

Emergenza Covid 19.

Interventi di sostegno socio-psicologico e potenziamento degli strumenti di comunicazione.

Ai sensi dell'art. 2 del **DM 10 agosto 2020** del MISE e come disposto dal successivo **Avviso del 30 settembre 2020**, sono state destinate alle Regioni fondi per un totale di € 10.000.000,00 di cui sono state assegnate alla Regione Campania risorse pari ad € 669.912,18.

Finalità dichiarata dell'iniziativa: quella di sostenere in un'ottica di sussidiarietà e tempestività, i cittadini/consumatori per far fronte all'emergenza sanitaria e alle conseguenze socio-economiche derivanti dall'epidemia da Covid-19.

Per il raggiungimento delle predette finalità, alle Regioni è stato proposto di realizzare, direttamente o tramite le Associazioni dei consumatori, le seguenti attività di: - assistenza socio-sanitaria, compreso il sostegno psicologico alla popolazione soprattutto adulta e ai minori; - potenziamento della disponibilità e dell'impiego degli strumenti di comunicazione digitale; - supporto agli sportelli o canali dedicati a favore dei consumatori.

Con la presente relazione si intende ottemperare all'art.6 del Decreto Direttoriale del 30 settembre 2020, che dispone che le Regioni provvedano a dare la massima diffusione delle attività finanziate anche mediante la pubblicazione delle informazioni sul proprio sito internet istituzionale.

La Regione Campania, nello specifico dell'Assessorato allo Sviluppo Economico e della DG02 Sviluppo Economico e AA.PP., in presenza di un contesto di allarme sanitario caratterizzato da una convivenza forzata con il virus Covid-19 e dal conseguente timore dettato dai rischi di contagio, che hanno alimentato un fenomeno di forte difficoltà nell'accesso alle cure, non solo da parte di persone affette da patologie croniche ma anche di coloro che hanno episodici problemi di salute, sulla base di una esperienza pluriennale con le Associazioni di Difesa dei Consumatori presenti sul territorio, ha scelto di avvalersi della collaborazione di queste ultime per potenziare le abituali azioni di tutela del cittadino promuovendo la difesa della salute, della salubrità e del benessere fisico e psicologico stante le difficoltà di una adeguata fruizione delle informazioni legate alle cure e a causa dello stravolgimento delle prestazioni in capo al Servizio Sanitario regionale.

Il progetto "**Emergenza Covid 19. Interventi di sostegno sociopsicologico e potenziamento degli strumenti di comunicazione**" è stato avviato attraverso una proposta di programma formulata dalla D.G. Sviluppo Economico U.O.D. 02 condivisa con le principali Associazioni dei Consumatori presenti in Campania con nota prot. PG/2020/0506877 del 28/10/2020. Il suddetto Programma è stato approvato con DGR 549 del 02/12/2020. Le Associazioni dei Consumatori, per l'occasione, si sono riunite in ATS (Associazione Temporanea d'Impresa) al fine di facilitare i rapporti e le interlocuzioni con la Regione Campania.

La Direzione Generale 02 "Sviluppo Economico e Attività Produttive" - UOD 02, ha curato l'adozione dei provvedimenti esecutivi e di dettaglio connessi e consequenziali al progetto.

L'esecuzione del programma di cui trattasi ha tenuto conto delle disposizioni provenienti dall'Unità Regionale di Crisi COVID19 oltre che delle normative nazionali e regionali disposte in materia di contenimento dell'emergenza epidemiologica in atto.

Le attività del Programma **Mise COVID** hanno avuto **inizio il 26 luglio 2021** e si sono **concluse il 31 marzo 2022** come disposto con Decreto del MISE del 30/09/2021.

