

vetHelpLine

Powered by **vetPartners**
Italia

Regolamento

1. VetHelpLine è un progetto di Linea telefonica anonima per professionisti veterinari promosso da VetPartners Italia e dall'Associazione di Promozione Sociale Coinetica.

La **Finalità del progetto** è quella di offrire un primo supporto rispetto le problematiche del lavoro veterinario che vengono in genere trascurate, quali problematiche di tipo comunicativo con clienti o colleghi, oppure la sovraesposizione emotiva circa le sofferenze degli animali e dei loro proprietari. La linea telefonica vuole accogliere le istanze dei professionisti per una prima accoglienza della sofferenza, ed orientarli quindi anche verso strategie di risoluzione di problemi specifici. La professione del medico veterinario è infatti un lavoro di grande complessità tecnica e relazionale in quanto, come riporta l'Articolo 15 del Codice Deontologico, il dovere di tutela della salute e del benessere animale va di pari passo con la tutela diretta ed indiretta della salute umana e alla tutela dell'ambiente, nonché a favorire la consapevolezza e l'attenzione per il mantenimento dell'equilibrio degli ecosistemi ed un uso appropriato delle risorse naturali in relazione ad uno sviluppo globale sostenibile.

2. **Obiettivi specifici** del progetto sono: legittimare vissuti di fatica legati allo svolgimento della professione di veterinario; orientare il professionista circa possibili aiuti strutturati a cui rivolgersi per problematiche personali o professionali; permettere uno spazio di riflessione per valutare differenti strategie comunicative con colleghi o clienti.
3. **Il gestore del Servizio** è l'Associazione Culturale Coinetica che mette a disposizione Psicologi adeguatamente formati.
4. **L'epistemologia di riferimento** è quella sistemico integrata. L'ascolto e l'orientamento previsto quindi si baseranno su una idea di ecosistema integrato uomo-ambiente. Gli aspetti relazionali (i professionisti in relazione) saranno il punto di vista che l'operatore cercherà di introdurre e di esplorare, per trovare in essi aspetti di resilienza per il professionista, alimentando quindi un processo virtuoso e generativo di benessere.
5. **Gestione delle chiamate:** le chiamate sono anonime. Non c'è un limite di telefonate che il professionista può effettuare.

5.1 All'inizio della telefonata il chiamante potrà utilizzare un nome di fantasia.

A fini statistici e di miglioramento del servizio verrà tenuto nota di alcuni contenuti (ad esempio per quale tipo di problematica ci si rivolge al servizio) o di altri dati relativi alla tipologia di utenza chiamante. Tale raccolta di informazioni avverrà da parte di Coinetica attraverso tecnologie elettroniche per la comunicazione a distanza nel pieno

rispetto delle misure della privacy (si veda allegato A) e di sicurezza, anche informatica.

- 5.2** Successivamente alla prima telefonata, se il chiamante non vorrà beneficiare dell'anonimato offerto dal servizio, dovrà compilare, firmare l'informativa sulla privacy, e spedirlo via email al seguente indirizzo: helplineveterinari@gmail.com, insieme a foto della carta di identità.
- 5.3** Il servizio è gratuito e attivo in tutta Italia i giorni martedì e mercoledì dalle 11 alle 14.
- 5.4** A carico di chi chiama è solo il costo della telefonata: il costo varia in funzione dell'operatore telefonico.
- 5.5** Il tempo di una telefonata varia da caso a caso. Le telefonate non supereranno comunque 60 minuti.
6. Il numero della linea telefonica è 3272289554. Per informazioni sul servizio è sempre possibile scrivere alla e-mail helplineveterinari@gmail.com