

EMERGENZA COVID-19

PROGETTO SPESA E CONSEGNA A DOMICILIO IN FAVORE DI CITTADINI ANZIANI E/O IN CONDIZIONE DI FRAGILITA'

1. PREMESSA

Considerata l'esigenza di garantire un concreto supporto ai cittadini toscani anziani e/o in condizioni di fragilità in relazione all'approvvigionamento di beni di prima necessità (generi alimentari, farmaci, etc.).

Vista la deliberazione della Giunta Regionale 11 marzo 2020, n. 322, avente a oggetto *"Misure urgenti per la prevenzione e la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. Assegnazione risorse alle Zone-distretto/SdS per l'attivazione del servizio di spesa a domicilio"*.

Vista la nota della Regione Toscana n. 106073 del 13 marzo 2020, avente a oggetto *"DGR n. 322/2020 Misure urgenti per la prevenzione e la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. Assegnazione risorse alle Zone-distretto/SdS per l'attivazione del servizio di spesa a domicilio. Indicazioni operative"*;

Considerato che la totalità delle Amministrazioni comunali, anche su impulso della Regione Toscana, ha avviato tali attività insieme alle associazioni di volontariato dei propri territori, Misericordie, Pubbliche Assistenze e Croce Rossa, spesso in collaborazione con operatori economici e soggetti della GDO.

Visto il risultato complessivamente soddisfacente delle misure messe in atto nel primo mese di attuazione della citata Delibera Regionale 322/2020, che ha attivato sul territorio regionale azioni volte a alla soddisfazione dell'esigenza di cui all'oggetto.

Ritenuto opportuno strutturare maggiormente l'attività in corso visto il perdurare dell'esigenza, passando dall'ottica emergenziale ad una più sistemica e strutturata di servizio, avendo cura di coprire efficacemente tutto il territorio regionale, individuando elementi comuni e modalità omogenee, nel rispetto delle esperienze in corso.

Ritenuto opportuno prevedere al fine di raggiungere una maggior capillarità degli interventi ed una continuità del servizio, oltre all'impiego dei volontari anche un coinvolgimento del personale delle amministrazioni comunali meno coinvolto in attività di istituto, al momento ferme per decreto (trasporto, servizi scolastici, mense, servizi alla persona) e delle cooperative fornitrici di servizi in appalto.

Considerata l'esigenza di istituire i PUC (progetti di utilità comunale), destinati ai percettori di Reddito di Cittadinanza, e prevedere progettualità specifiche ai fini della presente proposta progettuale.

Considerato opportuno dotare questo sistema anche di un numero verde di carattere regionale sul modello del 118, di facile accessibilità per cittadini e famiglie.

2. SOGGETTI PROMOTORI E OGGETTO

Il Progetto è promosso da Regione Toscana, ANCI e organizzazioni sindacali in collaborazione con le associazioni di volontariato. È finalizzato a strutturare il servizio di spesa e consegna a domicilio dei beni di prima necessità (alimenti, igiene personale e della casa, farmaci) alle persone anziane che, considerate le misure restrittive, non possono uscire dalla propria abitazione e che, a causa delle precarie condizioni di salute e di autonomia, non possono provvedere autonomamente alla spesa e non possono contare su risorse familiari. Il progetto si estende inoltre alle persone affette da grave disabilità, patologie croniche ovvero con stati di immunodepressione congenita o acquisita.

L'intervento riguarda esclusivamente il servizio di consegna dei generi alimentari e di prima necessità e di farmaci e non l'importo della spesa effettuata, che dovrà essere corrisposto dal soggetto richiedente.

Il Coordinamento è affidato ad una Cabina di regia regionale composta da Regione Toscana, ANCI TOSCANA e organizzazioni sindacali in collaborazione con le associazioni di volontariato.

