

MANUALE PRATICO

Come è fatto e come funziona
il servizio di emergenza SuperBergamo



Indice

Intro	2
Allegati utili	2
TIPS: Ricordate che i dati raccolti nei file, sono dati sensibili. Abbiate cura di non diffonderli o lasciare aperti gli accessi.	2
Comunicazione	3
Sicurezza e DPI	3
Amministrazione	4
Assicurazione	4
Relazioni istituzionali	4
Struttura operativa	5
Centralino	6
Logista	7
Volontari@-Runners	8
Gestione magazzino kit solidali	9
Gestione economica	10
Struttura tecnica	10
Telefono e Whatsapp	10
Condivisione files e apps	10
Instant messaging	11
Meetings	11
Contatti	11

Intro

SuperBergamo [www.superbergamo.org] è un progetto di volontariato, senza scopo di lucro, attivo dal 27 febbraio 2020 il cui obiettivo è dare un supporto pratico alla città e alla provincia di Bergamo in questo periodo di emergenza “Covid19” che non ha precedenti.

Questo vademecum descrive come è costruito e come funziona il servizio di emergenza messo in campo durante il primo lockdown, in modo da dare gli strumenti a chi volesse mettere in campo una struttura simile.

E' stato scritto da chi ha gestito l'emergenza nel primo lockdown dove NON c'erano manuali o vademecum. Abbiamo organizzato in tempo reale. Qui trovate l'assetto migliore che abbiamo ottenuto.. Senza pretesa, ma sperando sia uno strumento utile.

Forse il miglior consiglio è essere creativ3, immaginare possibilità e trovare soluzioni. Si presenteranno problemi in maniera costante. Sta a voi elaborare strategie per risolverli.

Siamo nella seconda ondata, alcuni problemi saranno complessi e nuovi, altri speriamo siano più facili da risolvere.

Questo vademecum contiene la nostra esperienza che non è mai stata “solo” di servizi consegna, ma sempre attenta a lavorare sulle relazioni e i rapporti tra le persone. Questo modo, siamo cert3, abbia saziato molto più del cibo.

TIPS: abbiamo scelto di scrivere in un italiano inclusivo basato sulla *schwa* per il singolare (ə) e la *schwa* lunga per il plurale (ɜ).

Allegati utili

Al link di seguito trovi tutti gli allegati a cui si fa riferimento nel testo

1. [VADEMECUM VOLONTARə](#): istruzioni per i volontari che consegnano le spese
2. [GESTIONE RICHIESTE](#): file condiviso per gestire la ricezione delle richieste degli utenti e tenere traccia delle informazioni necessarie
3. [GES MAG](#): Gestione del magazzino
4. [LISTA KIT](#): Composizione dei pacchi preparati dal magazzino
5. [VOLANTINI ESEMPIO](#): Esempio di comunicazione da allegare alla spesa per raccontare cosa si sta facendo o iniziative particolari
6. puoi scaricare/diffondere il manuale (questo) qui www.superbergamo.org/manuale_super oppure da questa cartella drive: <https://drive.google.com/drive/folders/1FMw-KxN6fzYBfgpAws7fuYtyqbr9dByl>.

TIPS: Ricordate che i dati raccolti nei file, sono dati sensibili. Abbiate cura di non diffonderli o lasciare aperti gli accessi.

Comunicazione

SuperBergamo è nato nella chat interna di un'associazione formata da 20 persone.

Il primo passo è stato stampare qualche locandina da apporre nella zona e fare post FB.

I primi 2 giorni sono stati necessari per reperire volontari³ e formarli.

Avendo attivato una campagna per le donazioni, abbiamo spinto molto su pagina FB e IG. Contributi di artisti, messaggi, foto, giornali, televisione... tutto è servito a "muovere" attenzione.

Importante restituire la misura degli interventi fatti, dei soldi raccolti, ecc.

La trasparenza è fondamentale.

Sicurezza e DPI

Ad ogni volontari³ è stato consegnato un kit contenente:

Mascherine: a marzo introvabili, il primo giro regalato da dentisti, tatuatori e gente che ne aveva in magazzino. Poi ordinate da un produttore. **Fatene scorta**, almeno le chirurgiche e una dotazione di FFP2 in caso di contatto con malati.

