

Alla c.a. di CdA Sercop

19 luglio 2018

Oggetto: Relazione andamento Servizio di Trasporto e accompagnamento di utenti disabili

La presente relazione intende offrire una visione sintetica dell'andamento del Servizio di Trasporto e accompagnamento a favore degli utenti con disabilità relativamente al triennio 2015-2018 in cui il servizio è stato affidato all'ATI aggiudicataria dell'appalto, costituita tra le Ditte IL GRAPPOLO Soc. Coop. Soc. (mandataria) P.IVA: 03309850968, SERENA Soc. Coop. Soc. (mandante) P.IVA: 03309870966, SOLIDARIETÀ E SERVIZI Coop. Sociale (mandante) P.IVA: 00782980122 e COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI ASSOCIATI C.S.S.A. Soc. Coop. a r.l.(mandante) P.IVA: 01898930274.

Dal punto di vista della gestione, la suindicata ATI aggiudicataria ha potuto garantire continuità di servizio e di elevati standard di qualità di erogazione e di cura delle persone utenti, avendo come capofila e componenti cooperative già presenti nell'ATI affidataria del servizio in passato con l'aggiunta nella compagine anche di nuovi elementi, come la coop. Serena, che si occupa di interventi educativi.

Nel 2016 vi è stata una riorganizzazione interna agli uffici della gestione operativa dell'ATI che ha individuato tre aree di responsabilità tecnica (Organizzativa, Gestionale e Scientifica), i cui referenti collaborano fra loro e con Sercop per il raggiungimento di una stabile qualità in termini di efficacia, efficienza e competenza, tanto nell'organizzazione delle tratte, quanto nello stile e clima relazionale messo a disposizione dei fruitori del servizio. L'introduzione di un'area Scientifica ha messo a disposizione del Servizio una figura qualificata per le osservazioni dirette sui mezzi per verificare le condizioni di utenti trasportati, al fine di valutare le modalità di gestione delle relazioni e, nel caso, porre in essere azioni correttive.

Nel triennio sono stati costanti gli interventi e la progettazione condivisi, volti a perseguire una migliore presa in carico dell'utenza da un lato e una più efficiente risposta alle richieste dei Comuni invianti dall'altro, attraverso un lavoro di studio e razionalizzazione dei percorsi e di economie basate sul pieno impiego dei mezzi.

Da novembre 2017, oltre al call center dedicato presso la cooperativa capofila dell'ATI affidataria, è stato messo a disposizione dell'utenza un numero di cellulare che accoglie comunicazioni via sms e Whatsapp in qualunque giorno/orario: questa miglioria va nella direzione di garantire la più ampia gamma di mezzi di comunicazione e modalità per contattare gli uffici.

Nel giugno 2018 sono stati trasportati 346 utenti di cui 32 in sedia a rotelle. Più di 90 i minori trasportati per terapie nei centri di Rho e di Milano.

Da ottobre 2017 è stato attivato dal Comune di Pero per i propri residenti il Servizio Trasporto Sociale Locale che nelle mattine di martedì e giovedì collega la frazione di Cerchiate a Pero con delle fermate prestabilite. Le destinazioni principali sono piazza mercato e il cimitero. A giugno 2018 risultano 54 gli utenti di tale servizio.

Responsabile del Procedimento: **Laura Alessandri**
Referente amministrativo: **Massimo Rapallo**e-mail: amministrazione.servizi@sercop.it
e-mail: trasporto.disabili@sercop.it

Tel: 02 93207324

Dalle domande di iscrizione all'anno di servizio 2018/2019, in via di raccolta in questo periodo, risulta un incremento delle richieste di trasporto scolastico a favore degli studenti di secondo ciclo con disabilità privi di autonomia nel raggiungimento della sede scolastica o formativa: tali servizi risultano di complessa gestione in quanto caratterizzati da una estrema dispersione delle destinazioni, con istituti prescelti da singoli alunni spesso fuori Ambito (Milano-Lambrate e Milano-Uruguay, Saronno, Tradate, Legnano ecc.). Impegnano praticamente ciascuno un mezzo, in particolare nella fascia dell'ingresso mattutino, orario già di per sé molto denso di servizi. Sono inoltre onerosi in quanto appunto singoli e dedicati, sebbene in parte la spesa sia coperta da un contributo regionale.

