

REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE SICILIANA

PRESIDENZA

SEGRETERIA GENERALE

Progetto realizzato con i fondi del MISE

RIPARTO 2020

**D M. 10 AGOSTO 2020, ART. 2. (EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19).
ART. 148 DELLA LEGGE 23 DICEMBRE 2000, N. 388.**

Con l'Avviso del 30 settembre 2020 il Ministero dello Sviluppo Economico ha fornito alle Regioni le indicazioni per l'utilizzo dei fondi assegnati in attuazione dell'art. 2 del Decreto Ministeriale 10 agosto 2020, provenienti dalle multe elevate dall'Autorità Antitrust, nell'ambito dell'emergenza sanitaria da Covid – 19, destinando in particolare alla Regione Siciliana la somma di € 615.163,10 per iniziative di *“assistenza sociosanitaria, compreso il sostegno psicologico alla popolazione soprattutto adulta e ai minori, di potenziamento della disponibilità e dell'impiego di strumenti di comunicazione digitale e di supporto agli sportelli o canali dedicati a favore dei consumatori”*.

Per l'assegnazione dei fondi la Regione Siciliana ha aderito con la presentazione di un progetto che si articola su tutte le tre macroaree previste dal Decreto ministeriale, come di seguito esposto sinteticamente:

1) *Assistenza sociosanitaria, compreso il sostegno psicologico alla popolazione soprattutto adulta e ai minori.* Prestazioni psicologiche in presenza e/o a distanza per gestire le esperienze emotive derivanti dalle situazioni di criticità imputabili all'emergenza epidemiologica. Periodo previsto da sei a nove mesi.

2) *Potenziamento della disponibilità e dell'impiego degli strumenti di comunicazione digitale.* Acquisto attrezzature, programmi informativi e/o strumenti per il traffico dati per studenti con disabilità. Convenzione con strutture che forniscono servizi bibliotecari.

3) *Supporto agli sportelli o canali dedicati a favore dei consumatori.* Creazione archivio digitale con raccolta normativa statale e regionale sull'emergenza COVID. Raccolta e diffusione informazioni sull'argomento a mezzo sito web e mailing list.

Quanto alla prima macroarea, il progetto ha previsto il coinvolgimento in raggruppamento delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti riconosciute ai sensi della l.r. n. 7/94, in partenariato con ASP e/o Policlinici Universitari. Per la seconda macroarea, il progetto ha previsto la partnership con le Università degli Studi della Regione Siciliana, per il quale hanno partecipato quelle di Palermo, Catania, Messina e Kore di Enna.

A tal fine si è predisposto un Avviso pubblico da destinare alle Associazioni dei Consumatori con la finalità di sostenere i cittadini per far fronte alle conseguenze dell'emergenza sanitaria al quale hanno aderito le Associazioni dei Consumatori e Utenti aggregati in n. 8 raggruppamenti.

Delle attività realizzate si fornisce di seguito una sintesi.

Attività svolta dalle Associazioni dei Consumatori nel campo dell'Assistenza sociosanitaria, compreso il sostegno psicologico alla popolazione soprattutto adulta e ai minori

Adoc Sicilia Capofila, Tribunale del Consumatore, Konsumer Sicilia, U.N.C. Unione Nazionale Consumatori Sicilia, Cittadinanzattiva Sicilia, Consumatori Associati Sicilia

- L'obiettivo del progetto è stato quello di fornire informazioni, assistenza e sostegno ai cittadini consumatori, al fine di fronteggiare le conseguenze derivanti dalla crisi sanitaria ed economica. Tale obiettivo è stato raggiunto efficacemente attraverso il coinvolgimento delle strutture sanitarie pubbliche, soprattutto mediante la rilevante collaborazione dell'Unità Operativa Psichiatrica del Policlinico di Palermo. È stata realizzata una massiva campagna informativa on line e attraverso il numero verde dedicato, oltre che in presenza presso strutture adeguate. I cittadini sono stati indirizzati, attraverso tali mezzi, verso le strutture specialistiche delle Asp e dei Policlinici della Regione per ricevere sostegno psicologico, mentre, presso gli sportelli dedicati delle Associazioni dei consumatori aderenti al progetto, sono state fornite informazioni utili di carattere operativo e normativo. Inoltre, sono state pianificate videoconferenze a carattere regionale e video spot oltre che redatte apposite pubblicazioni e realizzato il sito web: www.adocsicilia.it.
 - Indicatori assistenza sociosanitaria: n. 1.800 persone assistite in presenza e n. 19.800 persone assistite a distanza.

