

Progetto di massima per la gestione del servizio di Trasporto Sociale  
per le persone diversamente abili e altre persone svantaggiate  
residenti nel territorio di competenza della SdS Senese  
(01.10.2017 – 31.12.2019)

Il presente progetto “**Trasporto Sociale SdSS**” si propone di definire le modalità di realizzazione del Trasporto Sociale in favore di cittadini disabili, anziani e altre persone svantaggiate residenti nei Comuni della Società della Salute Senese (SdSS)

Il progetto permette la frequenza del Centro Diurno “Santa Petronilla” di Siena, del Centro Diurno Alzheimer “Villa Le Rose” di Siena oltre ad altre sedi adeguate allo svolgimento di attività programmate e non occasionali, individuate e autorizzate dal Servizio Sociale Professionale.

### **1. Titolarità e finalità**

Il progetto “Trasporto Sociale SdSS” rientra nel complesso delle attività che la SdSS realizza a sostegno delle persone disabili, anziani e altre persone svantaggiate secondo i principi di sussidiarietà e integrazione tra le risorse istituzionali e di comunità.

La titolarità del progetto è della SdSS. Il progetto nasce e si realizza attraverso la co-progettazione con le Associazioni di Volontariato e di Promozione Sociale del territorio aderenti, che individueranno al loro interno un soggetto quale Referente unico del servizio.

Le finalità principali che il presente progetto intende realizzare sono le seguenti.

Concorrere alla realizzazione del più ampio progetto sociale di vita dei cittadini residenti nei Comuni della SdSS che hanno particolari difficoltà nella mobilità, in particolare favorendo la frequenza di Centri Diurni e altre sedi adeguate al progetto di vita della persona.

Promuovere l'autonomia della persona fragile favorendo la sua permanenza nel contesto sociale di vita e il mantenimento di un adeguato livello di relazione.

Creare una rete di servizi in cui promuovere forme di inserimento sociale con il coinvolgimento delle associazioni di volontariato e di promozione sociale della comunità locale.

Inoltre, tramite la costituzione della Cabina di regia, che realizza preliminarmente la mappatura delle risorse logistiche sul territorio, si intende definire un Piano di Trasporto che abbia l'obiettivo di razionalizzare nella misura massima le percorrenze chilometriche e i tempi di viaggio, mediante anche l'appropriato utilizzo dei veicoli a disposizione,

realizzando la massima efficienza nell'utilizzo delle risorse economiche disponibili.

Resta ferma la possibilità per la SdSS di compiere trasporti attraverso l'utilizzo di altre risorse.

## **2. Modello organizzativo**

Per la realizzazione del progetto "Trasporto Sociale SdSS" si prevede un modello organizzativo in cui sono definite le funzioni e i ruoli dei seguenti attori:

- a) la SdS Senese;
- b) la Cabina di regia;
- c) Il Referente unico;
- d) le Associazioni;
- e) Il Tavolo tecnico di valutazione del servizio.

### **a) La SdS Senese:**

- definisce le regole di accesso;
- raccoglie le domande di accesso al trasporto sociale;
- valuta ed elabora il progetto individualizzato di trasporto sociale;
- autorizza per e-mail il Referente unico ad effettuare il trasporto a favore del cittadino attraverso apposita modulistica in cui vengono specificati oltre ai dati anagrafici, le modalità i tempi e la destinazione del trasporto da effettuare e con le stesse modalità comunica le variazioni che si possono verificare in itinere.
- prende contatto con l'Associazione incaricata in caso sia necessario dettagliare il trasporto, indicando eventuali problematiche del trasportato;
- informa le famiglie rispetto all'Associazione incaricata del trasporto e cura le comunicazioni relative ad eventuali eventi straordinari (es: disagi, malori, incidenti o liti);
- riceve le eventuali richieste di modifica del trasporto anche urgenti o dovute ad eventi non prevedibili e provvede a trasmettere al Referente unico il modulo di autorizzazione con la modifica.
- riceve dai cittadini e dalle strutture ospitanti gli utenti eventuali segnalazioni di reclamo o disservizio e le trasmette al Referente unico per una valutazione condivisa dell'eventuale criticità rilevata.
- conserva eventuali deleghe e liberatorie firmate dai cittadini.