Di seguito si riporta una sintetica articolazione del programma con alcuni dei risultati conseguiti:

1. Assistenza sociosanitaria, compreso il sostegno psicologico alla popolazione adulta e ai minori.

Nello specifico tale intervento ha prodotto:

- Una campagna di comunicazione denominata “Info-Pillole di Sanità” che si è sostanziata nella stampa di oltre **40.000 schede grafiche** e **36.000 opuscoli informativi** che sono stati distribuiti presso gli sportelli delle Associazioni dei Consumatori, oltre che nell’ideazione e realizzazione di un breve video che è possibile visionare al link del canale You Tube: https://youtube.com/watch?v=veOgloMK_Vk&feature=share
- L’implementazione di **75 sportelli** in grado di offrire, fra l'altro, anche forme di sostegno psicologico in presenza/telefonica/online e di dare supporto di base ed indicazioni preliminari a quanti ne hanno espresso l'esigenza. Complessivamente sono stati assistiti **3.825 utenti**.
- La selezione di n. **13 Psicologi iscritti all'albo** che sono stati messi a disposizione delle **18 Associazioni dei Consumatori** coinvolte nel progetto. Tale azione preliminare è stata fondamentale per la realizzazione di “**Punti di Ascolto**” qualificati, in collegamento con i servizi sociali territoriali, che potessero soddisfare il livello di disagio maturato nel corso dell'emergenza pandemica.
- La realizzazione di diversi supporti online, gestiti dagli sportelli delle Associazioni coinvolte, volti alla fruizione delle prestazioni quali l'accesso ai servizi sanitari per via informatica oltre ad azioni di accompagnamento per i cittadini meno avvezzi a sfruttare le nuove tecnologie.
- L’attuazione di **19 webinar** di divulgazione del progetto Mise Covid a favore dei cittadini su diritti, accesso ad informazioni attendibili sul Covid e sui percorsi di tutela dei consumatori in periodo pandemico;

2. Potenziamento della disponibilità e dell'impiego degli strumenti di comunicazione digitale.

Sono stati implementati i seguenti servizi:

- Canali dedicati telefonici, chat e videochat di interazione con il cittadino.
- **Schede sintetiche informative pluritematiche** veicolate su canali social per la divulgazione delle info utili al cittadino su diritti, salute, igiene e sulla prevenzione covid- 19;
- N° **54 webinar** di approfondimento tematico finalizzati ad una maggiore efficacia divulgativa circa le informazioni riguardanti i cittadini in particolare sulle tematiche sanitarie legate all'emergenza Covid e alle difficoltà socio-economiche che da questa sono scaturite. Il numero di partecipanti ha superato le **1.000 unità** secondo i dati comunicati dall' ATS Consumatori.
- Servizi di comunicazione, informazione e assistenza finalizzati a orientare il cittadino nella tutela dei propri diritti con particolare riferimento alle cure sanitarie. Oltre alle **Schede sintetiche informative** è stato potenziato un portale web con una sezione appositamente dedicata alla

tematica del Covid di cui al seguente link: [https://ats-
associazioneconsumatoricampania.it/category/progetto-covid/](https://ats-associazioneconsumatoricampania.it/category/progetto-covid/)

Attraverso il citato portale (**2.814 visitatori**), le pagine internet delle 18 Associazioni partecipanti e le pagine social dedicate al progetto sono stati raggiunti complessivamente circa **30.000 utenti**.

3. Supporto agli sportelli o canali dedicati a favore dei consumatori.

Durante il programma sono stati attivati i seguenti supporti:

- assistenza telefonica modulare erogata tramite fonia fissa e/o fonia mobile con possibilità di utilizzo dei canali chat (ad esempio whatsapp-viber-wechat etc.), prestata da personale adeguatamente formato e preposto a dare informazioni sulle problematiche del Covid19. I contatti registrati sono stati stimati in **5.000 unità** dalla ATS Consumatori.
- assistenza on-line tramite consulenza via e-mail o sistemi simili di contatto. Il servizio è stato offerto prevalentemente in relazione alla tematica della pandemia con il contributo professionale dei consulenti-specialisti appositamente incaricati che hanno prestato assistenza e consulenza diretta o documentale gratuita per i cittadini.
- assistenza de visu rivolta direttamente all'utenza che rappresenta un'assoluta novità laddove si è reso necessario un supporto in presenza. Complessivamente sono state effettuate circa **2.000 assistenze** secondo i dati comunicati dalla ATS.