



LINEE GUIDA EMPORI DELLA SOLIDARIETÀ



Premessa

La regione Veneto, nell'ambito delle politiche di solidarietà sociale ha inteso riconoscere, valorizzare e promuovere l'attività relativa alla redistribuzione delle eccedenze alimentari.

Con la L. R. 26 maggio 2011, n.11 ha accolto tale finalità negli strumenti di programmazione economica e sociale ed ha previsto che, per il perseguimento della redistribuzione delle eccedenze alimentari, la Regione si avvalga di soggetti del terzo settore che esercitino in modo prevalente tale attività, operando in Veneto, con una progettualità di rete a livello territoriale.

Tra le progettualità presentate in materia di redistribuzione delle eccedenze alimentari da parte delle reti già attive, a livello di tavolo di lavoro si è deciso in particolare di impegnarsi nella diffusione del modello **Emporio della Solidarietà** come modalità innovativa di sostegno alimentare di famiglie in difficoltà economica che, accanto ad un percorso di accompagnamento qualificato per promuovere il raggiungimento di maggiori livelli di autosufficienza ed autonomia personale dei nuclei seguiti, prevede meccanismi di approvvigionamento dei prodotti che incentivino la distribuzione delle eccedenze alimentari.

Alcune associazioni ed enti della Regione Veneto impegnati nell'assistenza alimentare hanno pertanto deciso di collaborare fattivamente allo scopo di implementare il progetto e condividere metodologie, prassi e strumenti agevolandone in questo modo diffusione e replicabilità.

Nel tentativo di attivare un sistema di *governance* integrato che superi il carattere settoriale e tradizionalmente organizzato in senso orizzontale e su base funzionale (ad esempio tra enti che distribuiscono beni ma separati da quelli che intervengono in una fase di raccolta), il modello prevede la partecipazione di enti e realtà impegnati nelle diverse fasi di realizzazione del servizio di recupero e redistribuzione di beni di prima necessità, a partire dalla raccolta fino alla distribuzione e alla presa in carico degli utenti.

Cos'è l'Emporio della Solidarietà

<i>Cos'è l'Emporio della Solidarietà?</i>	Si tratta di un progetto sociale che prevede un servizio di distribuzione di generi di prima necessità, organizzato come un vero e proprio supermercato, all'interno del quale i beneficiari possono reperire in modo autonomo e secondo le loro esigenze, prodotti alimentari e non, nella misura concordata con gli enti socio-assistenziali che ne elaborano il progetto di accompagnamento.
<i>Obiettivi:</i>	Sostenere famiglie in condizioni di difficoltà economica attraverso un processo di accompagnamento ed empowerment che ne valorizzi le risorse e la capacità di scelta.
<i>Destinatari:</i>	Nuclei familiari in condizioni di disagio economico. Particolare attenzione viene riservata ai nuclei con figli al di sotto dei 24 mesi. I criteri di accesso al servizio sono elaborati e definiti in sede di coordinamento e prevedono la presa in considerazione dell'indicatore ISEE, delle spese non contemplate in tale documento (ad es. aiuti economici dal privato sociale), del carattere di urgenza dell'intervento.
<i>Accesso:</i>	Subordinato al colloquio di un membro della famiglia con i centri territoriali (caritativi o socio-assistenziali) autorizzati. Il rapporto con i centri territoriali ha lo scopo di: <ul style="list-style-type: none">- Determinare le condizioni socio-economiche della famiglia- Valutare le possibilità reali che l'accesso all'Emporio rappresenti un aiuto per il processo di empowerment della famiglia- Elaborare con la famiglia il progetto di accompagnamento
<i>Funzionamento:</i>	L'accesso viene concesso attraverso l'erogazione di una tessera , alla quale vengono associati nel sistema informatico Emporio dei punti che rappresentano il controvalore da rilasciare per l'acquisizione dei prodotti scelti. I punti, all'interno del sistema, rappresentano la moneta di scambio. A ciascuna famiglia viene rilasciata una dotazione di credito in punti che rappresenta il limite massimo spendibile da parte del nucleo familiare in 4 settimane . Al termine di questo periodo il credito viene ricaricato nel sistema informatico dall'ente incaricato. Il credito da assegnare alla famiglia viene calcolato sulla base della composizione (in termini di numerosità e fascia d'età) del nucleo familiare.
<i>Parole chiave:</i>	TERRITORIALITÀ: il rapporto con gli utenti e la definizione del progetto di accompagnamento del nucleo familiare viene affidato ai centri caritativi o socio-assistenziali della comunità di residenza della famiglia, in modo che il processo di accompagnamento ed empowerment trovi radicamento e valorizzi le risorse già presenti sul territorio. TEMPORANEITÀ: la tessera di accesso al servizio ha una durata temporanea, per necessità dettate dal completamento di un percorso di accompagnamento della famiglia. PARZIALITÀ: il beneficio offerto dall'Emporio non deve essere inteso come un completamento sostitutivo del fabbisogno alimentare del nucleo familiare ma rappresenta piuttosto un sostegno parziale alle necessità familiari per la soddisfazione delle quali è richiesto anche il contributo della famiglia.

