

## Case Study

### Τηλεφωνική γραμμή Συμβουλευτικής και Ψυχολογικής Υποστήριξης Πολιτών Δυτικής Ελλάδας

CONTACT CENTER

#### Με λίγα λόγια

Η Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας, λαμβάνοντας υπόψη τα μέτρα αποφυγής της διασποράς του ιού στην κοινότητα, ανέθεσε στο Contact Center μας τη λειτουργία τηλεφωνικής Γραμμής Συμβουλευτικής και Ψυχολογικής Υποστήριξης Πολιτών, στα πλαίσια της δράσης «ΜΕΝΟΥΜΕ ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ» με στόχο την καθοδήγηση και ενδυνάμωση των πολιτών.



# Τι έπρεπε να γίνει

## Ψυχοκοινωνική Στήριξη

Συμβουλευτική και Ψυχολογική υποστήριξη των πολιτών της Περιφέρειας από ειδικούς επιστημονικούς συνεργάτες.

## Ενημέρωση

Καθοδήγηση και παροχή πληροφοριών στους πολίτες για βασικά θέματα και ανακοινώσεις (ωράρια, τηλέφωνα κ.α.).

## Εστιασμένη Επικοινωνία

Επικοινωνία με ειδικές ομάδες πληθυσμού, που χρήζουν ιδιαίτερης φροντίδας (πχ σε μέλη συλλόγων, ηλικιωμένους, άπορους) προς γνωστοποίηση της γραμμής βοήθειας.

## Αποτελέσματα με αποδείξεις



Διαχείριση περισσότερων των **1.000** υποθέσεων.



Εστιασμένη επικοινωνία με περισσότερους από **22.000** πολίτες.



Εξατομικευμένη παρέμβαση σε περισσότερες από **50** ειδικές υποθέσεις για επείγουσα κοινωνική στήριξη.



Δικτύωση της Γραμμής με πάνω από **150** κοινωνικές δομές (συνλόγους, ΜΚΟ και τοπικούς φορείς).