Guanti: anche qui, come sopra. I guanti è bene usarli in situazioni rischiose (consegne, supermercati). Ma, anche perché danno un senso di protezione falsa, è preferibile lavare spesso le mani prima, dopo e durante i servizi.

Sanificante mani: La cosa migliore è lavare spesso le mani con acqua e sapone. Benissimo anche i prodotti sanificanti tipo gel. Va bene pure l'alcol etilico min 70%.

Vademecum volontari³: L'abbiamo creato, grazie al supporto di amici e amiche medici, per dare le info base a volontari³. Lo trovate allegato.

Modelli autocertificazione: a marzo cambiavano ogni 3 giorni. Dotatevi dell'ultimo uscito e fornitelo a volontari³.

Volantini e info: fogli contenenti numeri utili, riflessioni, informazioni importanti, consigli sanitari in varie lingue.... tutto va bene. Anche per creare un ponte relazionale con le persone incontrate.

Amministrazione

SuperBg, anche per la necessità di rapidità, si è “appoggiato” all’associazione promotrice iscritta ai registri nazionali APS ed aderente ad Arci.

Forse si poteva creare un’Associazione nuova, ma avrebbe avuto molti limiti rispetto ad una già esistente e attiva.

Conto corrente: intestato all’associazione ad uso esclusivo Super, bancomat in mano a Magazzino e carte prepagate ad alcuni selezionat3 volontari3.

Contabilità: è fondamentale tenere una contabilità e un’attenzione ai conti. Per evitare errori, per trasparenza. Consigliamo di tenere aggiornato il mondo sulle cifre, gli interventi ecc. Rimborsa chi deve essere rimborsato degli anticipi, paga fatture...

Amministrazione: prepara assicurazioni, materiale vario, si relaziona con fornitor3 o varie, risolve problemi amministrativi legati al progetto.

Responsabile volontari3: cura i rapporti, consegna i DPI, formazione

Responsabil3 settori vari: magazzino, centralinist3, logist3, informatic3... più è chiaro chi fa cosa, meglio è.

Assicurazione

Attraverso Arci abbiamo attivato polizze volontari3 comprensive di rischio ricovero COVID19 a dei costi molto bassi.

Oltre alla tessera ordinaria Arci (10€), è stata aggiunta un’assicurazione volontari3 dal costo di 15€ a persona.

- verificate che copra ricovero Covid19
- Ideale che l’Associazione capofila abbia una struttura in grado di sapere come muoversi

Relazioni istituzionali

SuperBergamo è stata la prima realtà ad attivarsi su Bergamo. Con circa 3 settimane di anticipo rispetto alle Istituzioni (che hanno forzatamente tempi lunghi).

Uno degli obiettivi è sempre stato di dar tempo alle Istituzioni di organizzarsi, mai sostituirle.

Abbiamo aperto quasi subito dei tavoli per far fronte ad una serie di problemi pratici/tecnici.

- **Comune:** nella fase iniziale siamo stati in contatto con Assessore ai Servizi Sociali in particolare per PASS ZTL, badge di riconoscimento.
- **Servizi Sociali:** coordinamento con banco alimentare e servizi sociali in generale.
- **Caritas:** A Bergamo gestisce la quasi totalità del territorio provinciale ed è termometro della situazione. Gestisce servizi a supporto della fragilità. Come con Servizi Sociali, abbiamo avviato coordinamento.
- **CSV, gruppo riflessioni:** Abbiamo voluto ragionare di quello che si stava facendo con realtà e servizi che potessero sostenerci con idee, riflessioni e stimoli. Fondamentale.

Struttura operativa

SuperBergamo si è auto organizzata in una struttura distribuita, non gerarchica in cui ciascun operatore ha responsabilità sulle proprie mansioni nell'interesse collettivo.

Si è scelto un processo partecipativo e inclusivo che ha lavorato alla gestione e alle decisioni di tutto il percorso.

Ciascuna in base alle proprie inclinazioni si è resa disponibile a uno o più ruoli funzionali.

La struttura è costituita da un nucleo operativo attivo di circa 250 operatori volontari che si alternano in turni per dare continuità al servizio (attivo circa 10 ore al giorno) senza sovraccaricare le proprie risorse.