Altre dinamiche rilevanti da segnalare sono:

- il peggioramento dello stato di salute di diversi utenti in carico al trasporto da anni, che li ha portati ad adottare ausili alla deambulazione o carrozzine – che impattano sulla programmazione dei servizi di trasporto, sia per quel che concerne la capienza sui mezzi, che per i tempi necessari alle operazioni di salita/discesa;
- esigenze manifestate dai centri diurni, quali la richiesta di attivazione di destinazioni aggiuntive con servizi verso teatro, piscina, tirocinio, terapia ...

In ogni caso, nel triennio, il servizio ha garantito risposte ottimali cercando di offrire flessibilità pur in una cornice di rigidità dovuta al complesso delle tratte del Piano dei percorsi, che conferma il permanere di un grado di criticità elevato in relazione alla estrema articolazione della gestione.

Tale complessità viene parzialmente attenuata grazie alla collaborazione di alcuni centri di destinazione in tema di disponibilità e tolleranza sugli orari di ingresso/uscita degli utenti: ogni anno uffici della gestione operativa dell'ATI, supportati da Sercop, fanno un "lavoro di cesello" volto a rifinire gli incastri dei servizi lungo le tratte che si snodano fra un centro ed un altro sia nel territorio che verso fuori Ambito. Analogamente anche per la comprensione e l'apertura sugli orari da parte di alcune famiglie – in taluni casi si tratta di nuclei con persone con disabilità grave o in particolare affanno e nonostante ciò disponibili verso il servizio per il rapporto di fiducia instaurato nel tempo sia con i referenti dell'ATI che con quelli di Sercop. La maggior flessibilità permette di soddisfare una domanda maggiore, offrendo la possibilità di organizzare tratte condivise da utenti di Comuni differenti, per questo più efficienti e meno onerose.

Il servizio nel triennio è giunto a sostanziale saturazione della capacità con sempre meno tratte che mantengono posti disponibili, ad eccezione dei servizi di trasporto individuali per terapie, soprattutto per la suindicata esplosione delle richieste di trasporto scolastico a favore degli studenti di secondo ciclo con disabilità.

RELAZIONE TRIENNIO 2015-2018

Servizio di Trasporto e Accompagnamento di utenti disabili
per Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona

Chi viaggia senza incontrare l'altro, non viaggia, si sposta

(Alexandra David-Néel)



“...la disabilità è un concetto in evoluzione e che la disabilità è il risultato dell’interazione tra persone con menomazioni e barriere comportamentali ed ambientali, che impediscono la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su base di uguaglianza con gli altri”. Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità. Preambolo.

Alla luce della più moderna e condivisa definizione di disabilità e di Persona con disabilità, appare lampante come il SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE, nel triennio oggetto della corrente valutazione, abbia travalicato

la mera funzione di “Spostamento” e di “Accompagnamento” di un cittadino fragile, da un luogo all’altro del nostro territorio. Il servizio, infatti, agisce direttamente sulle barriere che la persona incontrerebbe, nella sua condizione di cittadino fragile, permettendo la sua “partecipazione alla società” altrimenti irrealizzabile. In quest’ottica il servizio di trasporto ha assunto valore di diritto e i soggetti coinvolti di “Facilitatori dell’accesso ai diritti”.

Il complesso sistema di supporto e tutela del diritto alla partecipazione, che il trasporto garantisce, si sostanzia nell’incontro, quotidiano e reiterato tra persone, operatori alcuni e passeggeri altri, cittadini, che viaggiano insieme, verso un nuovo giorno di impegno, apprendimento, partecipazione... o verso casa, per il meritato riposo.

