



SERVIZIO TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO DISABILI

*Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero,
Pogliano Milanese, Rho e Settimo Milanese*



CARTA DEI SERVIZI

ENTE GESTORE:

SER.CO.P., Consorzio dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona, è l'Ente a cui i Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Rho e Settimo Milanese hanno affidato la gestione del servizio in oggetto.

SER.CO.P.

Via Beatrice d'Este 28 – 20017 Rho (MI)

Direttore: Dottor Guido Ciceri

Telefono: 02-93923356

E-mail: guido.ciceri@sercop.it

Sito internet: www.sercop.it/trasportodisabili

CHI SIAMO:

SER.CO.P. è lo **strumento di gestione dei Comuni** per i servizi che richiedono **competenze “specializzate” e “complesse” coniugando efficacia, efficienza ed economicità**, ma soprattutto **l’appropriatezza degli interventi** rispetto a bisogni, interessi e diritti dei cittadini utenti dei servizi.

LA NOSTRA MISSION:

SER.CO.P. è nato **per rispondere ai bisogni sociali del territorio** del Rhodense, puntando sullo **sviluppo di servizi di qualità**, mediante interventi mirati alla promozione, al mantenimento e al recupero del benessere dei suoi cittadini e al pieno sviluppo delle persone nell’ambito dei rapporti familiari e sociali, con particolare riferimento alle persone in stato di maggior bisogno e fragilità.

Massima cura è la nostra filosofia nei confronti del Cittadino: ci impegniamo quotidianamente, intraprendendo le azioni più opportune, per garantire servizi di qualità.

Siamo a disposizione per offrire la nostra assistenza ed agevolare nella fruizione dei nostri servizi.

SOCIETÀ ESECUTRICE DEL SERVIZIO:

Dal 1° aprile 2009 il Servizio Trasporto Disabili è eseguito dall’ATI (Associazione Temporanea di Imprese) fra il Consorzio CoopeRho Soc. Coop. Soc. di Rho e il Consorzio Servizi Sociali Soc. Coop. Soc. di Busto Arsizio (VA), che si è aggiudicata la gara d’appalto bandita in ambito europeo.

LA CARTA DEI SERVIZI – SERVIZIO TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO

DISABILI¹:

è prevista dal Regolamento MODALITÀ DI ACCESSO E GESTIONE DEL “SERVIZIO TRASPORTO DISABILI”, approvato dall’Assemblea dei Soci del 18/12/2009.

Essa rappresenta un "patto" a tutela del viaggio e dei diritti di tutti gli Utenti, che il Consorzio stipula con tutti i suoi portatori d’interesse

- i Cittadini disabili che usufruiscono del servizio, Utenti, e le loro Famiglie
- i Comuni Soci del Consorzio e conferenti il servizio
- le società esecutrici Consorzio CoopeRho Soc. Coop. Soc. e Consorzio Servizi Sociali Soc. Coop. Soc.

ed attraverso il quale essa assume precisi impegni riguardo a:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra tutti i portatori d’interesse.

Attraverso la Carta dei Servizi gli Utenti sono informati sul livello di qualità del servizio che utilizzano perché il Consorzio non si limita ad assumere un generico impegno a “fare meglio”, ma individua specifici fattori di qualità del servizio e per ognuno di loro verifica i risultati raggiunti. Questi ultimi rappresentano gli standard di riferimento sulla base dei quali programmare il miglioramento. Ai portatori d’interesse spetterà, più avanti, il giudizio sui livelli di qualità raggiunti e sarà anche sulla base di questi giudizi che il Consorzio assumerà gli impegni futuri, che saranno comunicati nelle edizioni successive della Carta dei Servizi².

¹ Questo documento aziendale è redatto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, in osservanza alla garanzia di libera circolazione (mobilità) dei cittadini prevista dalla Costituzione italiana e dal Trattato di Maastricht.

² La Carta dei servizi verrà periodicamente aggiornata sulla base degli obiettivi di miglioramento che il servizio si propone.

PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Eguaglianza ed Imparzialità:

il Consorzio si impegna ad erogare il servizio, con imparzialità, nel rispetto dei diritti delle persone, e senza discriminazioni.

L'approvazione del Regolamento MODALITÀ DI ACCESSO E GESTIONE DEL "SERVIZIO TRASPORTO DISABILI", rende evidenti e trasparenti le regole e le possibilità di accesso e di fruizione del servizio. Esso è la miglior garanzia dell'applicazione dei principi di eguaglianza ed imparzialità e lo strumento a disposizione del Cittadino di conoscenza dei propri diritti e quindi di esercizio degli stessi.