La SdSS si riserva di effettuare controlli a campione sul corretto adempimento del progetto e di prevedere un sistema di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini attraverso un confronto con le famiglie e con le sedi di destinazione.

### **b) La cabina di regia**

I componenti della cabina di regia vengono individuati in occasione della prima convocazione del tavolo di co-progettazione.

La cabina di regia ha i seguenti compiti:

- realizzare la mappatura delle risorse del territorio;
- redigere un piano di trasporto che tenga conto:
  - della possibilità di accorpate singoli trasporti per destinazioni omogenee;
  - dei tempi di viaggio dei singoli cittadini e delle loro caratteristiche personali così come indicato dal Servizio Sociale Professionale;
- definire i percorsi più razionali in termini di minor percorrenza chilometrica e relativi tempi di viaggio.

- fornire le indicazioni operative al Referente Unico per la realizzazione dei trasporti da parte dei soggetti attuatori (associazioni).

### **c) Il referente unico**

Viene individuato tra le associazioni presenti al tavolo di co-progettazione ed ha i seguenti compiti:

- attua le indicazioni operative fornite dalla cabina di regia e fa attivare i trasporti da parte delle associazioni.
- riceve dalla SdSS le autorizzazioni dei trasporti e ne cura la trasmissione alle associazioni incaricate;
- provvede a comunicare alla SdSS il nominativo dell'Associazione incaricata ad effettuare il trasporto richiesto;
- informa le famiglie rispetto agli orari di massima in cui dovranno farsi trovare pronte;
- riceve dai cittadini eventuali richieste di modifica dei trasporti dovuta a eventi urgenti e non prevedibili e la trasmette alla SdSS per la dovuta autorizzazione;
- si attiva direttamente nei confronti dei cittadini e delle strutture interessate dal trasporto qualora vi siano cambiamenti di orario, di percorso, comunque improvvisi, con riserva di comunicarli alla SdSS appena possibile;
- comunica tempestivamente alla SdSS qualsiasi evento rilevante che possa essere accaduto durante il trasporto (esempio liti tra trasportati, incidenti, malori);
- si impegna a fornire specifici chiarimenti rispetto alle eventuali segnalazioni di disservizio ricevute, entro 3 giorni dal loro ricevimento;
- trasmette alla SdSS la rendicontazione delle attività svolte;
- provvede a comunicare alla SdSS eventuali reclami ricevuti direttamente dai cittadini o dalle strutture interessate dal progetto;
- provvede a comunicare tempestivamente alla SdSS e al referente tecnico del soggetto attuatore gli eventuali incidenti, infortuni occorsi durante i trasporti realizzati che abbiano coinvolto i cittadini trasportati;

In caso di sciopero del personale dei centri di destinazione ha l'obbligo di contattare direttamente le famiglie e di definire con le stesse le eventuali modalità di svolgimento del trasporto.

In caso di ordinanza di chiusura delle sedi di destinazione e del traffico conseguente ad eventi atmosferici, in accordo con il piano di Protezione Civile redatto da ogni Comune i soggetti aderenti potranno interrompere il Servizio, informa le famiglie dell'interruzione delle attività.

Resta inteso che nel caso i soggetti esecutori del trasporto ravvisino autonomamente eventuali pericoli connessi alla viabilità potranno procedere alla sospensione del trasporto, provvedendo a informare la famiglie e dandone pronta comunicazione alla SdSS.

Il ruolo di Referente Unico può essere assunto anche alternativamente tra le Associazioni aderenti al progetto per periodi di tempo concordati.

### **d) Le Associazioni**

Per la gestione delle problematiche organizzative ed operative ogni Associazione nomina un referente tecnico, che partecipa al tavolo tecnico di valutazione del servizio.