Quelle che appaiono come semplici azioni (...andare... venire...), sono costruite attorno ad un complesso sistema governato da decine di persone e coinvolge oltre **350 Famiglie di 8 comuni afferenti, 28 centri diurni, 16 scuole, 9 centri terapeutici/neuropsichiatrie e oltre 15** fra residenze, luoghi di lavoro o altre centri di attività riabilitative.

Fin dalla progettazione del tragitto (da dove... e verso dove...) si è resa necessaria una profonda conoscenza delle persone accompagnate. Ai dati desunti dalle schede di iscrizioni e dalle segnalazioni formali, si sono aggiunte conoscenze, percezioni, racconti... elementi oggettivi e soggettivi che hanno permesso di trasformare ogni singolo nominativo inserito in una lista, in un compagno di viaggio, caratterizzato da simpatie, antipatie, compatibilità e (spesso) incompatibilità.

All’attenzione per le caratteristiche di ciascuno, si sono aggiunte uguali attenzioni per le caratteristiche “tecniche”: orario di accoglienza sul mezzo, durata del tragitto, sostegno utilizzato (carrozzina light, elettrica, deambulatore, tripode,...). Il servizio dunque risponde non solo alla necessità di spostamento su un territorio (comunale, provinciale, nazionale) ma affianca a tutto ciò le competenze necessarie al sinergico lavoro socio-assistenziale (ed educativo) che l’utenza di cui ci occupiamo non può fare a meno perché il nostro servizio rientra appieno nel progetto di Qualità della vita di ognuno: utenti, famiglie, gestori ma anche operatori che quotidianamente incontra circa 400 persone con disabilità.

Il bilancio sociale di Sercop raccoglie la complessità numerica e sociale delle persone che beneficiano del servizio, di seguito si vuole dare evidenza della complessità logistica e organizzativa, di impegno e risposta lavorativa a molte famiglie del territorio, di adempimento del progetto tecnico presentato e del continuo lavoro e collaborazione che sottintendono la volontà di essere partecipi allo sviluppo e alla economia del territorio.

Lainate 13 luglio 2018

Per l’Ati costituita e validata dall’atto in vs. mani e che ne sancisce il mantenimento status anche in caso di rinnovo del servizio

IL GRAPPOLO – capofila

Il presidente

Loredana Lanzoni

GESTIONE DEL SERVIZIO (ELEMENTI PRESENTI NEL PROGETTO)