Efficienza ed efficacia:

il Consorzio si impegna ad erogare un servizio che, in condizioni di economicità, soddisfi le esigenze e le richieste dei portatori d'interesse.

Continuità:

il Consorzio si impegna ad assicurare una continua e regolare erogazione del servizio.

In caso d'interruzione per cause di forza maggiore e imponderabili e non dipendenti dall'Azienda, la medesima si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per informare gli interessati per arrecare il minor disagio.

Consultazione:

il Consorzio si impegna a favorire la consultazione degli Utenti al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. Attraverso la gestione dei reclami e le periodiche indagini di mercato, il Consorzio analizza le opinioni sulla qualità del servizio erogato (vedi "fattori di qualità del servizio").

Qualità e confort nel trasporto:

Il servizio è effettuato mediante mezzi appositamente dedicati e attrezzati, anche per la grave disabilità motoria. L'organizzazione del servizio è disposta in modo che il viaggio non sia sovraffollato né eccessivamente prolungato.

I mezzi sono provvisti di autista e, in caso di necessità, di accompagnatore: nel caso l'Utente trasportato sia di età inferiore ai 12 anni, l'accompagnatore è sempre presente, come previsto dalla legge.

Le società esecutrici dispongono in organico di autisti e accompagnatori altamente professionali.

Il personale è sempre individuabile grazie alla targhetta di riconoscimento, che deve esser sempre ben visibile (l'Utente può esigere di prenderne visione).

COME ACCEDERE AL SERVIZIO:

Hanno diritto di accedere al servizio i residenti nei Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Rho e Settimo Milanese in possesso dei seguenti requisiti:

	Requisito di accesso	Comprovato da	Frequenza presso
Prioritari	Minorazione fisica, psichica o sensoriale	A. certificato di handicap (ex art. 3 comma 3 della Legge 5 febbraio 1992 n. 104) oppure B. certificato di invalidità al 100%.	1. scuola dell'obbligo (1) 2. strutture, nei Comuni dell'ambito rhodense, che erogano servizi per disabili 3. strutture fuori ambito, esclusivamente quando il servizio o la terapia necessari non sono disponibili nel territorio dei Comuni del rhodense.
	Necessità di sottoporsi a terapie presso l'Unità Operativa di Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza (NPIA) dell'Azienda Ospedaliera "G. Salvini" o di altre strutture indicate dall'NPIA (2)	richiesta della Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza (NPIA) dell'Azienda Ospedaliera "G. Salvini"	la Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza (NPIA) dell'Azienda Ospedaliera "G. Salvini" o altre strutture indicate dall'NPIA (2)

Secondari	Effettiva e comprovata situazione di necessità, certificata da parte dei Servizi Sociali di base	certificazione relativa a patologie con percentuale di invalidità superiore ai 2/3	<ol style="list-style-type: none"> 1. strutture, nei Comuni dell'ambito rhodense, eroganti servizi specialistici e non ricompresi tra le destinazioni già servite. 2. strutture, fuori dall'ambito rhodense, che erogano servizi per disabili. 3. percorsi di istruzione formazione o inserimento lavorativo; in quest'ultimo caso l'intervento potrà essere erogato per un periodo non superiore ad un anno.
-----------	--	--	--

Nota (1): è compito della Provincia garantire i servizi di supporto alla frequenza all'istruzione secondaria superiore, ex D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 112, art. 139.

Nota (2): prima dell'avvio del servizio di trasporto all'NPIA, i genitori dei minori beneficiari hanno l'obbligo di comunicare alla scuola frequentata dal proprio figlio l'autorizzazione all'uscita per sottoporsi alle terapie, secondo le modalità richieste dall'Istituto.

QUALE TIPO DI PRESTAZIONI SONO EROGATE:

Di norma il servizio fornisce prestazioni di trasporto dell'utente da luoghi di partenza quali il domicilio o la scuola (ad esempio nel caso di terapie di minori presso l'NPIA), verso i luoghi di studio, di cura, di assistenza e di lavoro.

Il trasporto è a carattere collettivo. In via del tutto eccezionale, ove non sia possibile conciliare tratte e/o orari con quelli di altri utenti, può avere carattere individuale.