Struttura organizzativa

Le aree di lavoro

Essendo un progetto di rete, che implica un'organizzazione complessa e articolata su più livelli, prevede la strutturazione di diverse aree di lavoro nelle quali intervengono, in base alle competenze specifiche, i diversi enti partner e le risorse volontarie inserite.

- VALUTAZIONE (supervisione e gestione candidature famiglie e graduatorie);
- GESTIONE OPERATIVA EMPORIO (gestione logistica e magazzino, gestione cassa, gestione volontari impegnati nelle attività del punto distributivo);
- AMMINISTRATIVA (gestione fornitori e pagamenti);
- FUND RAISING (gestione raccolta beni e fondi);
- ACCOMPAGNAMENTO (gestione attività connesse al percorso di accompagnamento delle famiglie che accedono all'emporio).
- FORMAZIONE/COMUNICAZIONE/PROGETTAZIONE/SENSIBILIZZAZIONE

Gli strumenti decisionali e di coordinamento a supporto delle aree

TAVOLO POLITICO

Rappresentanti dei partner della Rete (firmatari del protocollo di intesa) a cui è demandata la definizione delle linee di indirizzo e l'assunzione delle decisioni di gestione generale del progetto.

COMITATO DI GESTIONE/TECNICO

Identificato dall'organo politico, si occupa del coordinamento e della realizzazione del servizio e quindi di:

- programmazione attività;
- progettazione esecutiva,
- gestione operativa,
- monitoraggio – valutazione interna.

Modalità e criteri d'accesso

All'“Emporio della Solidarietà” si accede a seguito della candidatura da parte di:

- Enti della rete;
- Servizi socio-assistenziali territoriali e altri soggetti collegati alla Rete.

I criteri di accesso all'Emporio della Solidarietà prevedono come base per il calcolo del punteggio il valore dell'ISEE.

I criteri prevedono come base di calcolo il modello dell'ISEE in corso di validità al quale sono affiancati una serie di fattori correttivi del punteggio per partire da una base oggettiva, la più dettagliata possibile, che restituisca l'immagine più esatta possibile del livello di benessere del nucleo familiare.

I fattori correttivi previsti sono:

- le entrate monetarie non contemplate in ISEE;
- lo stato di disoccupazione di lunga durata (una volta terminata l'indennità);
- le spese impreviste e straordinarie;
- il carattere di urgenza della condizione socio – economica.

Approvvigionamento

Gli Empori della Solidarietà risultano essere un punto centrale e strategico per il ricevimento delle eccedenze alimentari e quindi di prodotti donati a titolo gratuito da aziende, da altri enti che non riescono a consumare direttamente i quantitativi ricevuti in donazione e da enti che coordinano progetti di recupero di quella specifica tipologia di prodotto.

Contemporaneamente emerge forte la questione dei prodotti indispensabili da distribuire per una corretta dieta alimentare, ma che non sempre vengono donati, pertanto necessitano di essere acquistati.

L'acquisto di prodotti negli empori finanziati con contributo regionale potrà avvenire solo nelle percentuali previste dai provvedimenti di Giunta e previo confronto con il Tavolo di lavoro regionale.

