

Emergenza Covid 19. Interventi di sostegno socio-psicologico e potenziamento degli strumenti di comunicazione.

Con riferimento all'art 3.6 dell'Avviso del DM 10 agosto 2020 si corrisponde agli obblighi ivi rappresentati in materia di divulgazione delle informazioni relative alla esecuzione del Programma di cui al DM medesimo come appresso rappresentato.

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 euro di cui alla Regione Campania sono state erogate risorse pari ad € 669.912,18 per fronteggiare l'emergenza COVID 19.

Il contesto di allarme sanitario che stiamo vivendo, caratterizzato da una convivenza forzata con il virus Covid-19 e dal conseguente timore dettato dall'incremento dei contagi, sta alimentando 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. Contestualmente si assiste ad una compressione dell'offerta pubblica di servizi specialistici e ambulatoriali, causata proprio dalla scelta emergenziale di convertire intere strutture ospedaliere a fronteggiare la crisi pandemica, accentuando così i rischi per la salute pubblica.

Alla luce di tanto, l'Assessorato allo Sviluppo Economico della Regione Campania, sulla base di una esperienza pluriennale con le Associazioni di Difesa dei Consumatori presenti sul territorio, ha scelto di avvalersi della collaborazione delle medesime per potenziare le abituali azioni di tutela del cittadino, enfatizzando gli aspetti connessi alla salute, alla salubrità ed al 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 è stato realizzato a seguito della condivisione della proposta di programma, formulata dalla D.G. Sviluppo Economico U.O.D. 02, con le principali Associazioni dei Consumatori presenti in Campania avvenuta con nota prot. PG/2020/0506877 del 28/10/2020.

Il suddetto Programma "**Emergenza Covid 19. Interventi di sostegno sociopsicologico e potenziamento degli strumenti di comunicazione**" è stato approvato con DGR 549 del 02/12/2020.

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

L'esecuzione del programma di cui trattasi tiene 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.

Il termine di ultimazione del programma è fissato per il 31 marzo 2022 come disposto con Decreto del MISE del 30/09/2021.

Il presente programma è articolato secondo una serie di attività in corso di esecuzione sul territorio campano.

Assistenza sociosanitaria, compreso il sostegno psicologico alla popolazione adulta e ai minori così articolata:

- Una campagna di comunicazione denominata "Info-Pillole di Sanità";
- L'implementazione di sportelli suscettibili di offrire, fra l'altro, anche forme di sostegno psicologico in presenza/telefonticamente/online in grado di dare supporto di base ed indicazioni preliminari a quanti ne sentissero l'esigenza;
- La realizzazione di supporti online, da parte degli sportelli dedicati delle Associazioni coinvolte, volti alla fruizione delle prestazioni tra cui l'accesso ai servizi sanitari per via informatica oltre ad azioni di accompagnamento per i cittadini meno avvezzi a sfruttare le nuove tecnologie;

Al momento sono stati già realizzati:

- dei webinar informativi a favore dei cittadini su diritti, accesso ad informazioni attendibili sul Covid e sui percorsi di tutela dei consumatori in periodo pandemico;
- dei servizi di assistenza psicologica rivolti a soggetti vittime di conseguenze legate alla pandemia;

Ad oggi risulta eseguito il 20 % delle attività.

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

- Attivazione di canali dedicati: telefonici, chat e videochat di interazione con il cittadino;
- Realizzazione di pillole informative pluritematiche registrate, da veicolare su canali social per la divulgazione delle info utili al cittadino su diritti, salute, igiene e sulla prevenzione covid- 19;
- Realizzazione di webinar di approfondimento su temi di massimo interesse sociale inclusi quelli collegati alla pandemia sia per la formazione operatori sia a cittadini e gruppi di aggregazione territoriale inclusa la rete del terzo settore;

Al momento sono stati già realizzati:

- dei servizi di comunicazione, informazione e assistenza finalizzati a orientare il cittadino nella tutela dei propri diritti con particolare riferimento alle cure sanitarie. In particolare, sono state prodotte delle info-pillole ed è stato potenziato un portale web con una sezione appositamente dedicata alla tematica del Covid.

Ad oggi risulta eseguito il 20 % delle attività.

Supporto agli sportelli o canali dedicati a favore dei consumatori:

- 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 agevoli informazioni sulle questioni Covid19;
- assistenza on-line: tramite consulenza via e-mail o sistemi simili di contatto. Il servizio sarà attivo anche sulla specifica tematica della pandemia, con il contributo professionale dei consulenti-specialisti appositamente incaricati che potranno prestare assistenza e consulenza diretta o documentale gratuita per i cittadini;
- assistenza de visu: che rappresenta un'assoluta novità laddove si renda necessario un supporto in presenza;
- Realizzazione di materiale informativo sui contenuti di specifico interesse da distribuire presso gli sportelli attivi e, ove possibile, attraverso le attività di distribuzione.

Al momento sono in corso di realizzazione:

- servizi di comunicazione, informazione e assistenza, forniti da consulenti esperti presso gli sportelli delle Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio campano, finalizzati a orientare il cittadino nella tutela dei propri diritti con particolare riferimento alle cure sanitarie.

Tali attività sono in corso di verifica per la successiva liquidazione.

Michele Granatiero