO AL TURNO SUCCESSIVO O COMUNQUE IL GIORNO DOPO
- ❖ GLI OPERATORI DEL FRONT OFFICE DI TURNO LA SERA VERIFICANO CHI E' DI TURNO IL GIORNO SUCCESSIVO E PRENDONO ACCORDI PER LE CHIAVI AL FINE DI EVITARE SPIACEVOLI SITUAZIONI
- ❖ I TURNI DI OPERATORI FRONT OFFICE E VOLONTARI VENGONO PREDISPOSTI SETTIMANALMENTE E COMUNICATI LA DOMENICA, SI PREGA DI PRENDERNE VISIONE E DI COMUNICARE TEMPESTIVAMENTE EVENTUALI INTERVENUTE INDISPONIBILITA' PER PERMETTERE GLI OPPORTUNI AGGIUSTAMENTI
- ❖ SI AVVISA CHE NELLA SEDE SARA' CONSULTABILE UN ELENCO DEI VOLONTARI (NOME, COGNOME, ASSOCIAZIONE E NUMERO DI TELEFONO)
- ❖ SI STA PROVVEDENDO ALLA EMISSIONE DI "PASS" CHE AGEVOLERANNO GLI SPOSTAMENTI E IL SUPERAMENTO DEI POSTI DI BLOCCO

*Con la certezza che ci saranno degli aggiustamenti da fare e che questo meccanismo avrà bisogno di un rodaggio (speriamo non troppo lungo) prima di andare a regime;
con la speranza che questo momento difficile di prova per noi tutti si concluda presto e al meglio;
con nel cuore la preghiera per chi lotta per la vita: malati, medici, infermieri, forze dell'ordine, Istituzioni e volontari, auguri un buon inizio ed un buon lavoro a noi tutti*