Le Associazioni garantiscono l'esecuzione del piano di trasporto determinato dalla Cabina di Regia, in coordinamento con il Referente unico, mediante l'impiego delle proprie risorse umane e materiali ed hanno il compito di:

- garantire il trasporto e l'accompagnamento attraverso i propri volontari;

- adempiere alle indicazioni del Referente unico in merito all'attivazione dei servizi da effettuare tramite il modulo di attivazione servizi, rispettando i termini di attivazione e le eventuali indicazioni riguardanti l'effettuazione del trasporto;
- comunicare al Referente unico tutte le notizie rilevanti concernenti i trasporti con particolare riguardo alle criticità riscontrate nel corso del trasporto e comunicando le assenze degli utenti superiori a 2 gg;
- curare la regolare trasmissione, entro il mese successivo, del rapporto sui flussi dei trasporti effettuati il mese precedente;
- predisporre e inviare alla SdSS il documento contabile, unitamente al report dei viaggi effettuati.

#### **e) Il tavolo tecnico di valutazione del servizio**

Il tavolo tecnico di valutazione si compone, oltre che dei componenti della Cabina di regia, dei seguenti componenti:

- n. 1 rappresentante per ogni Associazione (referente tecnico)
- n. 2 rappresentanti della SdSS
- n. 1 rappresentante del Referente unico

Il tavolo è costituito al fine di affrontare qualsiasi difficoltà possa scaturire dalla gestione del progetto di trasporto sociale, si riunisce di norma una volta ogni tre mesi ad eccezione di eventuali eventi che ne possano richiedere una convocazione urgente e immediata.

Nello specifico:

- attua attraverso i propri componenti un controllo della gestione tecnica ed organizzativa dei servizi;
- verifica la qualità dei servizi erogati;
- verifica le segnalazioni di disservizio e reclami ricevute dalle strutture interessate e lavora alla risoluzione delle controversie.

### **3. Ruolo degli operatori nello svolgimento dei trasporti**

Il personale che ha il compito di effettuare i trasporti sociali per conto delle Associazioni aderenti ai progetti avrà cura di:

- accompagnare la persona trasportata dalla propria abitazione fino alle sedi di destinazione. La persona potrà essere affidata esclusivamente al personale delle sedi di destinazione incaricato a riceverla;
- attenersi alle indicazioni ricevute rispetto ai tempi e alle modalità indicate;
- compilare il foglio di viaggio, al momento della presa in carico del soggetto trasportato e all'arrivo a destinazione, verificando che venga debitamente firmato nel rispetto delle indicazioni date sulle singole situazioni (ad es. nei casi di liberatorie, variazione di indirizzo, presa in carico da persona diversa da un familiare ecc.).

In particolare:

- il personale di guida dovrà essere in possesso di idonea patente in ottemperanza a quanto stabilito dalle vigenti leggi e dovrà usare particolare diligenza e speciale prudenza nella condotta di guida e nelle fasi di salita e discesa delle persone, assicurando che in nessuna fase del servizio abbiano a verificarsi situazioni di pericolo per l'incolumità delle stesse.
- il personale di guida ha inoltre l'obbligo di assicurarsi della perfetta efficienza del mezzo prima dell'inizio del servizio. Il personale di guida risponde di tutte le

situazioni pericolose per l'incolumità personale dei trasportati che egli stesso abbia determinato con una condotta colposa durante le varie fasi del trasporto, ivi comprese le attività preparatorie ed accessorie, quali ad esempio salita e discesa dal mezzo.

Il personale accompagnatore dovrà essere presente in ogni caso in cui è ritenuto necessario ai fini del corretto espletamento del servizio. L'accompagnatore, durante l'effettuazione del trasporto, deve vigilare su trasportati.

Il personale di guida ed il personale accompagnatore dovranno avere un rapporto fattivo di collaborazione e dovranno:

- rispettare gli orari e gli itinerari stabiliti dal Piano di trasporto e svolgere i servizi richiesti con la massima cura ed attenzione.
- curare la tutela dei trasportati durante il percorso, la salita e la discesa e provvedere affinché all'arrivo i trasportati vengano affidati a persona titolata a farsene carico.