Tale iniziativa rappresenta anche un vantaggio per mitigare sul piano generale la domanda di trasferimento per la spesa c/o la rete di distribuzione, dissaturando parte della mobilità individuale attualmente in essere, favorendo per questa via la contrazione delle persone che escono da casa a questo scopo.

3. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatarie del servizio le persone conosciute dai servizi territoriali o di cui viene raccolta una nuova segnalazione del bisogno alle quali il DPCM 8 marzo 2020 fa espressa raccomandazione di evitare di uscire dalla propria abitazione, con particolare riferimento alle persone anziane (età superiore ai 70 anni) e a quelle che, a causa di precarie condizioni di salute, di autonomia e di solitudine, non possono provvedere autonomamente, non potendo contare su risorse familiari. A tal fine, si intende indicativamente far riferimento a cittadini che non dispongono di una rete parentale idonea nel raggio di 10 km.

Il servizio è dedicato ai cittadini che non sottoposti a regime di isolamento fiduciario o in quarantena.

4. SOGGETTI ATTUATORI

Promotrice anche attraverso apposita delibera di finanziamento di una piattaforma logistica solidale, la Regione Toscana, insieme all'Anci, ritiene questa esperienza utile a strutturare con il numero verde un servizio in grado di integrarsi nel progetto "A casa in buona compagnia" avviato dalla stessa Regione Toscana in collaborazione con i comuni toscani per qualificare l'offerta dei servizi territoriali a favore delle persone anziane fragili anche attraverso tecnologie a sostegno della qualità della vita di queste persone e una loro maggiore autonomia nel proprio ambito familiare e domestico.

Per queste ragioni la piattaforma e le tecnologie sviluppate a questo scopo resteranno a disposizione della Regione stessa e saranno utilizzate, finita l'emergenza, con apposito regolamento.

L'erogazione dei servizi avverrà o attraverso gestione pubblica o attraverso gestione privata con percorso di evidenza pubblica. Anche in quest'ultimo caso, resterà fermo il controllo pubblico dei dati derivanti dalla gestione del servizio.

Va inoltre sottolineato che il progetto confida nel ruolo e nella collaborazione del sistema della distribuzione.

Il progetto è attuato attraverso le reti costruite dalle amministrazioni comunali e dalle associazioni di volontariato (vedi sito Anci Toscana), così come definito nella Delibera della Giunta Regionale Toscana 11 marzo 2020 n. 322).

In aggiunta ai numeri già attivi sui territori, viene istituito un numero verde regionale **800 117 744** dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 15.00. Il nuovo numero verde regionale si inserisce nell'ambito della gestione degli interventi connessi all'emergenza Covid-19 ed a supporto dei cittadini, con oltre 70 anni in condizione di fragilità.

La rete di soggetti predisposta per l'attuazione del servizio in collaborazione con il personale delle Amministrazioni Comunali è composta da:

- Associazione Esculapio, gestore dell'attività di call center;
- ANPAS, Comitato Regionale della TOSCANA;
- Federazione Regionale delle Misericordie della TOSCANA;
- Croce Rossa Italiana, Comitato Regionale Toscano;
- Anci Toscana e Comuni.

La suddetta rete è integrata da altre associazioni di volontariato partner, che non fanno riferimento alle organizzazioni regionali summenzionate, ma che sono già attive sui territori in collaborazione con le Amministrazioni Comunali o che manifestino l'interesse ad aderire.

5. MODALITA' ATTUATIVE

I cittadini destinatari del servizio, negli orari indicati, possono richiedere l'attivazione dello stesso attraverso le modalità attualmente in essere, oppure contattando il numero verde regionale **800 117 744** (attivo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09,00 alle ore 15,00). In questo ultimo caso l'operatore è tenuto a compiere un primo screening sui prerequisiti di fruizione del servizio. L'operatore, una volta verificati i requisiti, la coerenza tra le necessità espresse e le finalità e caratteristiche del servizio, avendo cura di accertarsi che il servizio richiesto non sia già attivo attraverso altre modalità, inserisce le necessarie informazioni nel sistema informatico regionale in dotazione, che invierà al Punto di distribuzione di riferimento (ovvero quello territorialmente più prossimo) del chiamante. Il soggetto incaricato provvede all'organizzazione delle richieste in base alla

migliore ottimizzazione organizzativa. Si prevede, per il pagamento dell'acquisto dei beni, la modalità di pagamento in contanti e con POS.