Obiettivi	Azioni	ATTUAZIONE TRIENNALE DEGLI OBIETTIVI
1. garantire un servizio efficace, efficiente, conveniente, di qualità	individuare uno staff di coordinamento del servizio e un responsabile unico dello stesso interlocutore diretto di Sercop impiegare mezzi idonei, personale adeguato e motivato (assunzione a tempo indeterminato, esclusione del salario convenzionale, automezzi attrezzati, <i>benefit</i>, formazione) collaborare con la stazione appaltante per acquisire finanziamenti ulteriori sul servizio produrre report mensili sull'andamento tecnico della gestione Applicare il sistema di controllo della qualità del servizio (<i>customer satisfaction</i>) nominare e comunicare i nominativi relativi alla sicurezza e alla <i>privacy</i>	<u>Coordinamento</u> Al responsabile tecnico gestionale (Adamoli) si affiancano collaboratori <u>4 collaboratori</u> che si occupano della complessa pianificazione e gestione del servizio per circa 4800 ore annue. Tutto lo staff è anche <u>professionalmente titolato (CAP)</u> alla guida dei mezzi a disposizione. Adamoli nello specifico ha anche acquisito <u>la patente D (a breve la professionalizzante CQC)</u> per la guida dei mezzi oltre 9 posti. Le abilitazioni ed il loro mantenimento rientrano nella formazione specifica del personale di coordinamento. Tutto il personale è interessato alla formazione cogente, di base e specifica, specialistica e di addestramento. <u>Personale</u> Il personale è stabilizzato ed assunto secondo il CCNL della cooperazione sociale. <u>Mezzi</u> I mezzi impiegati sono stati in parte ammodernati e sostituiti con nuovi investimenti. Nello specifico abbiamo introdotto un ulteriore mezzo con capienza maggiore (12 posti utenza) per i quali sono stati individuati autisti con patente D CQC e che hanno consentito di attuare economie di scala per le tratte più intensamente frequentate <u>Finanziamenti</u> La collaborazione alle diverse iniziative promosse (PSB, Oltreperimetri, progetti sperimentali e iniziative tempo libero) evidenzia la partecipazione attiva al network di Sercop. <u>Reportistica / qualità / Privacy</u> Sono mensilmente messi a disposizione i report gestione del servizio: pianificazione, rendicontazione presenze utenti, ripartizione temporale ed economica. La Customer satisfaction è regolarmente raccolta annualmente e sintetizzata in report inviati al committente. Il sistema Qualità - Audit RINA del 3/7/2018 – è stato validato secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 (in attesa nuovo certificato). Modello organizzazione ai sensi L.231/2001, Sicurezza, privacy (GPDP). I processi sono ben monitorati ed adeguati alla nuova norma. Il personale effettua visite mediche ed esami di controllo sanitario secondo norma con cadenza annuale. Responsabile della protezione dei dati: Dott. Avv. Consoletti Daniele
2. collaborare con la stazione appaltante per la soluzione di emergenze, la gestione dei rapporti con famiglie, centri, autisti, scuole, asl, ecc	dotazione di un ufficio adeguatamente attrezzato, con recapiti telefonico, fax, mail relativi al servizio dedicare una risorsa professionale al ruolo di segreteria fornire gli enti e gli utenti di scheda informativa con contatti e recapiti indirizzare, tramite Sercop, le famiglie degli utenti ad interloquire direttamente con la segreteria per le questioni operative inerenti il servizio diventare riferimento per enti/istituzioni/centri per le questioni operative relative al servizio	Gli strumenti messi a disposizione dello staff di Coordinamento sono stati implementati al fine di consentire la reperibilità prevista. Dalle 7:00 alle 19:00 dal lunedì al venerdì (ma anche in giornate diverse ove un mezzo fosse "in strada" per eccezionali ragioni di servizio) La linea telefonica fissa è sempre attiva garantendo il trasferimento di chiamata al cellulare dell'incaricato alla reperibilità. Questa scelta consente una turnazione fra i componenti lo staff (il benessere è un valore trasversale fra chi beneficia e chi garantisce un servizio) e una migliore copertura temporale del servizio. A favore delle famiglie e del servizio in generale, è stato attivato un ulteriore numero di telefonia mobile per dare la possibilità di utilizzare il sistema di messaggistica tradizionale e WhatsApp. Questo servizio ha ulteriormente agevolato la fluidità e accelerato i tempi di risposta. Alle variazioni come sopra indicate è sempre seguita una comunicazione diffusa con lettera alle famiglie Il trasporto collabora costantemente alla distribuzione di modulistica e circolari per consentire la capillarizzazione delle informazioni alle famiglie che ancora non sanno accedere ai sistemi web Prontamente il servizio risponde a sollecitazioni di SERCOP e/o degli enti gestori per affrontare difficoltà legate alle persone accompagnate
3. attuare i processi di inserimento lavorativo delle persone svantaggiate coerentemente	riunioni con servizi comunali e/o con Sercop per individuazione eventuali casi di inserimento lavorativo riferimento alla procedura standard interna di	La Cooperativa IL GRAPPOLO – capofila dell'Ati – è di tipo B Sin dalla sua costituzione, l'INSERIMENTO LAVORATIVO di persone fragili in risposta alle Leggi 68 (invalidità) e 381 (fragilità sociali) rientra nella propria mission ed è certificato dal sistema Qualità ISO. Nel servizio di trasporto operano persone certificate L.68 ormai stabilizzati e adeguatamente formati.