Movimento Consumatori Palermo Capofila, Adoc Sicilia, M.D.C. Movimento Difesa del Cittadino, ACU Associazione Consumatori Utenti, A.D.U.C., Sicilia Consumatori

Le aree di intervento del progetto sono state le seguenti:

- ascolto educativo e prestazione terapeutica e psicologica con un gruppo polispecialistico in presenza e/o a distanza riservati agli adolescenti, ai giovani e agli adulti di riferimento per la gestione delle esperienze emotive derivanti dalle situazioni di criticità imputabili all'emergenza epidemiologica;
- diffusione di informazioni e procedure su prevenzione e/o approccio psicologico al Covid-19 (spiegazione dell'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale, corretta informazione sui vaccini e i tamponi e ogni altra informazione emanata dal servizio pubblico sanitario);
- sito web: www.movimentoconsumatori.it, usufruibile anche su dispositivi mobili, con guida FAQ, chat interattiva e guida all'individuazione delle fake news, riunione telematica a distanza e diffusione materiale cartaceo.
 - Indicatori assistenza sociosanitaria: n. 1.235 persone assistite in presenza e n. 2.125 persone assistite a distanza.

Movimento Difesa del Cittadino Capofila, Adiconsum Sicilia, Aduc Funzione Sociale, Federconsumatori Sicilia, U.DI.CON. Sicilia, Omnia, Udiconsum Unione dei Consumatori

Il progetto è stato finalizzato a fornire un supporto educativo e di ascolto oltreché prestazioni psicologiche e psichiatriche, in presenza e a distanza, a tutti i cittadini del territorio della regione, giovani e adulti, che si sono trovati in condizione di disagio emotivo e psichico in conseguenza della diffusione del Covid-19.

Sono stati previsti punti di ascolto in presenza e tramite contatto telefonico al numero verde e attraverso il sito web dedicato: www.buavia.it, e ci si è avvalsi della collaborazione dell'Unità Operativa Psicologica del Policlinico di Palermo.

- Indicatori assistenza sociosanitaria: n. 800 persone assistite in presenza e n. 1.500 persone assistite a distanza.

Attività svolta dalle Associazioni dei Consumatori nel campo del Supporto agli sportelli o canali dedicati a favore dei consumatori

U.DI.CON Sicilia Capofila Assoutenti Sicilia, Confeuropa Consumatori Consaambiente, Codacons Sicilia e Codici Sicilia

La prima attività svolta è stata quella di individuare consulenti e sportellisti formati da assegnare agli sportelli esistenti e a quelli di nuova attivazione per offrire servizi di primo ascolto e consulenza sui dubbi e le perplessità degli utenti in materia di Covid-19, anche mediante risposte online alle mail pervenute. Nell'ambito del progetto finanziato è stato attivato un link: www.udiconsicilia.org/project/consumatori-in-cloud attraverso il quale si sono resi disponibili articoli informativi inerenti al progetto ed è stata attivata una mail dedicata: consumatoriincloud@udiconsicilia.org che ha consentito di rendere il servizio agli utenti più snello e immediato, indirizzandoli verso gli sportelli più vicini alla loro residenza. Il progetto è stato pubblicizzato anche mediante materiale cartaceo.

- Indicatori: sportelli attivi n. 14 con n. 30 accessi in presenza e n. 180 accessi a distanza.

