



ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΩΣΤΕ ΝΑ ΜΕΝΟΥΝ ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΣΤΟ ΣΠΗΤΙ.

Στις 17 Μαρτίου 2020, απεστάλη σε όλους τους Δήμους της Χώρας εγκύκλιος του Υπουργείου Εσωτερικών με Θέμα: «**Ενίσχυση δημοτικών δομών κοινωνικής πολιτικής και αλληλεγγύης - Απασχόληση προσωπικού ΟΤΑ και νομικών προσώπων αυτών κατά τη διάρκεια λήψης μέτρων αποφυγής και περιορισμού της διάδοσης του κορωνοϊού – COVID 19**».

Σύμφωνα με την εγκύκλιο,

οι υφιστάμενες υπηρεσίες κοινωνικής πολιτικής αναλαμβάνουν από λήψεως παρούσας την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και αλληλεγγύης, οι οποίες συνίστανται ιδίως στις εξής:

- α) καταγραφή των κατοίκων του δήμου που δεν μπορούν ή δεν επιτρέπεται να μετακινηθούν από τις οικίες τους και αδυνατούν κατά δήλωσή τους να εξυπηρετηθούν
- β) καταγραφή των άπορων και οικονομικά αδύνατων κατοίκων του δήμου που δεν μπορούν ή δεν επιτρέπεται να μετακινηθούν από τις οικίες τους και αδυνατούν να εξυπηρετηθούν κατά δήλωσή τους
- γ) εξυπηρέτηση για θέματα φαρμακευτικής περίθαλψης και παροχής ειδών πρώτης ανάγκης στους κατοίκους της περ. α)
- δ) δωρεάν προσφορά φαρμακευτικής περίθαλψης και ειδών πρώτης ανάγκης στους κατοίκους της περ. β)
- ε) συνδρομή στις υγειονομικές υπηρεσίες που επιχειρούν εντός των ορίων του δήμου, ανάλογα με τις οδηγίες τους
- στ) λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου και ιστότοπου με σκοπό την καταγραφή των αιτημάτων και των αναγκών των κατοίκων των περ. α) και β)
- ζ) διεκπεραίωση αιτημάτων των κατοίκων των περ. α) και β) (παραλαβή αιτήσεων – παράδοση πιστοποιητικών) για τα πάσης φύσεως πιστοποιητικά που εκδίδονται μέσω ΚΕΠ
- η) κάθε άλλη εργασία συναφής με ληφθέντα μέτρα για την αποτροπή διάδοσης του ιού COVID-19.

Σε περίπτωση μικρών νησιωτικών ή ορεινών δήμων στους οποίους δεν υφίστανται αντίστοιχες υπηρεσίες, συστήνονται και λειτουργούν υποχρεωτικά, με απόφαση του οικείου Δημάρχου, προσωρινές υποστηρικτικές δομές κοινωνικής πρόνοιας και αλληλεγγύης. Των δομών αυτών προϊστάται Αντιδήμαρχος του οικείου δήμου, ο οποίος ορίζεται με την απόφαση σύστασης. Για την αποτελεσματική τους λειτουργία, οι υπηρεσίες/δομές της προηγούμενης παραγράφου, ενισχύονται

ι. με προσωπικό των υπηρεσιών των οποίων έχει υποχρεωτικά ανασταλεί η λειτουργία, βάσει της δυνατότητας που παρέχεται με την παρ. 2 του άρθρου 10 της από 11.3.2020 ΠΝΠ (Α' 55),

ii. με προσωπικό κάθε ειδικότητας που προσλαμβάνεται κατά τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου εικοστού τετάρτου της από 14.3.2020 ΠΝΠ (Α' 64).

Κατόπιν των ανωτέρω και αναγνωρίζοντας ότι ζούμε όλοι πρωτόγνωρες συνθήκες, Ομάδα Εργασίας από την Επιστημονική Επιτροπή του Δικτύου, βασιζόμενη στις γνώσεις, κυρίως όμως στην εμπειρία, επεξεργάστηκε πρότυπα τα οποία μπορούν να προσαρμοστούν στις ιδιαιτερότητες του κάθε Δήμου.

A. Δημιουργία Νέας Δομής στον Δήμο για την υποστήριξη των κατοίκων .

Για την αντιμετώπιση των έκτακτων συνθηκών και την υποστήριξη των κατοίκων ώστε να μείνουν στο Σπίτι, ο κάθε Δήμος οφείλει να συστήσει μια νέα υπηρεσία για το χρονικό διάστημα που θα ισχύουν τα έκτακτα μέτρα.