Nel gruppo di lavoro i volontari svolgono diverse funzioni suddivise in sottogruppi.

Ogni giorno sono attivi contemporaneamente:

- 1 operatore per il **Centralino** → **numero tel. pubblico**
- 1 operatore per la **Logistica** → **numero tel. conosciuto solo da Centralino e Runners**
- molti **Runners** → **chi porta la spesa/commissione ecc.**
- più operatori per **Magazzino** → **confeziona kit solidali**

Un calendario concordato definisce i turni di tutta la settimana.

COME FUNZIONA?

Il numero di telefono pubblico, è attivo dalle 8.00 alle 20.00, risponde il **Centralino** che prende in consegna le richieste dell'utente scrivendo tutte le informazioni necessarie nel file condiviso con i sottogruppi **Logista** e **Magazzino** GESTIONE_RICHIESTE.

Il **Logista** ha un secondo telefono (NON PUBBLICO, conosciuto solamente dai volontari e con numero "coperto" per le chiamate in uscita) con cui trova **Runners** disponibili e fornisce le info necessarie a portare a termine la commissione.

Le richieste di kit solidali vengono raccolte dal **Centralino** e organizzate dal **Logista** nel file condiviso GESTIONE_RICHIESTE; il **Magazzino** prende in carica le richieste del giorno trascorso, organizza il confezionamento del kit e la consegna tramite i **Runner**.

UTENTE → CENTRALINO → LOGISTA → RUNNER → CONSEGNA UTENTE

TIPS: per una questione di sicurezza, NON diamo numeri di cell dei Runners a Utenti. Sarà Logista ad avvisare Utente che Runners di nome Giangiangelo arriverà alle 15.00. Questo è un'accortezza che consente una tranquillità maggiore su chi suona alla porta.

A volte ci venivano chieste spese molto costose. Visto che i Runners anticipano, meglio stabilire una cifra indicativa massima (per noi la spesa era intorno ai 50€ al massimo). In caso, chiamavano alla bisogna. Inutile fare spese da guerra nucleare.

Centralino

MATERIALE: Telefono numero pubblico, PC, connessione

UTENTE → CENTRALINO → FILE *GESTIONE_RICHIESTE*

È la “faccia” del servizio, l’operatore che riceve telefonate e messaggi wa sul numero pubblico, dagli utenti. Ha un ruolo fondamentale perché crea una prima, fondamentale, relazione.

Per chi chiama, è spesso l’unica voce che sente nella giornata.

Chi fa il **Centralino**, passa 10 ore a fare SOLO e SOLAMENTE quello. Ecco perché noi eravamo in 6 a turnarci.

- **Esser paziente:** non è facile capire una signora di 92 anni che parla in bergamasco stretto il nome della medicina che le serve. (a chi è in grado chiediamo di inviarci fotografia in whatsapp) O resistere a quella che ti chiama come fossi un servizio spesa. O spiegare 20 volte la stessa cosa. O rispondere a 180 chiamate al giorno.
- **Saper ascoltare:** capire ed esser preciso nelle indicazioni che andranno al **Logista**. Capire se c’è un bisogno “nascosto”, se è necessario spenderci qualche minuto.
- **Conoscere numeri, enti utili:** potrebbero chiedere qualsiasi cosa. Più siete precisi nel dare il numero/riferimento, meglio sarà. Servizi Sanitari, Sportelli aiuto donna, Sportelli supporto psicologico... createvi una lista di numeri utili.

Siete la voce di SUPER, parlate con la voce dei volontari3 e parlate con persone che stanno soffrendo. Abbiate sempre molto rispetto di loro e del ruolo che avete! (che non vuol dire accettare tutto o comportamenti scorretti).

Avete a disposizione un foglio di calcolo *GESTIONE_RICHIESTE* condiviso su drive per segnare le richieste, in modo che resti traccia del servizio e in modo che **Logista** possa lavorare in contemporanea.