Federconsumatori Sicilia Capofila, Aiace Comitato regionale Sicilia, Lega Consumatori Sicilia, U.G.CONS. Unione Generale Consumatori, ACU Associazione Consumatori Utenti, Adiconsum Sicilia

Gli sportelli attivati hanno fornito informazioni, consulenza e assistenza alle famiglie che hanno subito direttamente o indirettamente conseguenze socioeconomiche dovute all'emergenza pandemica. L'assistenza è avvenuta anche per telefono, via mail, tramite Facebook, WhatsApp e Messenger. Sono state fornite informazioni sullo spid, il green pass, la sospensione o la surroga di mutui e prestiti, la rateizzazione di bollette, il blocco delle utenze domestiche, i rimborsi per la cancellazione delle tratte aeree e ferroviarie, i casi di sovraindebitamento, anticontraffazione e sicurezza dei prodotti. Sulla piattaforma Zoom si è svolto l'Open Day online per informare i consumatori sui servizi offerti dagli sportelli delle associazioni partner. È stato prodotto un video sulla giornata informativa caricato nella pagina web: www.federconsumatorisicilia.it/sportellicovid, e sul canale YouTube di Federconsumatori Sicilia. Gli utenti hanno avuto la possibilità di iscriversi gratuitamente, inviando una mail agli indirizzi di posta elettronica, e di formulare domande e osservazioni. Sono stati somministrati e compilati questionari appositamente predisposti per rilevare la soddisfazione degli assistiti sui servizi. Ogni sportello aggregato al progetto ha dato la massima diffusione alla divulgazione del materiale prodotto inviandolo ai propri associati anche con l'utilizzo di mail e di social network.

- Indicatori: sportelli attivi n. 15 di cui uno online con n. 1.448 accessi in presenza e n. 2.148 accessi a distanza, con 3.414 visualizzazioni pagina Facebook, n. 1264 visualizzazioni YouTube e n. 2500 mailing-list.

Assoutenti Sicilia Capofila, Consaambiente, Confconsumatori Sicilia, Codacons Sicilia, Movimento Consumatori Palermo, Assoconsum Onlus

È stato realizzato un portale web: www.accedicon1click.it/sportello-telematico, contenente un archivio digitale con la raccolta della normativa statale e regionale sull’Emergenza Covid-19, con link utili della Protezione Civile, delle ASP e delle Strutture sanitarie, suddivise per provincia, nonché delle pagine web delle pubbliche amministrazioni anche locali dedicate a tutti i servizi online messi a disposizione dei cittadini consumatori. Alla creazione del portale è stato affiancato un servizio di assistenza al consumatore con sportelli fisici per le fasce più deboli impossibilitate ad accedere al web. Tutte le informazioni sull’emergenza Covid sono state aggiornate in tempo reale sui social più diffusi quali Facebook: m.facebook.com/assoutentisicilia1/?locale=ne_NP, Instagram e Twitter.

- Sportelli attivi n. 13 con n. 182 accessi in presenza e n. 9.905 accessi a distanza, visualizzazioni pagina web n. 10.026.

Sicilia Consumatori Capofila, U.N.C. Unione Nazionale Consumatori Sicilia, Cittadinanzattiva APS, Consumatori Associati, Udiconsum Sicilia, Omnia

L’esperienza progettuale ha fatto emergere una realtà estremamente discriminatoria che divide la popolazione nell’accesso a Internet. La distribuzione del materiale informativo quale pieghevoli, manifesti, locandine, ma soprattutto guide contenenti notizie utili e suggerimenti, si è dimostrata l’azione più immediata ed efficace. Guidare i giovani a comprendere la necessità del rispetto delle norme e delle disposizioni ufficiali dell’autorità è stato certamente il passaggio più delicato e difficile. Il gruppo di progetto, composto da esperti e tecnici, ha approfondito temi e criticità che hanno richiesto un costante aggiornamento della situazione pandemica e soprattutto una attenta e scrupolosa trasmissione delle copiose informazioni provenienti dalle autorità preposte. Particolare attenzione è stata dedicata alle persone anziane prive di strumenti informatici. Sono state organizzate videoconferenze e il programma è stato realizzato anche utilizzando le piattaforme digitali, il sito: www.lacomunicazionedigitalenellemergenzasanitaria-CODES, e il numero verde dedicati.