Si possono quindi in questo senso individuare 3 tipologie di prodotto in entrata:

1. Donazioni di eccedenze prossime alla scadenza/fresche che necessitano di essere smaltite nell'arco di pochi giorni al massimo.
2. Donazioni di prodotti a lunga conservazione (quindi non eccedenze prossime alla scadenza e fresche ma prodotti che possono essere smaltiti in un periodo più lungo di tempo) ma donati in quantità tali da richiedere comunque una redistribuzione (per mancanza di luoghi di stoccaggio, per impossibilità di consumo anche nel lungo periodo etc...);
3. Prodotti acquistati, indispensabili per una corretta dieta alimentare.

In ogni caso, in una logica di redistribuzione efficace che garantisca l'uso totale dei prodotti e quindi annulli il rischio di successivo scarto, è utile ampliare una rete coordinata che permetta una circolarità di tali beni e che favorisca un continuo approvvigionamento del circuito e uno smaltimento veloce di quanto entrato a magazzino garantendo altresì da un lato una riduzione delle spese connesse all'approvvigionamento delle singole realtà (oltre agli empori, mense e altri enti che distribuiscono alimenti) e, dall'altro, una riduzione dei costi di gestione di eventuali magazzini.

A questo proposito sono individuabili 3 nodi che possono costituire le basi per un sistema di approvvigionamento:

1. Empori della solidarietà
2. Reti/enti promotori del modello Empori della Solidarietà
3. Altri enti che si occupano di recupero e/o distribuzione di alimenti e che vogliano entrare nel gruppo.

Questi tre livelli sono interconnessi tra loro e rappresentano tutti punti di entrata di prodotti donati e possibili punti di redistribuzione.

Per accedere al sistema di approvvigionamento condiviso si prevedono:

1. Adesione alla rete e formalizzazione attraverso la condivisione di un protocollo.
2. Condivisione dei dati degli assistiti con inserimento in database comune.
3. Individuazione di un referente per ciascun ente che faciliti la circolazioni di merci donate, recuperate o in acquisto.
4. Condivisione e redistribuzione dei surplus con gli enti della rete.

Riferimenti normativi e igienici

La presente procedura è stata elaborata tenendo conto delle seguenti normativa attualmente vigenti in materie inerenti l'attività dell'Emporio della solidarietà