La procedura del **Centralino** ha l’obiettivo di ricevere una richiesta:

1. Chiedere all’utente e annotare tutte le info nella tabella excel:

- nome e cognome, numero di telefono, indirizzo e nome sul citofono
- servizio di cui necessita (spesa, farmacia, etc)
- Istruzioni: Lista della spesa, numeri ricette mediche, pacco solidale (gratuito), istruzioni per eseguire il servizio.
- Pagamento: contanti, bonifico, credito (se necessario), in caso di bonifico, il **Centralino** deve comunicare i dati necessari. La spesa viene sempre anticipata dal volontari3, che verrà poi rimborsato alla consegna o tramite bonifico.
- note particolari: è una persona in quarantena? è positiva? (fondamentale per **Runners** che lascia la spesa in modo sappia di dover essere ancora più prudente), orari o giorni particolari in cui svolgere il servizio (ad esempio orari ambulatori o studi medici per ritiro referti o ricette..)

2. Aggiornare subito il foglio di calcolo online *GESTIONE_RICHIESTE* in modo che il **Logista** abbia tutte le informazioni necessarie per chiedere l’intervento dei **Runners**

Se un servizio richiesto è **molto rischioso** (ospedale o altro) consultarsi nel gruppo **Centralino** o dare direttamente il numero dedicato del Comune o del servizio sanitario.

Se il servizio richiesto è **molto urgente**, evidenziarlo in rosso e segnalarlo al **logista** in modo che possa essere assegnato a un volontari3 in tempi brevi.

*TIPS: Disinfettare lo smartphone del **Centralino** prima di consegnarlo all’operatore del turno successivo.*

Logista

MATERIALE: Telefono numero privato, PC, connessione

FILE *GESTIONE_RICHIESTE* → LOGISTA → TROVA RUNNER → COMUNICA CONSEGNA A UTENTE

Logista è chi per ciascun ordine raccolto:

- trova la disponibilità di un **Runner attraverso gruppo WA RUNNERS**
- fornisce le informazioni necessarie allo svolgimento della commissione (lista spesa, ricette, recapiti)
- traccia la commissione
- fornisce il supporto a **Runners**
- comunica con l'utente per accordarsi sulla consegna

Attraverso un pc, internet e mappe il **Logista** organizza le commissioni per zone e assicura al **Runners** le informazioni complete per l'esecuzione delle commissioni (farmacie vicine, distanze, eventuali orari).

Ricordare sempre ai volontar3 che la sicurezza viene prima di ogni cosa.

Non dobbiamo contagiare né essere contagiati.

Aiuta molto pensare di essere contagiosi e che tutto possa contagiare.

Procedura del Logista

1. visionare le informazioni sul foglio di calcolo *GESTIONE_RICHIESTE* aggiornato da **centralinista**
2. Chiedere nel gruppo *WA RUNNERS** (*gruppo dei/delle volontar3 - consiglio, tenete il gruppo in cui solo i ruoli amministratore possono scrivere*) chi è disponibile dando informazioni essenziali sulla richiesta (tipologia della commissione, zona, modalità di pagamento)
3. Quando un volontariò in pvt da la propria disponibilità comunicare nel gruppo *WA RUNNERS* il nome del volontariò disponibile citando il messaggio della commissione (in modo da evitare confusione tra richieste assegnate e ancora aperte) e annotare il nome del **Runners** nell'apposita colonna del foglio di calcolo *GESTIONE_RICHIESTE*.
4. Dare info in pvt a **Runners** (lista spesa e indirizzo) e ricordare di inviarci la foto scontrino a spesa fatta.
5. Se Utente non può rimborsare **Runners**, chiedere a **Runners** se è disponibile ad anticipare i soldi che verranno restituiti da Associazione tramite bonifico. Se sì, il **Runners** invia scontrino ANCHE ad AMMINISTRAZIONE e i propri dati IBAN per esser rimborsato.
6. Quando arriva foto dello scontrino della spesa, avvisare l'utente che sta arrivando il NOME RUNNER e di preparare i contanti in una busta. (O se paga con bonifico dare dati.)
7. Aggiornare subito il foglio di calcolo online *GESTIONE_RICHIESTE* specificando la cifra della spesa e il NOME RUNNER che ha consegnato

A fine giornata evidenziare al magazzino tutte le consegne di pacchi solidali richieste in **giallo** sul foglio *GESTIONE_RICHIESTE*

Disinfettare lo smartphone del **Logista** prima di consegnarlo all'operatore del prossimo turno e comunicare eventuali commissioni da portare a termine.

TIPS: è consigliato che il **Logista** assegni a **Runners** anche le richieste che arrivano a fine turno e che saranno portate a termine il giorno successivo.