Nel caso in cui presso il domicilio non sia presente alcun familiare ed il trasportato non possa essere lasciato a casa autonomamente, verrà condotto nella sede dell'Associazione titolare del trasporto e nel caso perduri l'assenza ne sarà data segnalazione al Servizio Sociale Professionale e, se necessario, alle competenti autorità.

- accertarsi che i trasportati siano regolarmente seduti e assicurati secondo le norme del codice di circolazione stradale;
- adoperarsi affinché i trasportati non arrechino danni a se stessi e/o agli altri trasportati;
- assistere le persone nel percorso dal/al domicilio dal/all'interno delle sedi di destinazione;
- esercitare la vigilanza sulle persone dal momento iniziale dell'affidamento (luogo in cui si effettua la fermata) sino a quando allo stesso si sostituisce il personale delle sedi di destinazione o dei familiari nel momento del ritorno a casa.
- essere munito di adeguato strumento di comunicazione che consenta, in caso di necessità, un immediato contatto con il Referente unico e garantire tempestiva comunicazione di ogni avversità eventualmente occorsa, ivi compresi i danni all'incolumità personale dei trasportati;
- essere munito di idoneo cartellino di riconoscimento;
- non potrà, durante l'espletamento del servizio, fumare né utilizzare il cellulare, fatta eccezione per il cellulare di bordo nei casi in cui ne è previsto l'utilizzo.

#### **4. Veicoli adibiti al trasporto**

Al servizio di trasporto dovranno essere adibiti unicamente mezzi di adeguata capienza rispetto all'utenza massima prevista.

I mezzi utilizzati dovranno essere in regola con tutte le norme relative alla circolazione, possedere i requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente, possedere i requisiti di idoneità alla circolazione e omologazione, essere regolarmente immatricolati.

I mezzi utilizzati dovranno rispettare i cicli di manutenzione previsti dal costruttore del mezzo.

I mezzi dovranno essere sottoposti a ciclo di pulizia interna ed a pulizia esterna con una frequenza tale da mantenere costantemente adeguato lo stato di decoro del mezzo.

La SdSS, in qualsiasi momento ed a suo insindacabile giudizio, potrà effettuare controlli sulla manutenzione e sulla pulizia dei mezzi, così come potrà inviare propri operatori sui mezzi per verificare le modalità di effettuazione dei trasporti.

#### **5. Coperture assicurative**

L'Associazione si assume la responsabilità, senza riserve od eccezioni, di ogni danno che può derivare alla SdSS o a terzi, cose o persone, per fatti connessi al progetto affidato. Sono da ritenersi a carico dell'Associazione gli oneri ed i rischi derivanti dall'utilizzo di attrezzature, materiali e quant'altro necessario per lo svolgimento del servizio, compresi la copertura per gli eventuali infortuni.

Sono altresì a carico delle Associazioni la stipula della polizza infortuni e responsabilità civile verso terzi per le persone che partecipano alle iniziative nell'ambito del progetto dal momento della partenza fino al ritorno all'abitazione e per i volontari che collaborano alla realizzazione delle stesse in tutte le fasi di svolgimento delle azioni progettuali.

La SdSS è esonerata espressamente da qualsiasi responsabilità per danni o incidenti che, anche *in itinere*, dovessero verificarsi nell'espletamento del progetto.

## **6. Pagamenti e risorse**

I pagamenti saranno effettuati in favore delle singole Associazioni entro i termini di legge.

La Società della Salute Senese mette a disposizione del presente progetto le seguenti risorse:

Anno 2017 = € 40.000,00

Anno 2018 = € 160.000,00

Anno 2019 = € 160.000,00

Per accettazione \_\_\_\_\_

Per accettazione \_\_\_\_\_

Per accettazione \_\_\_\_\_

Per accettazione.....