<p>Legge n. 166 del 19 agosto 2016 "Disposizioni concernenti la donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi" – Legge Gadda</p>	<p>Art 1. <i>(Distribuzione di prodotti alimentari, farmaceutici e di altri prodotti a fini di solidarietà sociale) Gli enti pubblici nonché gli enti privati costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche e solidaristiche e che, in attuazione del principio di sussidiarietà e in coerenza con i rispettivi statuti o atti costitutivi, promuovono e realizzano attività d'interesse generale anche mediante la produzione e lo scambio di beni e servizi di utilità sociale nonché attraverso forme di mutualità, compresi i soggetti di cui all'articolo 10 del decreto legislativo 4 dicembre 1997, n. 460, che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita di prodotti alimentari, di prodotti farmaceutici e di altri prodotti agli indigenti, sono equiparati, nei limiti del servizio prestato, ai consumatori finali, ai fini del corretto stato di conservazione, trasporto e utilizzo degli stessi</i>".</p> <p>La L. 166/2016 (l'art. 13 sostituisce e modifica l'art. 1 della L.155/2003) equipara il "consumatore finale" alle ONLUS che effettuano, a fini di beneficenza, la distribuzione gratuita di prodotti alimentari a persone in condizione di disagio. In tal modo è possibile sollevare le predette ONLUS da tutti quegli adempimenti burocratici che, di fatto, rendono più complessa l'assistenza agli indigenti. La nuova legge Gadda amplia la platea dei soggetti autorizzati ad effettuare le distribuzioni gratuite e le categorie dei prodotti che possono essere distribuiti. Oltre alle ONLUS divengono soggetti autorizzati alla distribuzione gratuita gli enti pubblici nonché gli enti privati costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche e solidaristiche e che promuovono e realizzano attività d'interesse generale</p> <p>Secondo questa legge quindi i soggetti che recuperano cibo per consegnarlo alle persone indigenti non sono tenute all'osservanza delle norme sulla sicurezza dei prodotti alimentari perché considerate consumatore finale.</p> <p>Ciò non significa dunque che venendo semplificati gli obblighi normativi vengano meno le buone prassi normalmente osservate per il trattamento dei cibi cotti e freschi. Anzi, l'individuazione e l'applicazione delle corrette procedure per recupero di alimenti riveste di responsabilità ciascuno dei soggetti coinvolti, ma con una nuova e più alta veste morale che deriva proprio dalla libera e spontanea adesione alla cultura del dono e del recupero del cibo.</p> <p>Occorre comunque garantire un corretto stato di conservazione, trasporto, deposito e utilizzo degli alimenti, secondo quanto indicato dalla legge 147/2014.</p>
<p>Reg. (CE) 852/2004 Regolamento sull'igiene dei prodotti alimentari</p>	<p>L'Unione europea (UE) mira a garantire l'igiene dei prodotti alimentari in tutte le fasi del processo di produzione, dalla fase della produzione primaria (principalmente l'agricoltura, la caccia o la pesca) al consumatore finale. La presente normativa dell'UE non riguarda le questioni relative alla nutrizione, alla composizione, alla qualità, alla produzione o alla preparazione di cibi in ambito domestico. Il regolamento e i suoi allegati definiscono una serie di obiettivi di sicurezza alimentare che le imprese alimentari devono soddisfare.</p> <p>Il principio fondamentale richiamato nel regolamento è che tutti coloro che lavorano nel settore alimentare devono garantire prassi igieniche in ogni fase del processo di produzione.</p> <p>I requisiti generali in materia di igiene riportati disciplinano settori quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • i locali e le attrezzature alimentari; • le condizioni di trasporto; • i rifiuti alimentari; • il rifornimento idrico; • l'igiene personale e la formazione degli operatori del settore; • il confezionamento e l'imballaggio; • il trattamento termico. <p>Il sistema HACCP</p> <p>Le imprese del settore alimentare (escluse quelle coinvolte in attività di allevamento o di coltivazione dei campi, di caccia e di pesca) sono soggette all'applicazione dei principi dell'analisi dei pericoli e dei punti critici di controllo (HACCP) introdotti come parte del Codex Alimentarius. Questi principi, però, non sostituiscono i controlli ufficiali. L'obiettivo è di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificare i punti critici di controllo e monitorare le procedure; • definire azioni correttive; • mettere in atto procedure per verificare se le misure siano efficaci; • tenere registri. <p>I paesi dell'UE devono incoraggiare lo sviluppo di orientamenti nazionali basati sui principi HACCP, con la possibilità di orientamenti a livello dell'UE qualora ciò sia ritenuto necessario. Gli alimenti importati nell'UE e gli alimenti di origine animale esportati devono essere conformi alle norme UE o equivalenti, nonché a tutti i requisiti che il paese importatore può imporre..</p>