Lega Consumatori Sicilia Capofila, Il Melograno, Codici Sicilia, Tribunale del Consumatore, Konsumer Sicilia, U.G.CONS. Unione Generale Consumatori

Il progetto ha mirato a ridurre il divario di accesso alle normative e agli aggiornamenti di una emergenza in continua evoluzione, con particolare cura per le fasce più deboli della popolazione. Attraverso la realizzazione di una piattaforma telefonica sono state incrementate le conoscenze dei servizi riconducibili ai bonus, alle agevolazioni previste e alle misure di sostegno per il superamento dell’emergenza sanitaria, emanate dai governi nazionale e regionale, avvalendosi del supporto degli sportelli dedicati ai consumatori e favorendo l’assistenza anche da remoto. Infine, sono state organizzate videoconferenze e incontri online, diffusi mediante le pagine social e il portale web del progetto: www.legaconsumatori.it, con lo scopo di aggiornare gli utenti sul funzionamento delle “zone territoriali” e sulle disposizioni legislative relative ai bonus e alle agevolazioni statali.

- Indicatori: sportelli attivi con n. 1.450 accessi in presenza e n. 9.500 accessi a distanza.

Attività svolta dalle Università degli Studi della Regione Siciliana nel campo del potenziamento della disponibilità e dell'impiego degli strumenti di comunicazione digitale. Acquisto attrezzature, programmi informativi e/o strumenti per il traffico dati per studenti con disabilità. Convenzione con strutture che forniscono servizi bibliotecari.

Università degli Studi di Catania

L'intervento sviluppato ha permesso di procedere alla sottoscrizione in accesso permanente delle Collezioni EIO Monographs Complete di Casalini. Gli e-books acquistati costituiscono collezioni multi-editoriali e multidisciplinari. La sottoscrizione è stata effettuata aderendo al contratto nazionale della Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (C.R.U.I.). Per la migliore fruizione degli e-books è stata predisposta una pagina web dedicata condivisa sui social ed è stata organizzata una presentazione specifica. L'accesso alla piattaforma avviene in maniera silente attraverso il riconoscimento degli IP afferenti alla rete di Ateneo. Il motore di ricerca consente di cercare nei testi e nei metadati centinaia di monografie o capitoli di opere. È possibile utilizzare la ricerca avanzata, navigare per materie e per editore. I risultati possono essere ordinati per rilevanza, autore titolo o editore. Si possono salvare le ricerche in uno spazio riservato ed esportare citazioni e bibliografie. Attraverso la sottoscrizione delle già menzionate collezioni di e-books è stato realizzato il potenziamento della disponibilità e dell'impiego di strumenti di comunicazione digitale volti a facilitare lo studio e l'apprendimento per tutti gli studenti e in particolare per quelli con abilità diverse in considerazione delle difficoltà di accedere al patrimonio cartaceo custodito nelle strutture in conseguenza dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

- Indicatori: servizi digitali attivati n. 2.486 Ebook, accessi al sito 383 sessioni.

Università degli Studi di Enna Kore

In rispondenza agli obiettivi dell'Ateneo e al fine di garantire il raggiungimento di un livello professionale sempre più elevato e tecnologicamente all'avanguardia, l'Università Kore ha ravvisato la necessità di attuare un graduale ampliamento attraverso l'adeguamento della propria dotazione informatica attivando il servizio Kore Books Home Delivery che prevede la spedizione gratuita di libri a domicilio così da consentire anche a chi è impossibilitato a muoversi di accedere al prestito, compilando un modulo on line. Inoltre, sono stati acquisiti degli E-book Readers, i lettori di libri elettronici, grazie ai quali è stato possibile consentire all'utenza di avere a disposizione molteplici opere e leggere qualsiasi tipo di libro in maniera agevole. Sono stati destinati a coloro che non ne erano in possesso dei tablet, focalizzando l'attenzione all'inclusione delle diverse disabilità degli utenti della biblioteca. Ciò ha determinato l'acquisto di specifiche apparecchiature che consentono agli studenti con difficoltà visive di poter accedere al patrimonio bibliografico, esportando anche i testi su lettore Mp3 o su chiavetta Usb per riprodurli in qualunque momento.