alla progettazione di ciascun caso	inserimento lavorativo (Certificata UNI EN ISO 9001:2000 ora 9001:2015)	Alcuni operatori storici in L.68 sono divenuti loro stessi tutor di nuovi colleghi sia inserimenti lavorativi che non, occupandosi dell'addestramento "on the job". Il rapporto con Sercop ed i suoi servizi (NIL) hanno permesso tirocini, borse lavoro, collocamento e mantenimento al lavoro di molti inserimenti lavorativi oggi stabilmente inseriti nel ns. organico anche se in settori diversi dal trasporto. Non sempre infatti le caratteristiche consentono di operare nel servizio di cui trattiamo. Sercop ha inoltre attivato il ponte con il servizio di reinserimento sociale e di messa alla prova di persone detenute presso il Carcere di Bollate. La Cooperativa Il Grappolo ha dato disponibilità a verificare percorsi adeguati di reinserimento lavorativo presso i propri servizi, ivi compreso quello del trasporto ove ve ne siano le condizioni di opportunità. Attualmente è in corso l'iter per un residente nel territorio rhodense
4. affrontare e risolvere efficacemente le emergenze , le sostituzioni , le difficoltà operative di ogni giorno, senza disservizi e ritardi	dotazione di automezzi in misura superiore rispetto a quella necessaria per l'espletamento del servizio presenza di personale adeguato all'interno delle cooperative in grado di effettuare rapidamente eventuali sostituzioni reperimento rapido di figure specialistiche ulteriori nel caso di attivazione di servizi <i>ad personam</i> dotazione di cellulare ad ogni mezzo per segnalazione tempestiva delle emergenze garantire a richiesta della stazione appaltante eventuali servizi di trasporto aggiuntivi convenzione con officina meccanica/carrozzeria per ridurre rapidamente i tempi di fermo mezzo in caso di guasti e/o incidenti	Il termine EMERGENZA acquista nel nostro servizi molteplici significati. Immediata reperibilità – è il primo elemento che consente di ricevere velocemente la domanda e di conoscere la necessità per la risposta nel più breve tempo possibile. Altrettanto lo staff può contare della disponibilità e professionalità dei suoi componenti in prima battuta e poi mediante il coinvolgimento del personale delle diverse organizzazioni. Il personale è istruito per potersi intercambiare coi colleghi su servizi diversi o affiancarsi ad essi nel caso di necessità specifiche. Tutti le squadre sono dotate di cellulare e dei contatti telefonici necessari. Molti sono formati all'emergenza sanitaria anche se non è applicabile al ns. servizio; l'esperienza maturata dai singoli diventa preziosa per coadiuvare i momenti critici pur dovendosi rivolgere a interventi specialistici (112 – 115 – 118). Ogni mezzo è comunque dotato di materiale di consumo e/o di base sanitario (cassetta di primo soccorso) nonché di estintore. Alta è la presenza di personale qualificato asa, operatore tecnico sociale ma soprattutto persone con esperienza pluriennale nella relazione con persone disabili. Gli automezzi offerti in gara sono 25 nelle loro più svariate soluzione di risposta (posti sedere, carrozzine, piccoli o grandi dimensioni). Nel 2017 è stato aggiunto il mezzo n. 26 al fine di garantire la risposta a caso specifico. Molti sono però i veicoli che, non inseriti in disponibilità del servizio, sono di fatto impiegati a scorta. In generale furgoni omologati da 9 posti ma anche vetture che risolvono in molte circostanze il sovrapporsi temporaneo di servizi (a causa di scioperi, chiusure, cambio orari temporaneo di un servizio o di esigenze particolari delle famiglie) Questa flessibilità è un valore aggiunto giacchè la sospensione del servizio sarebbe l'unica soluzione. Tutti i mezzi sono oggetto di manutenzione standard e specifica secondo un piano che viene attuato in convenzione con officine con cui intratteniamo rapporti di fiducia e collaborazione stretta.