	Qualora un'impresa nel settore alimentare scopra che un alimento presenta un grave rischio per la salute, deve ritirare subito il prodotto alimentare dal mercato, informando gli utenti e l'autorità competente.
DGR n. 3710 del 20.11.07	Modalità di riconoscimento e registrazione delle strutture di produzione, lavorazione, deposito, distribuzione, vendita e somministrazione alimenti
Legge 147 del 27 dicembre 2013 (Legge di stabilità 2014) come modificata dall'art. 7 L.166/2016.	Nuovo Art. 1, comma 236 concernente la disciplina della distribuzione di prodotti alimentari per fini sociali, <i>“Gli enti pubblici nonché gli enti privati costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche e solidaristiche e che, in attuazione del principio di sussidiarietà e in coerenza con i rispettivi statuti o atti costitutivi, promuovono e realizzano attività d'interesse generale anche mediante la produzione e lo scambio di beni e servizi di utilità sociale nonché attraverso forme di mutualità, compresi i soggetti di cui all'articolo 10 del decreto legislativo 4 dicembre 1997, n. 460, che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita agli indigenti di prodotti alimentari, ceduti dagli operatori del settore alimentare, inclusi quelli della ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica, nonché i citati operatori del settore alimentare che cedono gratuitamente prodotti alimentari devono garantire un corretto stato di conservazione, trasporto, deposito e utilizzo degli alimenti, ciascuno per la parte di competenza. Tale obiettivo è raggiunto anche mediante la predisposizione di specifici manuali nazionali di corretta prassi operativa in conformità alle garanzie speciali previste dall'articolo 8 del regolamento (CE) n. 852/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2004, e successive modificazioni, validati dal Ministero della salute”.</i> L'obbligo di garantire un corretto stato di conservazione, trasporto, deposito ed utilizzo di alimenti in caso di distribuzione gratuita agli indigenti di prodotti alimentari, non riguarda più solo le Onlus ma tutti i soggetti donatori individuati dalla legge Gadda.
DPR 547/55	Norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro
D. Lgs n.196/2006	Codice in materia di protezione dei dati personali
D.Lgs. n. 460/97	Il nuovo comma 3 dell'articolo 13 del decreto legislativo n. 460, come modificato dalla Finanziaria 2008 afferma che <i>“I beni non di lusso alla cui produzione o al cui scambio è diretta l'attività d'impresa, diversi da quelli di cui al comma 2, che presentino imperfezioni, alterazioni, danni o vizi che pur non modificandone l'idoneità di utilizzo non ne consentono la commercializzazione o la vendita, rendendone necessaria l'esclusione dal mercato o la distruzione, qualora siano ceduti gratuitamente alle ONLUS, per un importo corrispondente al costo specifico sostenuto per la produzione o l'acquisto complessivamente non superiore al 5 per cento del reddito d'impresa dichiarato, non si considerano destinati a finalità estranee all'esercizio dell'impresa ai sensi dell'articolo 85, comma 2, del testo unico delle imposte sui redditi, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 22 dicembre 1986, n.917. I predetti beni si considerano distrutti agli effetti dell'imposta sul valore aggiunto”.</i>

Strumenti

1. Accompagnamento

Obiettivo generale del progetto Emporio della Solidarietà è offrire alle famiglie in temporanea difficoltà economica la possibilità di avviare un percorso verso l'autonomia e l'autosufficienza, non solo sotto il profilo alimentare ma anche da un punto di vista socio-relazionale, attraverso una modalità nuova di sostegno più strutturata ed orientata ad una presa in carico globale della persona.

Il modello quindi prevede anche un intervento di promozione umana che valorizzi le capacità e le risorse proprie di ciascun individuo.

Il percorso di sostegno è quindi personalizzato ed adeguato per chi lo riceve, mira ad attivare non solo le risorse del nucleo ma anche le risorse esterne e si traduce in diverse azioni più o meno articolate a seconda del potenziale di resilienza della famiglia stessa: dall'educazione ad una corretta gestione degli acquisti, all'ascolto per arrivare all'inserimento in progettualità più specifiche di inserimento lavorativo o similari (ad es. RIA).

L'accompagnamento prevede anche la valutazione e verifiche periodiche per l'evoluzione positiva o meno degli interventi quindi:

- miglioramento o raggiungimento dell'autonomia del nucleo nella gestione della vita quotidiana e del proprio percorso di risoluzione del disagio;
- mutamento del nucleo da un vissuto “depressivo e astenico” a quello attivo e partecipativo;
- potenziamento delle relazioni esterne;

- maggiore consapevolezza dei diritti/doveri;
- evoluzione da una situazione più o meno patogena e/o carente ad una risoluzione o diminuzione del disagio;
- individuazione e attivazione delle risorse del territorio;
- capacità raggiunte dalla famiglia di attivare ed utilizzare le risorse istituzionali e non, presenti nel territorio.

Considerando gli obiettivi illustrati nel progetto, che mirano all'autonomia progressiva delle famiglie sostenute e quindi alla risoluzione o contenimento del loro stato di "crisi", possono verificarsi eventuali rischi ai quali far fronte nell'evolversi del lavoro operativo; tra questi ricordiamo:

- la difficoltà a trovare strumenti operativi uniformi tra i servizi coinvolti;
- la difficoltà a trovare strumenti operativi uniformi tra i vari servizi territoriali formali ed informali;
- il mancato incontro tra le risorse offerte e la disponibilità del nucleo a realizzare concretamente un percorso di autonomia;
- il carattere temporaneo della erogazione del servizio;
- la reiterazione del bisogno;
- invio indiscriminato delle famiglie ed erogazione dell'emporio a particolari categorie di utenza "cronica" poiché l'intervento su questo tipo di utenza ha un carattere sostanzialmente assistenziale e difficilmente modificabile nel tempo e quindi, non rientra negli obiettivi del progetto;
- difficoltà nel dare una risposta adeguata alle diversificate richieste del nucleo familiare;
- la possibilità operativa di attivare e collaborare con la rete formale e informale del territorio del Comune e cittadino;
- la possibile sovrapposizione ad altri aiuti forniti dal territorio