Possono essere avanzate richieste anche da parte del servizio sociale professionale, in caso di persone che abbiano difficoltà a contattare il Call Center.

Con l'occasione, l'operatore sensibilizza i cittadini richiedenti all'utilizzo corretto del servizio per le successive richieste e alla fruizione, laddove possibile, di canali online per la consegna di farmaci, alimenti e beni di prima necessità, offrendo adeguato supporto qualora necessario.

Raccolta e verificata la richiesta, l'operatore del servizio invierà tramite sistema mail le richieste al PUNTO di DISTRIBUZIONE più vicino (MASSIMO 30 confezionamenti) e il report delle spese alle Associazioni territorialmente competenti.

6. DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio sarà effettuato per tutta la durata del periodo emergenziale CoViD-19.

7. RIMBORSO SPESE E RENDICONTAZIONE

Per le Associazioni di volontariato che aderiscono al servizio l'importo riconosciuto, a titolo di rimborso forfettario per ogni singola spesa consegnata, è rimborsato attraverso il conteggio complessivo sulla percorrenza secondo le FASCE CHILOMETRICHE di seguito indicate:

FASCIA 1 € 5,00 per ogni spesa - Totale km percorsi < 25

FASCIA 2 € 10,00 per ogni spesa - Totale km percorsi < 50

Per l'attività di coordinamento e gestione del servizio di Call Center è previsto un rimborso forfettario di € 5.000 al mese.

8. REQUISITI DEI VOLONTARI E DEL PERSONALE

Il servizio è realizzato da personale volontario o dipendente, delle associazioni di volontariato, da dipendenti comunali o da altri soggetti incaricati dai singoli comuni (dipendenti cooperative o altro), dotati di tesserino di riconoscimento.

Gli operatori addetti alla consegna devono utilizzare idonei dispositivi di protezione individuale (mascherine a norma, guanti monouso, disinfettanti per le mani, ecc.) e dovranno sempre e comunque rispettare le prescritte distanze di sicurezza.

I soggetti partner, ai fini della prevenzione del contagio, si impegnano a informare preventivamente i propri operatori sulle suddette misure e ad assicurare agli stessi la fornitura di dpi.

9. COPERTURE ASSICURATIVE

I soggetti partner si assumono la responsabilità, senza riserve o eccezioni, di ogni danno che può derivare a terzi, cose o persone, per fatti connessi al servizio.

Sono altresì a carico delle Associazioni la stipula di una polizza infortuni e responsabilità civile verso terzi per il personale dipendente e volontario che partecipa e collabora all'iniziativa e all'esecuzione del servizio in questione.

10. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti devono essere trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del decreto legislativo n. 196/03, e ss.mm.ii., e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679), esclusivamente per i servizi regolati dal presente disciplinare.

I soggetti partner si impegnano, secondo le regole e le modalità previste dal decreto legislativo n. 196/03, e ss.mm.ii., e dal GDPR, con particolare riferimento ai dati personali relativi ai beneficiari del servizio, affinché gli operatori non diffondano/comunicano/cedano informazioni di cui possano venire in possesso nel corso del servizio nel rispetto dei principi deontologici e professionali propri delle professioni di aiuto alla persona e delle norme in materia di segreto professionale.

11. RISPETTO DELLE NORME IN MATERIA DI SICUREZZA

I soggetti partner garantiscono l'osservanza delle disposizioni del decreto legislativo n. 81/08, e ss.mm.ii.