Αυτή η υπηρεσία μπορεί να στελεχωθεί με νέο προσωπικό που θα προσληφθεί ή να αξιοποιηθεί προσωπικό που εργαζόταν σε υπηρεσίες που λόγω συνθηκών δεν λειτουργούν.

Αντικείμενο αυτής της υπηρεσίας είναι

- Ο εντοπισμός και η καταγραφή των κατοίκων που χρειάζονται βοήθεια και η λειτουργία τηλεφωνικού Κέντρου
- Η εξυπηρέτηση αναγκών των κατοίκων με κύριες κατηγορίες τις εξής.
 - α. Αγορά ειδών super market και φαγητού
 - β. Αγορά φαρμάκων
 - γ. Νοσηλευτική υπηρεσία
 - δ. ιατρική υπηρεσία
 - ε. Πληρωμή λογαριασμών, τραπεζικές συναλλαγές κλπ.Στ. Διεκπεραίωση διοικητικών θεμάτων
Ζ. Άλλα
- Η κατηγοριοποίηση των αναγκών και η δημιουργία Ομάδας Εργου του Δήμου από εμπλεκόμενες υπηρεσίες.
- Η δημιουργία Δικτύου υποστήριξης απο φορείς της πόλης. (πχ Κέντρο Υγείας, Νοσοκομείο, Εκκλησία, εθελοντικές οργανώσεις κλπ)

B. Δημιουργία Τηλεφωνικού Κέντρου.

Το τηλεφωνικό Κέντρο ιδρύεται και λειτουργεί ή με το υπάρχον προσωπικό του Δήμου, η με επιπρόσθετο που προσλαμβάνεται με την δυνατότητα που δίνει ο νόμος για τον σκοπό αυτό. Σκοπός του τηλεφωνικού κέντρου είναι η συλλογή και καταγραφή των αναγκών των κατοίκων που πρέπει να μείνουν στο σπίτι τους και η διοχέτευση και παρακολούθηση της διεκπεραίωσης των αιτημάτων στις αντίστοιχες δομές του Δήμου.

Στελέχωση. Το ιδανικό είναι να είναι στελεχωμένο από στελέχη των Κοινωνικού Τομέα ή του Τομέα Υγείας. Μπορεί να αξιοποιηθεί και προσωπικό του Δήμου από άλλους τομείς, θα πρέπει όμως να έχει σαφείς οδηγίες και μια σύντομη ενημέρωση για τον τρόπο λειτουργίας.

Λειτουργία. Ως υπηρεσία διαρκούς υποστήριξης ποικίλων αιτημάτων, το ιδανικό είναι να λειτουργεί τουλάχιστον σε 12ωρη βάση εφ' όσον στην περιοχή δεν υπάρχουν άλλες υπηρεσίες υποστήριξης αιτημάτων.

Οι βάρδιες του προσωπικού που θα έρθει από τις δομές που έχουν κλείσει να μην εναλλάσσονται συνεχώς έτσι ώστε να υπάρχει κατά το δυνατόν σταθερό προσωπικό και όχι συνεχής εναλλαγή υπαλλήλων.

Ενημέρωση του προσωπικού που δεν είναι εξοικειωμένο για την τήρηση του απορρήτου και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Χρήση τηλεφωνικών γραμμών κατά προτίμηση άλλων από αυτές των κοινωνικών υπηρεσιών προς αποφυγή υπερφόρτωσης του τηλεφωνικού συστήματος και αδυναμίας εξυπηρέτησης των περιπτώσεων που εξυπηρετούνται ήδη από την κοινωνική υπηρεσία.

- Ο πολιτικός και υπηρεσιακός υπεύθυνος της νέας δομής καλό είναι να είναι ίδιος με αυτόν τον κοινωνικών υπηρεσιών ή άτομο με ευρεία αποδοχή καθώς θα χρειαστεί διατομεακή συνεργασία.
- Παροχή υλικών προστασίας στο προσωπικό που βγαίνει για εξυπηρέτηση των πολιτών (μάσκες , γάντια, στολές προστασίας κλπ)
- Ενημέρωση οδηγών και εργατών καθαριότητας για την αυστηρή τήρηση των κανόνων υγιεινής
- Εμψύχωση, εποπτεία του προσωπικού

Εποπτεία όσον αφορά την πορεία και διεκπεραίωση του αιτήματος από τους συναδέλφους