Volontari-Runners

MATERIALE: Telefono personale, DPI

LOGISTA → RUNNER → SPESA → TELEFONATA LOGISTA → CONSEGNA SPESA UTENTE

I **Runners** sono i volontari disponibili ad eseguire le commissioni, sono iscritti al gruppo *WA RUNNERS*, ricevono le richieste nel gruppo da parte del **Logista**.

1. Quando **Runner** vuole prendere in carico la richiesta comunica la propria disponibilità in pvt a **Logista**.
2. Riceve poi le informazioni complete necessarie a eseguire la commissione.
3. Al termine della commissione comunica al **Logista** eventuale scontrino, ricevuta.
4. Consegna al destinatario e riceve il pagamento in una busta.

E' importante che il **Runner** indossi i DPI e rispetti le norme sanitarie con prudenza.

Non si entra in casa.

I soldi contanti meglio metterli in una busta di plastica o comunque separati.

Non si deve avere contatto fisico ma sociale (vedi TIPS).

Non dobbiamo contagiare né essere contagiati.

TIPS: *Chi consegna la spesa, entra socialmente in contatto con Utenti. Ruolo chiave di tutto quanto. Spesso, come il **Centralino**, sarete l'unico contatto umano in presenza per le persone che visitate. Non limitatevi alla consegna, fate due parole, chiedete e fatevi raccontare. Siate disponibili. Sono tempi di distanziamento fisico, ma si devono trovare vicinanza sociali.*

Gestione magazzino kit solidali

MATERIALE: Telefono, PC, connessione, DPI

ALLEGATI: GESTIONE_RICHIESTE, GES_MAG, LISTA_KIT

Super ha attivato la consegna gratuita di cibo per chiunque ne facesse richiesta. Ci siamo dovuti inventare un magazzino e una sua gestione.

Il lavoro del magazzino è stato strutturato come di seguito:

1. Definizione della composizione del kit solidale in base alle indicazioni nutrizionali, alla deperibilità e all'essenzialità dei prodotti (LISTA_KIT)
2. Definizione di un file di gestione (GES_MAG) che permetta di segnalare quotidianamente la merce in carico e in scarico dal magazzino. La tabella deve prevedere una suddivisione in categorie merceologiche, data di carico/scarico e quantità unitaria
3. Definizione dei turni delle squadre di gestione magazzino, facendo in modo che non entrino mai in contatto tra loro per garantire la dovuta continuità al lavoro del magazzino (in caso di contagio di un membro, si ferma solamente la sua squadra)
4. Definizione dei turni delle persone addette alla spesa, in modo che non entrino mai in contatto tra loro e che lavorino sempre a contatto con la stessa squadra magazzino
5. Recupero contenitori di riuso (cartoni, cassette della frutta, sacchetti di carta) per la realizzazione dei kit
6. Individuazione commercianti per la spesa: ingrossi in caso di merce non deperibile, fornitori locali (se possibile) per quella deperibile
7. Spesa con mezzo furgonato o comunque ampio. In caso non se ne disponga usare più di un mezzo.
8. Inserimento dettagli merce (da fattura) in file gestione magazzino (sezione "carico")
9. Suddivisione fisica della merce per categorie
10. Composizione kit utilizzando i contenitori di riuso di cui sopra
11. Ricezione e stampa della lista utenti da servire (GESTIONE_RICHIESTE), con indicazione puntuale **Runners** per la consegna
12. Chiamata a **Runners** per concordare l'orario di ritiro
13. Carico kit completo di giochi, libri e vestiti e inserti scritti dai volontari
14. Chiamata utente per avvisare della consegna imminente
15. Consegna e verifica di consegna eventuale
16. Pulizia e igienizzazione spazi
17. Conteggio dettagliato dell rimanenze
18. Aggiornamento della sezione "scarico" in file magazzino (GES_MAG), mediante lista utenti realmente serviti (vd voce 11)
19. Confronto delle rimanenze da file con le rimanenze effettive da magazzino

I kit sono stati costantemente integrati con le donazioni volontarie ricevute.

Nelle settimane abbiamo ricevuto pacchi alimentari dal Comune, giocattoli, libri, vestiti, quaderni, colombe pasquali, arance, caffè, assorbenti, caramelle e molto altro.