QUANDO-DOVE-COME PRESENTARE LA DOMANDA DI AMMISSIONE AL SERVIZIO:

Entro il 31 maggio di ogni anno deve essere presentata la domanda di ammissione al servizio presso i Servizi Sociali del Comune di residenza, compilando l'apposito modulo corredato dalla documentazione necessaria per l'accesso al servizio.

Sono ammesse anche domande presentate dopo il 31 maggio, ma queste saranno accolte compatibilmente con le risorse ancora disponibili, sempre secondo le modalità di accoglimento di cui al punto successivo.

MODALITÀ-TEMPI DI ACCOGLIMENTO DELLE DOMANDE PRESENTATE:

È compito dei Servizi Sociali del Comune di residenza verificare il possesso dei requisiti di accesso e in conseguenza disporre l'ammissione al servizio dell'Utente, compatibilmente con le risorse organizzative e finanziarie a disposizione.

PRESENZAZIONE DELLA DOMANDA	EFFETTO
Se la domanda è stata presentata entro il 31 maggio ed è stata accolta	 entro il 31 luglio, SER.CO.P. fornirà i dettagli del servizio: orario di presa e di riconsegna, squadra (autista + accompagnatore) e contatti per l'anno successivo (settembre-agosto).
Se la domanda è stata presentata dopo il 31 maggio, e quindi fuori dalla programmazione annuale del Piano dei Trasporti	 entro il tempo massimo di 20 giorni sarà comunicata all'utente la possibilità, compatibilmente alle risorse disponibili, di effettuare il servizio e l'eventuale data di avvio (salvo casi particolari)

Fanno eccezione i cittadini che al 31 maggio hanno presentato domanda di invalidità e sono in attesa di ottenere la certificazione, per i quali il diritto al trasporto rimane comunque garantito.

I DOVERI NEL SERVIZIO:

L'adesione al servizio implica il rispetto di una serie di doveri per i portatori d'interesse, fra cui in particolare:

a) per il Consorzio:

- il dovere di gestire per conto dei Comuni conferenti il servizio, tutte le pratiche trasmesse dai Servizi Sociali di base dei Comuni;
- il dovere di ricercare, con i Comuni invianti e le società erogatrici, maggiore efficienza, senza diminuire l'efficacia e la qualità del servizio, offrendo la possibilità di servire un maggior numero di utenti a parità di risorse;
- il dovere di perseguire una programmazione e gestione efficace del servizio attraverso la condivisione fra i Comuni, SER.CO.P. e le società erogatrici, delle informazioni a disposizione nonché attraverso la loro strutturazione e utilizzo sistematico;
- il dovere di supervisionare la qualità, disponibilità e collaborazione nel servizio fattivamente erogato dalle società esecutrici e la loro osservanza delle regole stabilite nel Regolamento MODALITÀ DI ACCESSO E GESTIONE DEL "SERVIZIO TRASPORTO DISABILI" e nel Capitolato Speciale di Gara, nonché la corrispondenza tra il trasporto e le indicazioni ricevute;
- il dovere di garantire il benessere dell'Utente durante il servizio attraverso la minimizzazione dei tempi di permanenza sui mezzi, l'utilizzo di mezzi attrezzati e la garanzia di socializzazione durante il trasporto
- il dovere di supportare le famiglie degli Utenti fornendo informazioni sul servizio e offrendo flessibilità di erogazione, ove possibile;
- il dovere di concertare con i centri di destinazione eventuali necessarie modifiche del servizio al fine di garantire la massima efficacia dello stesso.

b) per gli Utenti:

- il dovere di rispettare le "norme di comportamento" stabilite dal Regolamento "modalità di accesso e gestione del servizio trasporto disabili" ovvero:
gli utenti ed i loro familiari devono:
 - rispettare gli orari stabiliti per il trasporto, sulla base delle esigenze del centro di destinazione (ad es. orari di ingresso/uscita e/o di terapia), del servizio stesso e di quelle dell'utente per fatti e necessità di carattere sanitario;

- comunicare, con il massimo anticipo possibile, le eventuali sospensioni del trasporto, nonché ogni variazione delle date e degli orari rispetto a quanto concordato in sede di ammissione al servizio;
 - nel caso in cui si desideri che l'utente sia accompagnato da particolari figure di riferimento (es. un parente), inoltrare apposita richiesta ai Servizi Sociali di base, che dovranno autorizzarne la presenza (il servizio stesso, in casi specifici, potrà richiedere l'accompagnamento dell'utente da parte di un familiare);
- il dovere di corrispondere puntualmente la tariffa a carico dell'Utenza, ove questa sia prevista dal Comune di residenza.