1) RISORSE UMANE

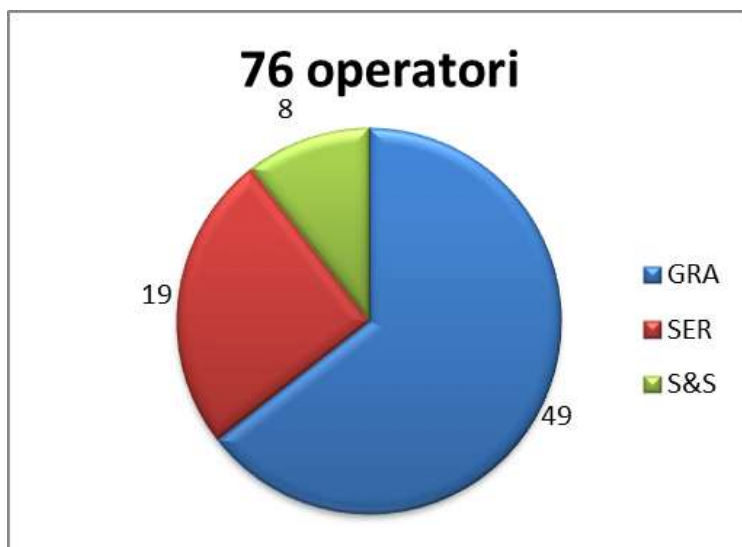
L'Ati costituita fra le cooperative **Il Grappolo (capofila)** e le mandanti **Serena** - entrambe di Lainate - **Solidarietà&Servizi** di Busto Arsizio e **CSSA** di Venezia, sono partner storici dal 2009.

Il Grappolo - 49 operatori (incluso impiegato programmazione e gestione del servizio) oltre a:
1 responsabile del settore
1 referente ILV (inserimenti lavorativi) e supporto al coordinamento dal 2017

Serena - 19 operatori (incluso impiegato pianificazione e controllo del servizio) oltre a:
1 psicologo equipe personale viaggiante
1 supervisore del personale di coordinamento (introdotto nel 2017)
Anche il personale del coordinamento possiede patenti CAP

Solidarietà&Servizi - 8 operatori

CSSA non ha risorse umane inserite nel servizio





Autisti – accompagnatori - Jolly

I **74 operatori** iscritti al servizio, sono **autisti ed accompagnatori** contrattualizzati e stabilizzati secondo il CCNL della cooperazione sociale.

Considerato che il servizio è svolto con la presenza di due operatori, il part time è la condizione prevalente per garantire la **flessibilità** richiesta dal servizio che si attua **nell'arco temporale dalle 7:00 alle 18:00) dal lunedì al venerdì** – non senza eccezioni fino al 2016 per almeno due utenti.

Il personale è stabilizzato e a tempo indeterminato per la quasi totalità. Circa il 10% è a tempo determinato perché di nuova assunzione e/o 8% con contratto ad intermittenza per la funzione di jolly. Le figure Jolly sono normalmente persone che hanno acquisito nel nostro servizio molti anni di esperienza e che la rimettono a servizio per le sostituzioni d'emergenza. Il rapporto è

contrattualizzato con contratto a tempo determina ad intermittenza come da normativa.

Assunzioni avvenute nel corso del triennio a completamento organico, a sostituzione dimessi (5 pensionamenti), per cambio mansione o ampliamento figure jolly indispensabili per garantire l'attuazione del servizio senza fermi di sorta.
2018 2 unità - 2017 5 unità - 2016 3 unità - 2015 6 unità.

Oltre l'80% del personale è assunto a tempo indeterminato. Il personale a tempo determinato, è neo assunto o jolly; sarà stabilizzato nei prossimi mesi.