I pacchi venivano perciò integrati in base alla composizione del nucleo familiare (con particolare attenzione ai minori e in generale ai nuclei più numerosi), facendo in modo che l'eventuale merce deperibile non andasse in scadenza.

Gestione economica

RUNNER ANTICIPA SOLDI → CONSEGNA:

- UTENTE RIMBORSA DIRETTAMENTE RUNNER
- UTENTE NON RIMBORSA, RUNNER VIENE RIMBORSATO DA ASSOCIAZIONE

Questo crea dei rimborsi tramite bonifico **SENZA** giustificativo da Associazione a Runners.

Ogni sera, a venti per volta, per tre mesi.

Precisa, attenta, trasparente ma molto fragile.

L'Associazione si espone, adottando il nostro metodo.

Ragionate bene quale sia il miglior assetto per voi.

Struttura tecnica

Telefono e Whatsapp

Sono stati attivati 2 numeri di telefono **RICARICABILI** con 2 smartphone:

- il primo numero è quello “pubblico” di **Centralino** (in chiaro, comunicato nei volantini e messaggi lasciati in giro per la città, su FB, ovunque possibile)
- il secondo quello “privato” (**NUMERO NASCOSTO** gli utenti non devono vederlo!) usato da **Logista** per organizzare le commissioni con i **Runners**.

***TIPS:** avere più di un numero pubblico da chiamare, vi incasinate la vita sul processo di affidamento a volon3. Meglio 1 telefono e 1 centralinista.*

Condivisione files e apps

La condivisione delle informazioni ha un ruolo fondamentale per potersi alternare nei turni agilmente.

Attraverso Google Drive si possono realizzare fogli di calcolo condivisi, moduli di raccolta dati per:

- [GESTIONE RICHIESTE](#): Ricezione richieste, tracking e evasione ordini
- [GES MAG](#): Gestione magazzino
- [LISTA KIT](#): Composizione dei kit spesa solidale preparati dal magazzino
- Sondaggi interni ai volon3: moduli di raccolta di “sentiment” del gruppo operativo

***TIPS:** E' importante impostare la condivisione di questi files “privata” con accesso ai soli operatori del **Centralino** e logistica per tutelare la riservatezza dei dati raccolti.*

Instant messaging

Attraverso WhatsApp e la versione web per PC gli operatori si scambiano brevi messaggi e foto in maniera molto semplice ed efficace. In questo modo è facile ricevere la foto di una lista della spesa e girarla senza riscriverla ai **Runners** aggiungendo i recapiti. Anche i messaggi vocali permettono ai **Runners** di dare feedback e fare richieste ulteriori.

Sono stati attivati i gruppi WA:

- **RUNNERS**: nel gruppo può scrivere solamente il **Logista** , gli iscritti sono tutti i **Runners** che hanno dato la propria disponibilità a fare commissioni per gli utenti
- **HUB** (organizzazione): il gruppo a cui partecipano gli operatori più attivi per scambiarsi info generali, convocazioni meeting, condivisione documenti)
- **TELEFONO_BOLLENTE** (gruppo centralino e gruppo logisti): scambio info rapide e organizzazione turni.
- **RIFLESSOLOGIA**: gruppo in cui si ragionava su sviluppi possibili.

Super ha generato anche altre progettualità legate all'educativa con bambini e a sostegno del mondo dello spettacolo. Siate pronti ad attivare sottogruppi ad hoc.

TIPS: nominate i gruppi WA come vi pare!

Meetings

Per gli incontri organizzativi, i confronti e le discussioni durante il lockdown è necessario uno strumento di riunioni video tipo <https://meet.google.com> o <https://meet.jit.si/>.

Durante Super, in particolare le prime tre settimane, ci siamo visti almeno una volta al giorno.

Parlatevi e risolvete i problemi il più in fretta possibile.

Contatti

Se avete bisogno di supporto, scriveteci a supporto@superbergamo.org

Potete scaricare/diffondere il manuale (questo), qui: www.superbergamo.org/manuale_super

www.superbergamo.org

FB [Superbergamo](#)

IG [#super_bergamo](#)

TELEGRAM https://t.me/super_int

Buon lavoro, da parte nostra!