2. Formazione

Progetto formativo per i volontari dell'emporio della solidarietà

Le risorse umane impiegate nel progetto sono principalmente su base volontaria. Essendo l'Emporio della solidarietà un progetto più complessivo di presa in carico della persona, a tutti i volontari è richiesto l'impegno alla partecipazione a dei percorsi di formazione con l'obiettivo di:

- Offrire loro un luogo dove esprimere i propri vissuti e favorire il loro benessere nel servizio (ascolto, vicinanza);
- Creare occasioni di confronto e conoscenza reciproca;
- Rafforzare l'appartenenza al progetto Emporio e l'identità del gruppo allargato;
- Fornire le conoscenze operative di base per svolgere al meglio il servizio (ad es. corso HACCP e corso di informatica applicata al futuro software specifico Emporio).

Le tematiche affrontate durante la formazione spaziano dalla comprensione della mission, degli obiettivi e delle applicazioni del progetto alla conoscenza di sé (sia da un punto di vista personale che da un punto di vista della motivazione, ruolo e aderenza al progetto) allo sviluppo di capacità circa la relazione di aiuto con particolare attenzione alla capacità di osservazione attraverso l'ascolto e l'empatia, il non giudizio, la considerazione positiva e l'autenticità.

I percorsi sono articolati, sulla base della tematica trattata, in uno o più incontri/livelli.

Nel caso di formazioni generali o tecniche propedeutiche alla realizzazione del servizio (ad es. corso HACCP, corso di presentazione del progetto) normalmente si tratta di un incontro unico replicato a cadenza regolare.

Nel caso dei percorsi relativi all'accompagnamento dei nuclei seguiti, la formazione prevede più incontri partendo da un livello base per arrivare ad un livello avanzato.

Nel caso del corso di informatica applicata il format verrà definito in rapporto alla tipologia del programma applicativo scelto e alle competenze riscontrate nei volontari coinvolti.

Proposte formative per le famiglie

Al fine di favorire da parte della famiglia la percezione di sé in chiave di risorsa piuttosto che di bisogno e promuovere stili di vita responsabili e consapevoli sono previste alcune formazioni (corso economia domestica, corso bilancio familiare....) strutturate ad hoc per le famiglie ma aperte anche alla comunità al fine di promuovere meccanismi di inclusione e socializzazione spontanei.

Proposte per la cittadinanza

Il modello Emporio permette di produrre attenzione e cultura sui temi della sostenibilità e della responsabilità collettiva nella risposta al bisogno .

Inoltre permette di produrre contesti di socializzazione “alla pari” tra comunità e nuclei familiari seguiti non mediati e filtrati dalla distinzione tra chi è in situazione di “povertà” e chi dispone di risorse e agisce accoglienza e aiuto.

Con il progetto sono quindi previsti degli spazi di incontro per confrontarsi su tematiche come lo spreco alimentare, la gratuità, l’economia civile.

In funzione degli spazi e delle attrezzature disponibili in ciascun Emporio si prevedono corsi / laboratori di: cucina per l’impiego ottimale degli alimenti disponibili (anche con riferimento alla presenza massiccia di famiglie straniere nelle liste di accoglienza), alfabetizzazione informatica per ridurre il “digital divide”, rammendo, taglio-cucito, gestione domestica; restauro mobili e quant’altro funzionale a processi di apprendimento, responsabilizzazione (re)inserimento sociale e culturale.

3. Strumenti informatici

Software per la gestione condivisa dei dati e delle eccedenze

Con l’obiettivo di evitare sovrapposizioni nell’aiuto e ridurre l’abuso da parte dei soggetti seguiti, è previsto l’uso di uno strumento informatico operante in rete Internet che permette di gestire in maniera condivisa i dati dell’utenza, sia di chi accede all’Emporio sia di tutti i soggetti aiutati dalle singole realtà.