Γ. Βασικά Βήματα Ίδρυσης και Λειτουργίας Τηλεφωνικού Κέντρου και Νέας Δομής υποστήριξης Κατοίκων

ΥΠΟΔΟΧΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ – ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

1. Υποδοχή και καταγραφή αιτημάτων.
2. Λήψη σύντομου ιστορικού – Διερεύνηση για την ύπαρξη οικογενειακού περιβάλλοντος - καταγραφή αναγκών – Ιεράρχηση προτεραιοτήτων.
3. Διοικητική υποστήριξη για την ηλεκτρονική καταγραφή του αιτήματος.
4. Παραπομπή στην αρμόδια ομάδα έργου.
5. Μετά το πέρας της ενέργειας, ενημέρωση από την ομάδα έργου για την ολοκλήρωσή της και ενημέρωση του πληροφοριακού συστήματος.

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

1. Δημιουργία αποκεντρωμένων ομάδων έργου ανάλογα με τα αιτήματα στις δημοτικές κοινότητες (Κοινωνικής Εργασίας, Νοσηλευτικής φροντίδας, Οικογενειακής

Βοήθειας, Κοινωνικού Παντοπωλείου, Κοινωνικού Φαρμακείου, Κέντρου Κοινότητας, Διοικητικής Υποστήριξης, Ομάδας Εθελοντών).

2. Προγραμματισμός για την υλοποίηση της ενέργειας.
3. Υλοποίηση της ενέργειας
4. Ενημέρωση του Υπευθύνου για τη διαχείριση των αιτημάτων στο πέρας της ενέργειας.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

Σε δεύτερο χρόνο γίνεται επιβεβαίωση και αξιολόγηση των ολοκληρωμένων πράξεων από την Ομάδα Εργου που έχει συσταθεί.

Γ. ΔΟΜΗ ΑΣΤΕΓΩΝ

Τις ημέρες αυτές δεν επιτρέπεται κανείς συμπολίτης μας να είναι στον δρόμο.

Πέραν της υποστήριξης να μένουν οι άνθρωποι στα σπίτια τους, πρέπει να υπάρξει μέριμνα για την στέγαση και φροντίδα όσων είναι στον δρόμο.

Το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών υποθέσεων έχει εκδώσει στις 22/03/2020, σχετική εγκύκλιο με θέμα

«Έκτακτα μέτρα για την προστασία αστέγων και τον περιορισμό διάδοσης του κορωνοϊού»

Σας επισυνάπτουμε την σχετική εγκύκλιο μαζί με όλες τις άλλες, στον σχετικό φάκελλο στην Ιστοσελίδα μας.

Συγγραφή- Επιμέλεια. Ομάδα Εργασίας Επιστημονικής Επιτροπής Ελληνικού Δικτύου Υγιών Πόλεων του Π.Ο.Υ., αποτελούμενη από τους.

Νταΐζη Παπαθανασοπούλου, Κοινωνιολόγος- Κοινωνική Λειτουργός,

Αγγελική Οικονομοπούλου, Ψυχολόγος,

Δήμητρα Παπαγεωργίου, Ψυχολόγος,

Κυπαρισένια Σαμαρά, Επισκέπτρια Υγείας.

Ακολουθούν δύο Δελτία - υποδείγματα για την καταγραφή και την διεκπεραίωση των Αιτημάτων.

ΔΗΜΟΣ.....

Τηλεφωνικό κέντρο

A/A.....

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΓΡΑΦΕΙ ΤΟ

ΑΙΤΗΜΑ.....

ΑΤΟΜΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Όνοματεπώνυμο:..... Ημερομηνία:

.....

Ηλικία:

Διεύθυνση:.....

Τηλέφωνο:.....

ΑΜΚΑ:.....

Ασφάλιση:.....

Ηλικιωμένος

ΑμεΑ Πάθηση & ποσοστό αναπηρίας

Οικονομικά αδύναμος

Εξυπηρετούμενος Δομής Δήμου:

ΚΑΠΗ

Βοήθεια στο Σπίτι

Κέντρο Κοινότητας

Κοινωνική Υπηρεσία

Υπηρεσίες Συμβουλευτικής

ΔΗΜΟΣ.....

ΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΔΕΛΤΙΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

ΟΝΟΜΑ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

ΤΗΛΕΦΩΝΟ.....

ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....

.....

.....

.....

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙ.....

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΠΟΥ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ.....

ΣΧΟΛΙΑ.....

.....

.....

ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΤΕΛΙΚΗΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ.....

ΥΠΟΓΡΑΦΗ: