

Nel corso della giornata l'Unità di Monitoraggio provvede ad archiviare tutte le informazioni provenienti dalle segnalazioni all'interno di un report diviso per aree ed argomenti (mobilità, ambiente, servizi, lavori in corso, ecc.).

Le segnalazioni ai soggetti competenti vengono effettuate sempre con comunicazione scritta (fax o posta elettronica). In caso di urgenza la segnalazione è preceduta da una comunicazione telefonica.

L'attività svolta dall'Unità di Monitoraggio da dicembre 1999 a giugno 2000 è evidenziata nei "Rapporti di Monitoraggio" inviati al Direttore della Sala Situazione e all'Ufficio Decoro Urbano del Gabinetto del Sindaco (ad oggi ne sono stati redatti n. 48).

In occasione del Giubileo dei lavoratori l'Unità di Monitoraggio ha lavorato anche a supporto dell'Ufficio del Commissario Straordinario del Governo, con sopralluoghi e verifiche nel comprensorio di Tor Vergata.

L'attività dell'Unità è stata quella di verificare preventivamente le aree destinate all'arrivo dei pullman, prevedere i servizi necessari all'accoglienza dei partecipanti e monitorare i percorsi pedonali studiati per raggiungere l'area del palco.

Tale lavoro risulta utile e propedeutico per l'organizzazione della prevista Giornata Mondiale della Gioventù del 15/20 agosto prossimo, per la quale l'Unità è attualmente impegnata.

### **3.2.3 Banca Dati e Sistema Informativo Territoriale**

#### **3.2.3.1 Banca Dati**

La "Banca Dati" dell'Agenzia è in funzione con un duplice obiettivo:

- fornire informazioni utili alle istituzioni pubbliche e ai soggetti privati che hanno responsabilità sulla gestione dell'accoglienza nell'anno 2000;
- orientare la visita e facilitare il soggiorno di pellegrini, visitatori e residenti.

Le informazioni contenute nella Banca Dati riguardano tutte le aree tematiche di maggior rilievo per l'accoglienza: eventi religiosi e laici, luoghi di culto, di visita e della cultura, flussi previsti (arrivi), ricettività, mobilità e

trasporti, sicurezza pubblica, sanità, igiene urbana, volontariato, altri servizi utili per la gestione dell'accoglienza. Le informazioni sono georeferenziate in modo da consentirne la visualizzazione alle diverse scale di riferimento.

Ad oggi la Banca Dati contiene circa 24.000 informazioni elementari riferite a Roma e al Lazio.

L'acquisizione delle informazioni avviene attraverso la raccolta "diretta" (indagini, acquisizione di documentazione statistica e bibliografica) ma, prevalentemente, attraverso i rapporti di collaborazione operativa che l'Agenzia ha stretto con i numerosissimi soggetti che partecipano, a vario titolo, al Giubileo.

Le principali fonti informative sono:

- luoghi di culto e di visita: Servizio Accoglienza Centrale; Guida "Roma Vostra"; redazione dell'Agenzia;
- ricettività: Aziende di Promozione Turistica di Roma e provincia, di Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo;
- mobilità e trasporti: Aeroporti di Roma; Ferrovie dello Stato; Cotral; Atac; Sita; Comune di Roma-VII Dipartimento; STA; Società Autostrade; Anas; redazione dell'Agenzia;
- sicurezza: Comando Provinciale dei Carabinieri di Roma; Questura di Roma; Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco; Comando Provinciale Guardia di Finanza di Roma; Comando del Corpo di Polizia Municipale di Roma; pubblicazioni Seat;
- sanità: Aeroporti di Roma: Direzione Sanitaria del Giubileo; Federfarma di Frosinone; Ferrovie dello Stato; Ordine dei Farmacisti; Uffici Relazioni con il Pubblico delle Aziende Ospedaliere e delle Aziende Sanitarie Locali;
- servizi utili: redazione dell'Agenzia; Telecom Italia; Enel; Acea; Italgas; Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco;
- igiene urbana: Ama;
- toponomastica: TeleAtlas/Esri; Ufficio Toponomastico – Comune di Roma; Università di Tor Vergata – Facoltà di Ingegneria.

Alcuni di questi rapporti sono regolamentati da protocolli di collaborazione. Ad oggi sono stati formalizzati i protocolli con: Comando Provinciale dei Carabinieri, Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, Polizia Municipale

di Roma, Direzione Sanitaria del Giubileo, Ama, Promoroma, Atac, Cotral, Ferrovie dello Stato, Acea, Gabinetto del Sindaco di Roma, Ufficio Tempi e Orari della Città (Comune di Roma), Ordini dei Farmacisti delle Province di Roma, Rieti, Viterbo, Latina, Autostrade S.p.A.

Pur essendo in atto lo scambio informativo, sono ancora da formalizzare gli accordi con: Provincia di Roma, Società Aeroporti di Roma, Anas, Dipartimento Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Sta, Ministero della Sanità, Aziende Sanitarie Locali-Uffici Relazioni con il Pubblico, Assessorato alle Politiche della Salute del Comune di Roma, Questura di Roma, Guardia di Finanza, Federfarma della Provincia di Frosinone, Telecom Italia, Enel, Italgas.

La Banca Dati viene utilizzata nella Sala Situazione e nel Centro del volontariato per la pianificazione dei servizi e per la gestione delle risorse di accoglienza presenti sul territorio in condizioni ordinarie e delle risorse allestite in occasione degli eventi straordinari.

Può essere consultata sia attraverso la rete telematica dedicata che collega gli utenti istituzionali sia dai Centri e punti informativi dell'Agenzia, dal Centro Stampa e, naturalmente, dagli uffici dell'Agenzia in piazza Adriana.

Le caratteristiche tecniche del sistema informativo sono le seguenti:

- la Banca Dati si basa su tecnologia di gestione dati IBM-DB2/UDB versione 5.2 e ha una capacità di circa 500 entità/concetti gestiti e di circa 500 Mbytes di volume dati complessivo;
- il sistema applicativo è costituito da diversi software che assolvono alle funzioni di inserimento dei dati, trattamento delle informazioni relative ai servizi e alle risorse che vengono pianificate in occasione degli eventi, georeferenziazione dei dati, interrogazione delle informazioni da parte degli utenti finali, in particolare possibilità di selezionare informazioni su eventi, luoghi e servizi sulla base di una molteplicità di criteri (per circoscrizione, denominazione, data, ecc.);
- il sistema di server è localizzato sia presso gli uffici dell'Agenzia in piazza Adriana, sia presso la Sala Situazione in via Baccelli, così da consentire una maggiore affidabilità.

Il lavoro realizzato da gennaio a giugno 2000 ha riguardato:

- l'aggiornamento dei contenuti testuali e cartografici delle informazioni delle banche dati settoriali, anche alla luce degli accordi stabiliti con i soggetti esterni;
- la messa in esercizio del sistema applicativo per la gestione e la consultazione della Banca Dati;
- la messa in esercizio della rete telematica complessiva che comprende tutti gli utenti Intranet ed Extranet per la fruizione della Banca Dati.

Nel secondo semestre del 2000 continuerà il lavoro di aggiornamento e di integrazione delle informazioni anche sulla base dei protocolli di intesa con i soggetti istituzionali e operativi.

Sono previste inoltre le attività di manutenzione correttiva ed evolutiva per tutte le applicazioni informatiche realizzate.

#### *3.2.3.2 Sistema Informativo Territoriale*

Le informazioni della Banca Dati vengono rappresentate, attraverso un processo di georeferenziazione, sul Sistema Informativo Territoriale predisposto dall'Agenzia basato su tre basi cartografiche:

- Touring Club (tecnologia vettoriale, scala 1:10.000);
- Sara Nistri (tecnologia raster, scala da 1: 5.000 a 1:25.000);
- carta tecnica regionale (tecnologia raster, scala da 1:5.000 a 1:25.000).

Le funzioni principali del SIT sono:

- analisi territoriale delle risorse esistenti attraverso funzioni di selezione (a contorno e/o incrociata) e di rappresentazione;
- gestione delle informazioni cartografiche assicurando il collegamento alle relative informazioni testuali contenute nella Banca Dati.

Sulle basi cartografiche suddette vengono posizionati singoli fogli tematici che, insieme alla toponomastica della città, consentono di visualizzare sul territorio, descritto dalla cartografia, le singole risorse indicandone la reale posizione sul territorio.

Le attività svolte hanno riguardato principalmente:

- la messa in esercizio dei sistemi applicativi di supporto alle funzioni del SIT;
- il completamento dell'acquisizione delle informazioni;
- l'utilizzo del SIT in occasione della pianificazione degli eventi straordinari (Giubileo dei bambini, Giubileo degli ammalati, Giubileo degli artigiani, Giubileo dei lavoratori).

Nel secondo semestre del 2000 si realizzerà la manutenzione correttiva ed evolutiva del sistema.

### 3.2.4 L'Agenda 2000

Il sistema informativo "Agenda 2000" è attualmente in funzione presso gli uffici dell'Agenzia, la Sala Situazione e il Gabinetto del Sindaco di Roma ed è visibile attraverso la rete Extranet alla quale hanno accesso i soggetti operativi collegati all'Agenzia.

L'Agenda viene anche utilizzata dal gruppo di lavoro formato da rappresentanti della Prefettura di Roma, dell'Agenzia, del Comitato Centrale, dell'Ufficio del Commissario Straordinario del Governo, dell'Ufficio del Gabinetto del Sindaco di Roma, che si riunisce periodicamente in Sala Situazione per la preparazione degli eventi e per monitorare l'eventuale concomitanza e/o sovrapposizione di iniziative laiche e religiose nella città di Roma e in particolare nelle aree di interesse giubilare.

Le informazioni sugli eventi rivolte ai pellegrini, turisti e visitatori sono invece consultabili attraverso il sito dell'Agenzia all'indirizzo [www.romagiubileo.it](http://www.romagiubileo.it).

Ad oggi sono inserite nell'Agenda 2.073 informazioni sugli eventi riguardanti:

- celebrazioni cattoliche: 812;
- celebrazioni del Giubileo: 143;
- celebrazioni di altre religioni: 19;

- convegni – congressi: 108;
- eventi civili – istituzionali: 18;
- eventi politici e sindacali: 6;
- fiere – mercati: 28;
- ricorrenze tradizionali: 8;
- concerti – jazz, pop, rock: 48;
- concerti – musica classica: 250;
- eventi culturali: 240;
- feste e spettacoli: 64;
- mostre: 150;
- opere liriche – balletti: 33;
- rappresentazioni teatrali: 59.

L'Agenda è quotidianamente alimentata dal lavoro di una redazione che svolge una continua attività di acquisizione e aggiornamento delle informazioni, contattando i numerosi soggetti promotori e/o organizzatori di eventi.

Le principali fonti informative sono:

- eventi dell'Anno Santo: Comitato Centrale del Grande Giubileo, Vicariato di Roma, diocesi d'Italia, Sala Stampa Vaticana, Uffici della Curia;
- altre celebrazioni cattoliche: Vicariato di Roma;
- celebrazioni ebraiche: Centro ebraico italiano;
- celebrazioni musulmane: Centro Islamico Culturale d'Italia;
- eventi laici: Comune di Roma - Ufficio del Gabinetto del Sindaco, Assessorato allo Sport, Assessorato alla Cultura, Assessorato alla Comunicazione e al Turismo; Ministero per i Beni e le Attività Culturali; Soprintendenze; C.O.N.I.; Federazioni sportive; Questura di Roma; Provincia di Roma; musei, associazioni, e fondazioni culturali; Eur S.p.A.; Fiera di Roma; teatri; agenzie di stampa; società organizzatrici di eventi.

Le attività del secondo semestre 2000 riguarderanno:

- l'aggiornamento continuo dei contenuti dell'Agenda 2000 attraverso l'acquisizione delle informazioni presso i soggetti promotori e/o organizzatori di eventi nella città di Roma;
- la predisposizione dei report informativi di Agenda 2000 (giornalieri, settimanali, mensili, annuali, per tipologia di eventi, per luogo di svolgimento, ecc.) atti a favorire il lavoro di organizzazione dei servizi da parte dei soggetti pubblici e privati coinvolti nella gestione del Giubileo.

Nel periodo luglio 2000 – gennaio 2001 continuerà inoltre l'attività di manutenzione del sistema informatico.

### **3.2.5 Potenziamento dei servizi di accoglienza**

Le attività che l'Agenzia svolge all'interno della voce "potenziamento dei servizi di accoglienza" sono volte a soddisfare una domanda generale e specifica (entrambe di volta in volta segnalate) di supporto tecnico alle istituzioni pubbliche e a soggetti privati che partecipano al sistema di accoglienza, attività non rientranti nelle altre voci oggetto di una specifica assegnazione delle risorse finanziarie attribuite come "contributo".

Le attività di progettazione, supporto tecnico, organizzativo, istituzionale e di informazione che l'Agenzia fornisce per il potenziamento dei servizi di accoglienza sono però dipendenti, oltre che dalle indicazioni fornite dalle istituzioni competenti e dalle necessità di gestione del Giubileo, anche dalle disponibilità e dalla tempestiva erogazione delle relative risorse finanziarie.

In merito a quest'ultimo aspetto è da segnalare che, a seguito della integrazione di lire 6,684 milioni di lire assegnate all'Agenzia come "contributo"<sup>12</sup>, si è reso necessario procedere ad un adeguamento nell'attribuzione interna, ai singoli progetti compresi in questa voce, delle risorse finanziarie disponibili.

Con l'avvertenza che l'ambito del "potenziamento dei servizi di accoglienza" può ancora - per la sua stessa natura - evolversi, modificarsi o

---

<sup>12</sup> Decreto Ministeriale del 7 marzo 2000 pubblicato sulla G.U. n. 70 del 9 maggio 2000.

ampliarsi, al momento dell'elaborazione del presente documento le attività sinora svolte o in corso di realizzazione all'interno di tale ambito, sono le seguenti.

### *3.2.5.1 Qualità dei servizi*

Il progetto per "una migliore qualità dei servizi privati di accoglienza nell'anno 2000", promosso dall'Agenzia in collaborazione con il Comune di Roma, la Provincia di Roma, la Camera di Commercio di Roma e le associazioni di categoria e dei consumatori, ha ricevuto l'adesione di 288 operatori (banche, alberghi e taxi) a cui a breve se ne aggiungeranno altri 300.

L'"Ufficio Qualità", attivato dalla Camera di Commercio per l'organizzazione, la gestione, la valutazione e il controllo di tutto il programma, è operativo dal 1 dicembre 1999 presso la sede di via Capitan Bavastro 116 ed il "numero verde" (800-520880), gestito dall'Ufficio stesso, ha già iniziato a rispondere alle segnalazioni degli utenti (residenti, visitatori e pellegrini).

La Commissione di indirizzo, costituita dal Comune di Roma con Deliberazione n. 1706 del 10 settembre 1999 e composta dai rappresentanti di Comune di Roma, Provincia di Roma, Camera di Commercio di Roma e provincia, Agenzia e delle associazioni dei consumatori, ha svolto un'intensa attività di analisi del progetto finalizzata ad assicurare la massima partecipazione e condivisione da parte degli organi rappresentati. A chiusura di tale fase istruttoria ha inviato una lettera all'"Ufficio Qualità" suggerendo l'estensione del progetto a nuove categorie (abbigliamento e operatori che effettuano tour turistici nella città di Roma) e dando indicazioni su come effettuare le verifiche tecniche negli esercizi aderenti.

Con determinazione dirigenziale n. 387 del 4 aprile 2000 il Comune di Roma ha rifinanziato la Commissione fino al 30 settembre 2000. Nei primi quattro mesi dell'anno la Commissione ha incontrato i rappresentanti dell'"Ufficio Qualità" della Camera di Commercio e del Comitato Tecnico di controllo per mettere a punto un concreto piano di collaborazione interistituzionale, i rappresentanti delle Associazioni di categoria (Confesercenti e Confcommercio) per studiare nuove iniziative e

permettere una maggiore diffusione del progetto e, infine, i rappresentanti della Banca di Roma, per verificare la disponibilità di eventuali sponsorizzazioni.

In particolare il Comune di Roma si è impegnato a realizzare una nuova conferenza stampa entro il mese di luglio 2000 e, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, una campagna pubblicitaria presso gli operatori per aumentare il numero delle adesioni. Congiuntamente alla Provincia di Roma verrà inoltre svolta un'attività di comunicazione ed informazione per l'allargamento del progetto anche agli altri comuni della provincia situati lungo i percorsi giubilar.

Il Comitato Tecnico di controllo, istituito con delibera n. 33 del 13 dicembre 1999 della Giunta della Camera di Commercio e formato da 8 esperti (di cui due designati dalla Confcommercio, due dalla Confesercenti, uno dall'Agenzia, due dalle associazioni dei consumatori e uno dall'autorità dei pubblici servizi) presieduti da un membro della Giunta Camerale, si è riunito il giorno 25 febbraio 2000 per la definizione del regolamento interno relativo alle attività di controllo e il giorno 30 maggio per la verifica di alcune segnalazioni pervenute al numero verde.

L'Agenzia, da parte sua, ha continuato, in collaborazione con le associazioni di categoria, le attività atte a promuovere l'adesione all'iniziativa da parte degli operatori. In particolare ha provveduto ad inviare circa 600 lettere agli albergatori trasmettendo i moduli di adesione e le modalità di partecipazione al progetto (tale iniziativa interesserà a breve la categoria dei ristoratori).

In collaborazione con la Camera di Commercio e la Banca di Roma è stata predisposta la stampa di 1.500 manifesti in formato 70x100 dal titolo "La qualità? La fai tu". Il piano distributivo prevede l'affissione dei manifesti in tutte le filiali della Banca di Roma sul territorio del comune di Roma, in tutte le sedi della Confcommercio e della Confesercenti, nelle sedi delle circoscrizioni del Comune di Roma e presso i punti e i Centri informativi dell'Agenzia.

Poiché il progetto prevede che tra i requisiti vi sia la disponibilità da parte dell'esercizio aderente a distribuire gratuitamente informazioni sul Giubileo e sui principali servizi di accoglienza, l'Agenzia ha messo a disposizione il seguente materiale informativo: la carta "Fuori Roma. Guida ai siti

archeologici, naturali e ricreativi della campagna romana", la Carta "La Roma del Giubileo", la Mappa della città di Roma, la brochure "Giubileo per tutti: guida alla mobilità e alla accessibilità delle aree basilicali e dei luoghi di interesse turistico", il depliant "Roma sicura", il depliant "L'assistenza sanitaria pubblica a Roma", il "Giubileo e cultura".

Ad oggi il materiale è disponibile presso le banche aderenti al progetto e successivamente si provvederà ad estendere l'iniziativa anche alle altre categorie di iscritti.

Infine, in collaborazione con la Banca di Roma, è stato progettato un depliant che sintetizza le caratteristiche dell'iniziativa e invita gli utenti ad effettuare le segnalazioni, positive o negative, in modo da partecipare all'estrazione di un premio messo in palio dalla Banca di Roma.

La stampa e la diffusione del depliant avverrà nel secondo semestre del 2000, subordinatamente allo sviluppo del progetto.

#### *3.2.5.2 Accoglienza delle persone disabili*

In collaborazione con l'Ufficio del Consigliere Delegato per i Problemi dell'Handicap del Comune di Roma, è stato realizzato il vademecum "Giubileo per tutti" in italiano e in inglese ed è stato distribuito attraverso la rete dei Centri e dei punti informativi dell'Agenzia e del Comune di Roma.

In collaborazione con il Centro del volontariato è stata realizzata una cartolina che invita gli automobilisti a non parcheggiare in prossimità degli scivoli che garantiscono l'accessibilità alle persone disabili.

#### *3.2.5.3 Sanità*

L'Agenzia ha fornito il proprio supporto tecnico e organizzativo alla Direzione Sanitaria del Giubileo per l'attivazione dei Punti di Soccorso Medico nelle Attrezzature Tecniche Temporanee delle principali aree basilicali.

I Punti sono aperti e operativi con funzioni di Posto Medico Avanzato in occasione dei grandi eventi giubilari mentre nelle giornate ordinarie funzionano come punti di stazionamento dei mezzi del Servizio Emergenza Sanitaria 118.

Nell'ambito della collaborazione affidata a Mario Rastrelli, Direttore della DSG e a Carlo Realini (Assistente Operativo della DSG), l'Agenzia ha curato l'integrazione dei piani di assistenza sanitaria messi a punto dalla DSG per gli eventi del primo semestre del 2000 con i piani degli altri soggetti istituzionali responsabili dell'accoglienza.

In particolare la DSG si è attivata in occasione:

- delle 4 aperture delle Porte Sante delle basiliche di San Pietro (24 dicembre 1999), San Giovanni in Laterano (25 dicembre 1999), Santa Maria Maggiore (1 gennaio 2000) e San Paolo fuori le Mura (18 gennaio 2000);
- della Messa di Natale e Benedizione Urbi et Orbi in piazza San Pietro (25 dicembre 1999)
- della veglia del 31 dicembre 1999 in piazza San Pietro;
- della maratona del Millennio nella città di Roma (1° gennaio 2000);
- del Giubileo dei bambini in piazza San Pietro (2 gennaio);
- del Giubileo della Vita Consacrata e Udienza Papale in piazza San Pietro (2 febbraio);
- del Giubileo degli ammalati e degli operatori sanitari in piazza San Pietro (10-13 febbraio);
- dei pellegrinaggi diocesani in piazza San Pietro (22 – 30 marzo; 1 – 3 aprile; 8 aprile, 6 maggio);
- delle celebrazioni della Settimana Santa in vari luoghi di Roma (dal 16 al 23 aprile);
- della cerimonia di canonizzazione della beata Faustina Kowalska in piazza San Pietro (30 aprile);
- del Giubileo dei lavoratori a Tor Vergata (1° maggio);
- della celebrazione di commemorazione dei Testimoni della Fede del XX secolo al Colosseo (7 maggio);
- della Via Crucis presso le Catacombe di San Callisto (16 maggio);
- della celebrazione dei devoti di Santa Rita da Cascia in piazza San Pietro (19 e 20 maggio);
- del Giubileo degli scienziati nella basilica di San Pietro (24 e 25 maggio);
- del Giubileo della Diocesi di Roma in piazza San Pietro (28 maggio);
- del Giubileo dei Migranti e degli Itineranti in piazza San Pietro (2 giugno);

- del Giubileo dei giornalisti in Aula Paolo VI (4 giugno);
- della vigilia della celebrazione della Pentecoste in piazza San Pietro (11 giugno);
- della processione e della celebrazione del Giubileo delle Confraternite in piazza San Pietro (18 giugno);
- del XLVII Congresso Eucaristico Internazionale in vari luoghi di Roma (dal 18 al 25 giugno).

Inoltre, a ragione della perfetta applicabilità del modello di protezione sanitaria predisposto in occasione degli eventi giubilari, il Prefetto di Roma ne ha disposto la adozione anche in occasione di eventi civili di pari fisionomia (caratterizzati cioè da afflussi di massa in luogo aperto) gestiti dalla Sala Situazione che si sono svolti nella Capitale, in parte concomitanti per data con appuntamenti giubilari. Fra questi i più significativi sono stati:

- il concerto di Capodanno nella piazza del Quirinale (31 dicembre 1999);
- il concerto di Capodanno a piazza del Popolo (31 dicembre 1999);
- l'Epifania a piazza Navona (5 - 6 gennaio 2000);
- la manifestazione spontanea al Circo Massimo di celebrazione della vittoria del campionato di calcio di serie A della squadra Lazio;
- la celebrazione della Festa della Repubblica in piazza Venezia (4 giugno).

La DSG ha operato anche in collaborazione con il Centro del volontariato che ha fornito, dal 23 dicembre 1999 al 10 marzo 2000:

- 260 medici;
- 350 infermieri professionali;
- 1.200 operatori sanitari.

Dal 1° gennaio 2000 la Regione Lazio— Assessorato alla Cura e Salvaguardia della Salute - ha attivato (deliberazione della Giunta della Regione Lazio n. 4971 del 28 settembre 1999) un servizio gratuito di “assistenza di medicina generale e di continuità assistenziale” per i pellegrini che vengono a Roma per il Giubileo, articolato in:

- servizio ambulatoriale: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13 e dalle ore 15 alle 19 presso le seguenti strutture:
  - via della Fornaci n. 155, tel. 0338-1468088;
  - via San Martino della Battaglia n. 16, tel. 0348-7074931;

- via delle Cave Ardeatine n. 40, tel. 0349-3756990;
- servizio di continuità assistenziale: per tutti i giorni della settimana 24 ore al giorno per visite domiciliari, attivabile attraverso gli stessi numeri telefonici;
- servizio di Assistenza Infermieristica domiciliare: attivo 24 ore su 24 al fine dell'effettuazione delle eventuali terapie prescritte dal medico in visita domiciliare presso la dimora temporanea del pellegrino.

Per utilizzare il servizio gli utenti si possono rivolgere all'ambulatorio più vicino al proprio esercizio ricettivo.

L'Agenzia ha provveduto a realizzare dei depliant che pubblicizzano il servizio e a diffonderli presso le strutture ricettive e attraverso i propri Centri e punti informativi.

Il 26 maggio 2000 la DSG ha comunicato l'attivazione in via definitiva del servizio di interpretariato a fini sanitari promosso dall'Assessorato alla Scuola, Formazione e Politiche del Lavoro della Regione Lazio ed erogato dalla Società EGA, vincitrice della gara ad evidenza pubblica.

Il servizio si articola in tre momenti distinti:

- supporto sulla scena. Il servizio prevede la presenza di uno o più Mediatori Linguistici Culturali direttamente presso i presidi indicati e per il tempo necessario in occasione degli eventi giubilari. I punti di riferimento per l'esercizio dell'attività di interpretariato sono: per gli eventi intrabasilicali i Punti di Soccorso Medico dei Servizi Sanitari Vaticani, per gli eventi sul suolo italiano i Punti Medici Avanzati (PMA) del S.E.S. 118 di Roma e, per gli eventi coperti con protezione sanitaria mobile, l'ambulanza opportunamente dislocata. Tali prestazioni vengono effettuate su richiesta della Direzione Sanitaria del Giubileo secondo il calendario degli eventi giubilari. Nei giorni 19 e 20 agosto il servizio garantirà la copertura delle 24 ore presso l'areale di Tor Vergata;
- supporto al servizio di emergenza S.E.S. 118 di Roma: due mediatori linguistici culturali (uno per il ceppo linguistico romanzo e uno per il ceppo slavo) garantiscono l'assistenza on line presidiando un apparecchio telefonico tipo linea punto – punto esteso tra la Centrale Operativa del Servizio di Emergenza cittadino e gli uffici della Società EGA. L'utente straniero in linea con il 118 potrà essere posto in conversazione a 3 (utente – 118 – Studio EGA) per la mediazione comunicativa tra sanitario e paziente per traduzione simultanea della

lingua italiana alla straniera e viceversa. Il servizio on line è attivo dalle ore 8.00 alle ore 18.00. Nel periodo dal 15 al 18 agosto il servizio sarà esteso a copertura delle 24 ore;

- servizio di intervento diretto su prenotazione: è disponibile il numero telefonico 06/32812360 a cui rivolgersi per prenotare la presenza di un interprete direttamente al capezzale del paziente presso la struttura richiedente. Il servizio viene espletato entro il giorno successivo la richiesta. Nei giorni festivi la prenotazione è accolta dall'interprete di turno per il supporto al S.E.S. 118. I soggetti titolati al servizio sono le Direzioni Sanitarie degli ospedali della città e della provincia ovvero soggetti da loro delegati (es. infermiere, capo sala o medico di reparto).

La DSG ha inoltre stretto una collaborazione con gli Ospedali Riuniti di Bergamo che, oltre a mettere a disposizione il Servizio di Elisoccorso medico e il servizio di Soccorso Territoriale per i pellegrini che arrivano allo scalo Orio al Serio, hanno istituito un servizio di informazione e documentazione farmaceutica e tossicologica sui farmaci stranieri, attivabile con la composizione di un numero verde su tutto il territorio Nazionale e gestito dalla Unità Funzionale di Tossicologia Clinica. Il servizio, pubblicizzato a cura della DSG al S.E.S. 118 di Roma, a tutte le Direzioni Sanitarie delle ASL, delle Aziende Ospedaliere, dei Policlinici Universitari della Regione Lazio e alla Direzione dei Servizi Sanitari Vaticani, è direttamente collegato alla Centrale Operativa del 118 di Bergamo ed è coordinato dal Dipartimento di Farmacia Clinica e Farmacologia di Bergamo.

In vista della XV Giornata Mondiale della Gioventù, la DSG ha elaborato delle indicazioni di natura igienistica per le scuole che dovranno ospitare i partecipanti alla GMG, che ha inviato al Prefetto di Roma, per i necessari provvedimenti del caso.

Tra le iniziative legate al piano sanitario messo in atto per il Giubileo è da citare infine la comunicazione effettuata dal Ministero della Sanità, anche su indicazione della DSG, in ordine ad alcuni aspetti dell'assistenza sanitaria (vaccinazioni, prestazioni erogate, assistenza presso i luoghi di culto). L'informativa si rivolge, attraverso le ambasciate, ai cittadini italiani e stranieri prima del loro ingresso in Italia.

#### *3.2.5.4 Ricettività*

Per aggiornare il quadro dell'offerta ricettiva a livello regionale, l'Agenzia ha proseguito, in stretta collaborazione con il Dipartimento promozione e cultura della Regione Lazio (la cui responsabilità è affidata al dottor Alberto Pronti), il lavoro di aggiornamento delle schede sulla ricettività fornite dalle Aziende di Promozione Turistica provinciali.

L'attività ha riguardato da una parte la verifica delle informazioni aggiornate pervenute dalle APT e dall'altra la redazione delle schede sulla ricettività per quelle Aziende di Promozione che non hanno potuto procedere a tale aggiornamento (in particolare Viterbo e provincia di Roma<sup>13</sup>).

#### *3.2.5.5 Assistenza agli automobilisti*

L'Agenzia ha stabilito una collaborazione con l'Automobile Club Roma, ente di diritto pubblico, per offrire ai visitatori:

- un servizio di assistenza gratuita a tutti gli automobilisti italiani e stranieri non residenti nella regione Lazio che vengono a Roma nell'anno 2000. Il servizio, denominato "dépannage ACI 116", consiste nell'intervento sul posto di un'officina mobile in caso di guasto di autovetture ed è realizzato attraverso l'organizzazione e le strutture dell'ACI 116. Il servizio viene prestato sul territorio metropolitano all'interno del Grande Raccordo Anulare e nelle zone limitrofe di Ostia, Fiumicino (compresa zona aeroporto) e Ciampino;
- il servizio di informazione specialistica e di assistenza telefonica ACI 116 in funzione 24 ore su 24 costituito da un call center dotato di operatori e di risponditori automatici e adeguato a soddisfare le esigenze dei visitatori;
- la disponibilità dei 27 sportelli gestiti dall'ACI alla frontiera nazionale, da Ventimiglia a Trieste e di circa 170 delegazioni dislocate sul territorio regionale del Lazio (in particolare di 135 punti vendita nella città di Roma e provincia) a cui gli automobilisti italiani e stranieri possono rivolgersi per ricevere informazioni sul Giubileo attraverso l'accesso al

---

<sup>13</sup> L'Azienda di Promozione Turistica della provincia di Roma è nata dalla scissione con l'APT di Roma. L'Annuario del 2000 è stato il primo pubblicato dall'Azienda di Promozione della provincia di Roma ed è risultato, per disfunzioni che si sono verificate nel trasferimento degli archivi informatici, incompleto.

sito Internet dell'Agenzia e/o attraverso la distribuzione di materiale informativo appositamente predisposto dall'ACI e dall'Agenzia.

Il materiale, distribuito anche attraverso i Centri e i punti informativi dell'Agenzia e gli impianti di benzina Agip convenzionati con l'ACI, comprende:

- un volantino (100.000 copie) e un manifesto che descrivono le caratteristiche del servizio;
- una carta del centro storico di Roma, con l'indicazione dei principali monumenti e strade, la rete di trasporto pubblico e le delegazioni ACI di Roma, della provincia di Roma, della regione Lazio e dei valichi di frontiera (50.000 copie).

#### *3.2.5.6 Supporto ai soggetti pubblici e privati*

L'Agenzia ha continuato e continua a svolgere un'attività di supporto informativo ai soggetti istituzionali preposti alla gestione dell'accoglienza: Ministero degli Interni, Prefettura di Roma, Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Protezione Civile, Ministero della Difesa (per gli aspetti legati alla logistica dell'accoglienza), Comune e Provincia di Roma, Regione Lazio, Ufficio del Commissario Straordinario del Governo, aziende di pubblici servizi, aziende provinciali per il turismo, fornendo informazioni sulle previsioni di afflusso di pellegrini e visitatori, sui luoghi interessati dall'evento, sulle modalità di accesso e spostamento nell'area metropolitana, sugli eventi laici e religiosi.

Inoltre, per quanto concerne l'attività di consulenza tecnica, vanno segnalate le seguenti iniziative:

- A) nel marzo 2000 è stato stipulato un protocollo d'intesa tra il Sistema Statistico della Regione Lazio (SISTAR) e l'Agenzia finalizzato al coordinamento delle attività di informatizzazione dei dati relativi al movimento turistico nelle strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere di Roma per gli anni 1999 e 2000.

Triplice l'obiettivo del lavoro:

- integrare le informazioni dell'Azienda di Promozione Turistica di Roma che dal 1997 non possiede statistiche sui flussi turistici;