Lo strumento permette ad ogni ente, dotato di apposite credenziali di accesso, di inserire le informazioni sul nucleo familiare seguito e di verificare se questo è già in carico ad un’altra realtà della rete ed eventualmente verificare le informazioni già presenti nel sistema.

Lo strumento è condiviso a livello regionale. Ogni singola provincia ha l’accesso alle informazioni complete delle famiglie relative al territorio di riferimento ma può al contempo verificare se uno stesso soggetto è stato seguito o è ancora in carico anche ad altre realtà in altri territori limitrofi tramite codice fiscale.

Inoltre, per garantire un annullamento degli sprechi in termini di prodotti alimentari gestiti, lo strumento prevede la possibilità per ogni singolo ente di poter comunicare in maniera immediata attraverso un alert a tutte le realtà della rete la disponibilità di prodotti in eccedenza.

Per le realtà partner è possibile prenotare il ritiro di queste eccedenze indicando quantità e data ritiro. Il tutto avviene tramite il sistema informatico annullando quindi i vari passaggi manuali prima necessari (chiamate etc...)

Software per la gestione del market (accoglienza e accompagnamento / cassa / magazzino)

Il Tavolo regionale degli Empori solidali nel novembre 2015 ha nominato un “Nucleo tecnico” di 5 volontari, esperti nella gestione dei rispettivi Empori, capace di interloquire in modo efficace e competente con software house produttrici di programmi gestionali, con l’obiettivo di reperire la soluzione più conveniente sotto il profilo costi/benefici. Selezionate e analizzate approfonditamente le offerte-progetto, si darà corso ad una trattativa non vincolante con un fornitore candidato per la completa definizione tecnica, economica, contrattuale di una nuova dotazione informatica degli Empori aderenti all’iniziativa.

Le linee guida elaborate dal Nucleo per la redazione delle specifiche funzionali del sistema informativo per Emporio solidale soddisfano due fondamentali classi di funzioni, tra loro connesse:

la gestione dei materiali (riconducibile alle attività logistico-amministrative di un market)

la gestione delle relazioni con gli Utenti assistiti (riconducibile alle attività di accoglienza e accompagnamento)

Il servizio ai volontari che a vario titolo gestiscono le relazioni si attua con la disponibilità, l’elaborazione e la condivisione agevole e tempestiva di informazioni sui comportamenti dell’Utenza, in termini di: frequenza di ritiro, qualità e quantità degli alimenti ritirati, osservanza per quanto possibile delle regole minime di comportamento, soddisfazione/disagio del servizio ricevuto.

Da tali conoscenze sempre aggiornate, le funzioni Accoglienza e Accompagnamento potranno trarre aiuto nelle rispettive attività, a somiglianza di un “customer care” adeguato alla mission “Emporio solidale”.

Dal punto di vista di sistema, si evidenziano le esigenze seguenti.

1. Consentire l’impiego del software al livello di impiego semplice/complesso che verrà scelto da ciascun Emporio, con la possibilità di evolvere progressivamente ai livelli superiori, per soddisfare le diverse esigenze organizzative, in modo strutturato e flessibile.

2. Supportare i vari percorsi evolutivi che si possono articolare intorno agli Empori maggiori

- centrifugo, con la gemmazione (“spin off”) di unità atte a presidiare periferie, comunque integrate nella gestione;

- centripeto, con la incorporazione di unità già operanti e meno dotate;

- federale, con il coordinamento di unità preesistenti dotate di autonomia per la gestione di relazioni umane sui territori di insediamento.

3. Privilegiare soluzioni che coniugano efficacia e sobrietà, per motivi di minor costo e per favorirne l’applicazione anche in ambienti non formati a livello specialistico.