Indicatori: apparecchiature acquistate e distribuite n. 95, servizi di connettività acquistati e distribuiti n. 1.500.

Università degli Studi di Messina

L'attività svolta è stata indirizzata a mitigare le criticità emerse nel corso della pandemia e nei periodi di chiusura fisica delle biblioteche causate dalla difficoltà di garantire agli studenti e ai laureandi la fruibilità dei libri in formato cartaceo per gli esami di profitto e per la preparazione degli elaborati finali e delle tesi di dottorato. L'Ateneo ha rimodulato la propria offerta formativa dando priorità alle risorse digitali, acquisendo in particolare e-books e Text Books, garantendo ai propri studenti il prestito digitale di due vaste collezioni accessibili anche da remoto attraverso le piattaforme online Pandora Campus dell'editore Il Mulino e Media Library Online E-books. Le due piattaforme sono peraltro dotate di strumenti e funzionalità adatte alle esigenze degli studenti con disabilità e DSA. Inoltre, l'Ateneo ha aderito alla piattaforma internazionale GOBI dell'editore EBSCO che contiene milioni di e-books e a stampa e che ha assicurato l'acquisto rapido e la fruibilità immediata dei testi richiesti dagli studenti e dai docenti. Altra iniziativa intrapresa è stata la sottoscrizione di Edicola Online di Media Library Online che ha reso disponibile anche da remoto una vera e propria Emeroteca Virtuale con più di oltre 7.000 quotidiani nazionali e internazionali, settimanali politici, economici e riviste da consultare digitalmente. Si è inoltre proceduto all'acquisto di portatili e di tablet dotati di tecnologie adatte allo studio da parte di studenti con disabilità e DSA. Infine, si è proceduto alla sottoscrizione del servizio NILDE per lo scambio, con altre biblioteche e con l'utenza, di documenti, articoli scientifici e libri. Delle nuove piattaforme attivate si è data ampia diffusione tramite il servizio News del Sistema Bibliotecario e mediante incontri con i rappresentanti degli studenti negli organi accademici.

Indicatori: apparecchiature acquistate e distribuite n. 10 notebook e n. 20 iPad Air, servizi digitali attivati n. 25.

Università degli Studi di Palermo

Nell'ambito del progetto finanziato sono state predisposte postazioni complete e attrezzate con apposite periferiche assistite per l'accesso alle risorse bibliografiche e per facilitare lo studio e l'apprendimento per tutti gli studenti, in particolare per quelli con abilità diverse. Le attrezzature sono state installate nelle diverse sedi del Servizio Bibliotecario di Ateneo per agevolare l'utilizzo delle risorse da parte dell'intera comunità studentesca e accademica. L'intervento ha previsto l'attivazione della sottoscrizione alla piattaforma di prestito digitale Media Library Online (MOL), la più grande collezione di e-books italiani a testo completo e audiolibri disponibili in streaming e in download. Inoltre, è stata attivata la sottoscrizione alla piattaforma EBSCO Collection Manager (ECM) che consente una ampia selezione di e-books scientifico-accademici provenienti dalle maggiori case editrici nazionali e internazionali. Le iniziative hanno prodotto significativi benefici in particolare ai soggetti con disabilità di tipo visivo che hanno potuto utilizzare n. 12 display Braille 40 caratteri Touch Me V3 Pro.

- Indicatori: apparecchiature acquistate n. 24 e distribuite presso n. 12 sedi del Servizio Bibliotecario di Ateneo.