



## **Punto Accoglienza Ucraini** **Procedure operative** **a punto accoglienza chiuso**

Versione: 2.0  
31.05.2022 ore 13:00

### **[A] Informazioni generali**

[A.1] Dal primo giugno il Punto Accoglienza Mercafir sito in piazza Artom è chiuso e la gestione passa in remoto. Le seguenti procedure pertanto interessano le Prefetture e la SOR CORV CMRT in turno.

[A.2] la SOR di turno deve:

[A.2.1] **ripassare le presenti procedure operative, facendo attenzione alla versione e alla data di rilascio, la versione più aggiornata è sul file drive: [https://docs.google.com/document/d/1B8Ium2xxu-tj\\_yS2ZUze2uT48YxXgtsf83a-c9U1gu0/edit](https://docs.google.com/document/d/1B8Ium2xxu-tj_yS2ZUze2uT48YxXgtsf83a-c9U1gu0/edit)**

[A.2.2] fare riferimento ed effettuare le registrazioni sul diario di sala, vedi tabella drive "MERCAFIR - Diario di sala" ( link: <https://docs.google.com/document/d/1QUbCpaCfqqwKam3adLJO9KZ-kXirIPFMQE10BycVRUI/edit?usp=sharing>).

[A.2.3] ]Aprire l'account google: puntoaccoglienzart@gmail.com ; psw: Mercafir2022 e gestire le email sia in arrivo che in partenza da questo account.

[A.3] **La SOR ogni sera entro le ore 18:00** deve inviare l'elenco degli arrivi ai Comuni interessati ove sono stati inviati gli ospiti della giornata, **vedi punto 1.2.**

[A.4] **Traduttori Ucraini.** Il referente è la Sig.ra Maryna Shavrova +393896674128, per necessità di traduzioni telefoniche fate riferimento a lei .

### **[B] Procedura di gestione casi**

#### **[1] Se il cittadino arriva in Regione Toscana**

## [1.1] Avviso dell'arrivo

Il cittadino Ucraino in arrivo sul territorio toscano e che ha bisogno di accoglienza deve:

### [1.1.1] Avvisare la Prefettura

I cittadini ucraini, ovvero i loro accompagnatori, devono contattare la Prefettura territorialmente competente ai numeri riportati in tabella.

Prefettura	Recapito
Arezzo	0575 3181 (H24) Centralino
Firenze	055 27831 (H24) Centralino
Grosseto	0564 433111 (H24) Centralino
Livorno	0586 235111 (H24) Centralino
Lucca	0583 4245 (H24) Centralino
Massa Carrara	0585 8911 (H24) Centralino
Pisa	050 549511 (H24) Centralino
Prato	0574 4301 (H24) Centralino
Pistoia	0573 3501 (H24) Centralino
Siena	0577 201111 (H24) Centralino

Una volta ricevuta la segnalazione, le Prefetture indirizzeranno il cittadino ucraino secondo le procedure concordate.

### [1.1.2] Procedure per Prefetture e SOR.

Il passaggio informazioni avviene attraverso lo schema che segue:

- La **Prefettura** una volta ricevuta la chiamata dal Cittadino Ucraino prende i dati e, se decide che necessita di accoglienza presso le strutture ricettive della Regione Toscana, **chiama** il numero del Punto Accoglienza Ucraini tel 0554382440, al quale risponde la SOR.
- La **Prefettura** comunica alla **SOR** i nominativi dei cittadini ucraini che hanno bisogno di assistenza, la consistenza del nucleo familiare ed il loro recapito telefonico ed invia email con i suindicati dati e chiedendo la necessità di dargli assistenza ai seguenti indirizzi:

[puntoaccoglienza@gmail.com](mailto:puntoaccoglienza@gmail.com); [emergenzaucraina.protezionecivile@regione.toscana.it](mailto:emergenzaucraina.protezionecivile@regione.toscana.it)

in CC:

- La **SOR** ricevuti i dati dalle prefetture contatta il **referente istituzionale** (che salvo diverse comunicazioni è il Dirigente Bernardo Mazzanti – cell. 3371250050), per avere indicazioni su verso quale struttura ricettiva indirizzarli.
- La **SOR** contatta la struttura ricettiva e chiede la disponibilità per l'alloggio dei cittadini ucraini. Se la risposta è affermativa la SOR invia il cittadino presso la struttura indicata:
  - se possibile autonomamente (con proprio mezzo o con TPL)
  - se non è possibile il trasferimento autonomo, attiva il pulmino reperibile per il trasporto.
- La **SOR** avvisa il cittadino che, se non ha un tampone covid effettuato sul suolo italiano, deve stare in **autoisolamento** ed indossare mascherina FFP2, e che deve effettuare il tampone covid entro le 48 ore dall'arrivo in Italia. Per avere indicazioni su dove effettuare il tampone occorre telefonare al numero 800556060.
- La **SOR** invia all'hotel volantino informativo da consegnare all'ospite ucraino contenente tutte le informazioni su quello che il cittadino deve effettuare nelle prossime 48 dall'arrivo in hotel.
- **SOR** dice all'Hotel di inviare via email agli indirizzi sotto riportati i dati dell'ospite con un documento scannerizzato (se in possesso anche copia del tampone)
  - 1) **indirizzo email della prefettura corrispondente per territorio**

### Riferimenti Prefetture

Prefettura	Recapito email
Arezzo	<a href="mailto:questura.messaggistica.ar@poliziadistato.it">questura.messaggistica.ar@poliziadistato.it</a>
Firenze	<a href="mailto:emergenzaucraina.pref_firenze@interno.it">emergenzaucraina.pref_firenze@interno.it</a> <a href="mailto:grazia.lafauci@interno.it">grazia.lafauci@interno.it</a> <a href="mailto:immigrazione.pref_firenze@interno.it">immigrazione.pref_firenze@interno.it</a>
Grosseto	<a href="mailto:protcivile.pref_grosseto@interno.it">protcivile.pref_grosseto@interno.it</a> <a href="mailto:segreteria.pref_grosseto@interno.it">segreteria.pref_grosseto@interno.it</a>
Livorno	<a href="mailto:emergenzaucraina.pref_livorno@interno.it">emergenzaucraina.pref_livorno@interno.it</a>
Lucca	<a href="mailto:prefettura.lucca@interno.it">prefettura.lucca@interno.it</a>
Massa Carrara	<a href="mailto:prefettura.massacarrara@interno.it">prefettura.massacarrara@interno.it</a>
Pisa	<a href="mailto:protcivile.pref_pisa@interno.it">protcivile.pref_pisa@interno.it</a>
Prato	<a href="mailto:protcivile.pref_prato@interno.it">protcivile.pref_prato@interno.it</a> <a href="mailto:prefettura.prato@interno.it">prefettura.prato@interno.it</a>
Pistoia	<a href="mailto:prefettura.pistoia@interno.it">prefettura.pistoia@interno.it</a>

Siena	<a href="mailto:rifugiati.siena@interno.it">rifugiati.siena@interno.it</a> <a href="mailto:ornella.cognetta@interno.it">ornella.cognetta@interno.it</a> <a href="mailto:marco.strauss@interno.it">marco.strauss@interno.it</a>
-------	--

in CC:

- 2) [puntoaccoglienza@gmail.com](mailto:puntoaccoglienza@gmail.com)
- 3) [emergenzaucraina.protezionecivile@regione.toscana.it](mailto:emergenzaucraina.protezionecivile@regione.toscana.it)
- 4) [soup@regione.toscana.it](mailto:soup@regione.toscana.it)

## [1.2] Registrazione della presenza

[1.2.1] La SOR una volta ricevuta la email dall'hotel registra i dati nel [file online](#) "Mercafir registrazione cittadini ucraini". Facendo particolare attenzione all'assegnazione del numero del nucleo familiare (soprattutto in caso di ricongiungimenti). NON modificare la struttura del file online.

1.2.2] **La SOR ogni sera entro le ore 18:00** deve inviare per email l'elenco degli arrivi ai Comuni interessati ove sono stati inviati gli ospiti della giornata (va indicato solo il numero delle persone e non i nominativi).