SOSPENSIONI E INTERRUZIONI:

DURATA DELL'ASSENZA	COSA FARE	EFFETTI
Da un giorno fino ad una settimana	darne tempestiva comunicazione chiamando il numero, sempre attivo, 02-93796218	
Da 8 giorni a ad un mese	darne tempestiva comunicazione ai Servizi Sociali di Base del Comune di residenza	
Superiore ad un mese	darne tempestiva comunicazione ai Servizi Sociali di Base del Comune di residenza	la comunicazione ai Servizi Sociali equivarrà ad una richiesta di interruzione del servizio e potrà essere causa di dimissione dell'utente dal servizio, previa valutazione della motivazione della sospensione. Qualora in seguito l'Utente necessiti nuovamente del servizio, dovrà presentare una nuova richiesta. Nel caso invece la sospensione sia dovuta a ricovero per cure sanitarie, l'Utente non viene considerato dimesso dal servizio.

NOTA BENE: nei Comuni in cui è prevista la corresponsione di una tariffa a carico dell'Utente per il servizio, la sospensione o l'interruzione possono avere delle ricadute anche sull'entità della stessa. L'Utente è pertanto invitato ad informarsi presso i Servizi Sociali di Base del Comune di residenza.

DIMISSIONI DAL SERVIZIO:

I Servizi Sociali possono disporre la dimissione dell'Utente dal servizio in caso di:

- perdita dei requisiti di accesso;
- mancato pagamento della tariffa a carico dell'Utente, ove questa sia prevista dal Comune di residenza;
- reiterata inosservanza delle "norme di comportamento";

- assenza dal servizio superiore ad un mese, previa valutazione della motivazione della sospensione e comunque non per ricovero sanitario.

PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA AL COSTO DEL SERVIZIO:

In alcuni Comuni l'Utenza è tenuta a partecipare al costo del servizio: per i dettagli sugli importi delle tariffe, sulle esenzioni e sulle modalità di versamento delle stesse, invitiamo ad informarsi presso i Servizi Sociali di Base del Comune di residenza.

CONTATTI DEL SERVIZIO:

TIPOLOGIA DI COMUNICAZIONE	A CHI RIVOLGERSI	CONTATTI
Comunicazioni o informazioni generali sul servizio e sulla qualità dello stesso	Laura Alessandri, referente presso SER.CO.P.	Telefono: 02-93923320 Cellulare: 331-6714755 E-mail: amministrazione.servizi@sercop.it
Comunicazioni sulle assenze di durata massima di una settimana e per problemi organizzativi di lieve entità	Call-center del servizio trasporto presso l'ATI erogatrice – sempre attivo	Telefono: 02-93796218
Comunicazioni last-minute su piccoli contrattempi (ad esempio, comunicare che si è in ritardo nel prepararsi, oppure chiedere se il mezzo è in lieve ritardo per via del traffico)	La squadra (autista + accompagnatore) presente sul mezzo di trasporto	L'Utente deve sempre farsi comunicare dalla squadra di riferimento il numero del cellulare di servizio del mezzo

VALUTAZIONE DELL'UTENZA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO:

Il Consorzio si impegna ad approntare un sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato percepita dall'Utenza e dai familiari tramite questionari studiati per rilevare:

Fattori di qualità

In relazione ai mezzi e al personale viaggiante:

- Regolarità del Servizio
- Puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Comfort di viaggio
- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale dell'Utente
- Aspetti "relazioni/comunicazioni" per il personale sui mezzi
- Informativa agli Utenti e alle famiglie da parte della squadra sul mezzo
- Relazioni con i Centri di destinazione

In relazione al personale negli uffici:

- Aspetti "relazioni/comunicazioni"
- Informativa agli Utenti e alle famiglie
- Relazioni con i Centri di destinazione

Indicatori di Qualità:

Ogni fattore di Qualità può avere vari indicatori che con peso diverso permettono di misurare lo standard del servizio erogato.

Gli standard di prestazione:

Gli standard di Qualità rappresentano i livelli di servizio che il Consorzio si impegna a fornire.

Nel definirli il Consorzio tiene conto delle aspettative dell'Utenza, delle proprie risorse e della redditività economica.