4. Minimizzare i costi totali di gestione hw+sw+ manutenzione e servizi (TCO)
5. Costruire profili di accesso alle risorse informative specializzati per funzione (es. Accoglienza, Accompagnamento, Magazzino, Cassa, Supervisione gestionale...)
6. Garantire le funzionalità di comunicazione con il livello informativo regionale/provinciale per la gestione condivisa dei dati e delle eccedenze
7. Condividere (opzionale) archivi sulle reti di Empori : anagrafico dei prodotti con codici "parlanti" e classi merceologiche; anagrafico Utenti che possono accedere a Empori della stessa rete "federale" con controllo incrociato dei prelievi entro il credito concesso
8. Consentire modalità semplici di gestione (cassa / magazzino) nei casi in cui risulta difficile o costosa la struttura di rete cablata, in locali / edifici con barriere architettoniche.
9. Disporre di "regole di azione" parametrizzabili dal gestore. Es. contingentare a livello Utente il prelievo di articoli afferenti a particolari classi merceologiche (come olio, indumenti per neonati/bimbi, materiali per l'igiene personale e della casa...); definire i giorni /orari di accesso a livello Utente...
10. Monitorare i prelievi fatti dagli Utenti in periodi anche brevi (settimane) all'interno del mese a disposizione dei Centri di Ascolto e di Accoglienza per verificarne i profili di consumo e provvedere a un eventuale intervento con azioni formative.

4. Infrastrutture

Il termine "infrastrutture" si può spiegare come quel qualcosa che ha a che fare con l'assicurarsi che le persone abbiano uno spazio di lavoro adatto, l'equipaggiamento corretto, ecc.

Le "infrastrutture", sono quindi gli impianti e le attrezzature necessarie per svolgere le diverse attività in modo efficace e raggiungere la conformità del servizio erogato dall'Emporio della Solidarietà.

Le infrastrutture comprendono:

1	edifici e spazi operativi
2	servizi di supporto: <ul style="list-style-type: none"> • Automezzi, • sistemi di comunicazione o informatici, • software gestionale • celle frigo • scaffalature per esposizione e magazzino • carrelli spesa • indumenti e accessori idonei al servizio (guanti, sacchetti, ecc.)
3	elenco delle macchine
4	elenco delle attrezzature per la movimentazione dei materiali/prodotti
5	elenco degli strumenti di misura

La gestione delle infrastrutture richiede:

1	di individuare i requisiti che le infrastrutture devono rispettare (regole di manutenzione e di utilizzo, obblighi di legge, abilitazioni per l'utilizzo, ecc)
2	di effettuare in forma pianificata le attività necessarie (manutenzione) per mantenere efficienti le infrastrutture e per garantire il rispetto dei requisiti di legge applicabili (revisioni, verifiche periodiche, ecc)

La prima cosa da fare per affrontare questo requisito è quella di iniziare a determinare tutto ciò che è necessario per operare in un'ottica di Qualità e Sicurezza. E' essenziale che tutte le infrastrutture siano identificate e controllate. Per esempio, nell'area del magazzino occorrerà porre particolare attenzione all'uso, lo stazionamento e la manutenzione dei trans-pallet e dei carrelli elevatori; nella postazione della cassa si porrà maggiore enfasi al corretto funzionamento del lettore dei codici a barre o del programma gestionale delle tessere a punti.

Tutti i volontari che svolgeranno il loro servizio all'interno dell'E.S., dovranno essere opportunamente addestrati e seguire le procedure HACCP.

Infine è necessario individuare un responsabile della sicurezza al quale far frequentare il corso sulla Sicurezza sul lavoro.

Attrezzature e arredi

Di seguito la lista base delle attrezzature necessarie per la funzionalità dell'Emporio:

1	Scaffalature per esposizione
2	Scaffalature per magazzino
3	Banchi frigo
4	Stampanti etichette, pistole lettori laser per codici a barre
5	Casse: una installata da subito ed una predisposta
6	Cella frigorifera
7	Tavolo/i ad hoc per zona preparazione
8	Stampante
9	Muletto
10	Arredi uffici. Arredi per zona bambini
11	Hardware in dotazione agli uffici e a punto di distribuzione (pc per ufficio, pc touch per punto distribuzione, pc portatili, webcam portatili).
12	Software gestionale
13	Furgone refrigerato per il trasporto delle merci fresche e deperibili.
14	Carrelli spesa trolley
15	Macchina caffè, bibite.

Le presenti linee guida costituiscono uno strumento di carattere dinamico, a supporto degli empori che operano sul territorio regionale e potranno essere modificate e integrate in seguito al confronto costante con il Tavolo di lavoro.

Gli empori finanziati con contributo regionale dovranno trasmettere alla struttura competente report semestrali contenenti i dati relativi al numero dei soggetti assistiti e alle quantità distribuite.