**Le comunicazioni via email verso le Prefetture vengono curate dal personale istituzionale da remoto.**

**E' per questo essenziale che il quadro delle registrazioni sia tenuto rigorosamente aggiornato con la compilazione della destinazione assegnata e della data di assegnazione (colonne M "SISTEMAZIONE temporanea ATTUALE" e P "Data Sistemazione").**

## [1.3] Esito del TAMPONE POSITIVO

Se il tampone è positivo il cittadino deve eseguire le indicazioni dettate dalla ASL. Se il cittadino non ha sistemazione autonoma o altro posto in cui effettuare il periodo di isolamento, va inviato, previo assenso per iscritto dalla Prefettura, presso l'albergo sanitario.

In quest'ultimo caso la SOR scrive all'indirizzo email [alberghi.sanitari@uslcentro.toscana.it](mailto:alberghi.sanitari@uslcentro.toscana.it) per indirizzare il cittadino al percorso di inserimento in un albergo sanitario. Nella mail, chiedere anche se può indirizzare direttamente all'albergo sanitario (B&B Hotel Firenze Novoli Viale Guidoni, 101, 50127 Firenze +39 055 4378951) o se deve aspettare conferma. Se viene confermato l'albergo sanitario di cui sopra inviare email anche a: [fi.novoli@hotelbb.com](mailto:fi.novoli@hotelbb.com) indicando il numero di persone in arrivo e la loro positività. Se il cittadino non è autonomo occorre organizzare il trasporto con Esculapio contattandolo al numero **055 68671**. SOR informa per email la Prefettura di Firenze specificando le persone indirizzate all'hotel COVID

[emergenzaucraina.pref\\_firenze@interno.it](mailto:emergenzaucraina.pref_firenze@interno.it)

[emergenzaucraina.protezionecivile@regione.toscana.it](mailto:emergenzaucraina.protezionecivile@regione.toscana.it)

## **[1.4] Dopo l'uscita dall'Albergo Sanitario**

Da [alberghi.sanitari@uslcentro.toscana.it](mailto:alberghi.sanitari@uslcentro.toscana.it) o da reception hotel B&B informano via email del punto accoglienza la SOR dell'uscita dei soggetti negativi, specificando i nomi.

Nella comunicazione di cui sopra, viene specificato se i soggetti hanno bisogno di un passaggio o sono autonomi nello spostamento. Se c'è bisogno, lo organizza la SOR.

Il Punto Accoglienza informa via email e via telefono la Prefettura del percorso dei cittadini ucraini e avvia la procedura per negativi (spostamento su CAS se disponibile, altrimenti appoggio su hotel di prima accoglienza).

Una volta completata l'assegnazione, la SOR scrive una mail a

[alberghi.sanitari@uslcentro.toscana.it](mailto:alberghi.sanitari@uslcentro.toscana.it)  
[coordinamentosanitarioterritoriale.firenze@uslcentro.toscana.it](mailto:coordinamentosanitarioterritoriale.firenze@uslcentro.toscana.it)  
[emergenzaucraina.protezionecivile@regione.toscana.it](mailto:emergenzaucraina.protezionecivile@regione.toscana.it)  
[emergenzaucraina.pref\\_firenze@interno.it](mailto:emergenzaucraina.pref_firenze@interno.it)

per informare della nuova collocazione dei cittadini.

## **[1.05] Richieste ospiti da Hotel**

Dagli hotel dove i cittadini ucraini sono ospiti possono pervenire richieste di vario tipo in particolar modo di tipo sanitario non urgente, se arrivano richieste sanitarie urgenti invitate l'albergo o l'ospite a contattare il 112. Le richieste sanitarie vanno in prima battuta indirizzate verso il numero verde 800556060, facendo chiamare direttamente il richiedente o l'interprete o la reception dell'albergo, se dopo aver chiamato la richiesta non viene risolta procedere come segue.

Le richieste non sanitarie e quelle sanitarie non urgenti che non hanno trovato soluzione anche dopo aver chiamato il numero verde ASL di cui sopra vanno dirottate direttamente tramite l'hotel al Comune. La SOR non deve fare nulla se non dire all'hotel le suddette informazioni.