Staff di coordinamento e supervisione

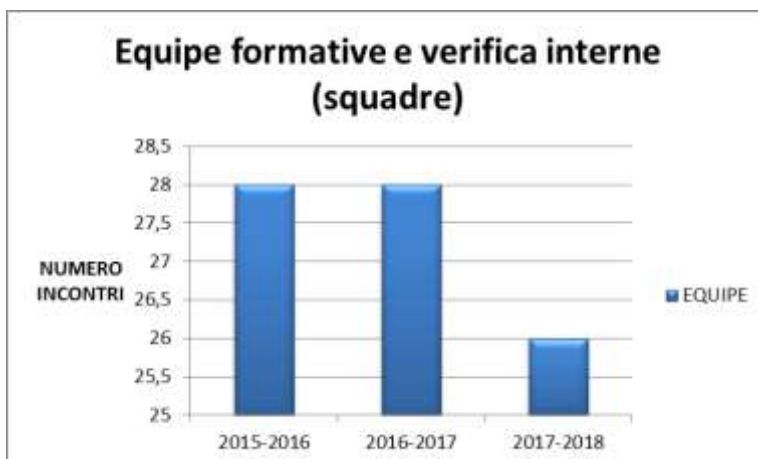
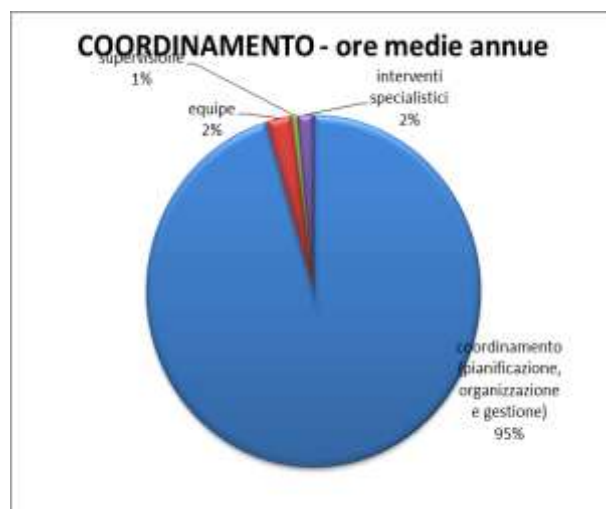
Alle ore del personale viaggiante vanno aggiunte **oltre 4800 ore annue di personale impegnato nella pianificazione, programmazione, gestione e coordinamento del servizio**, che garantisce tutti i rapporti operativi diretti, rendicontativi e di supporto all'Ufficio preposto di Sercop.

Oltre al responsabile, sono presenti 2 operatrici con funzioni di pianificazione e programmazione del piano trasporti e del funzionamento dell'attività quotidiana gestendo il personale, rispondendo alle emergenze, coadiuvandosi con l'ufficio di Sercop per la relazione con i famigliari per quanto attende accordi e adeguamento ai bisogni specifici. La reperibilità ampia (dalle 7:00 alle 19:00 dal lunedì al venerdì o comunque quando vi sia un servizio attivo anche nel fine settimana) e le modalità di contatto attivate, consentono di affrontare e risolvere le questioni emergenti in tempi veloci se non immediati.

I tempi di attivazione di nuove tratte, dopo l'autorizzazione Sercop, sono generalmente ad inizio della settimana, salvo diversa indicazione. Le valutazioni di fattibilità sono sempre comunicate nei tempi più brevi possibile e comunque non oltre la settimana. Ove non sussistano particolari analisi o autorizzazioni da ricevere, la risposta è trasmessa nell'arco di 1-3 giornate lavorative.

Dal 2016, la Dott.ssa Albanesi è stato nominato **supervisore** dello staff di coordinamento del servizio. Gli incontri si svolgono mediamente con cadenza mensile.

E' presente nello staff **una psicologa** (Dott.ssa Pullano) che segue nello specifico le squadre impegnate su strada. Organizza almeno 1 equipe di monitoraggio ogni 3 mesi (rivolta a singola squadra o gruppo di squadre che hanno in comune utenti e centri di destinazione). Sono inoltre attivati incontri specifici per affrontare le criticità che necessitano di immediata soluzione. In genere è affiancata dal responsabile d'area.



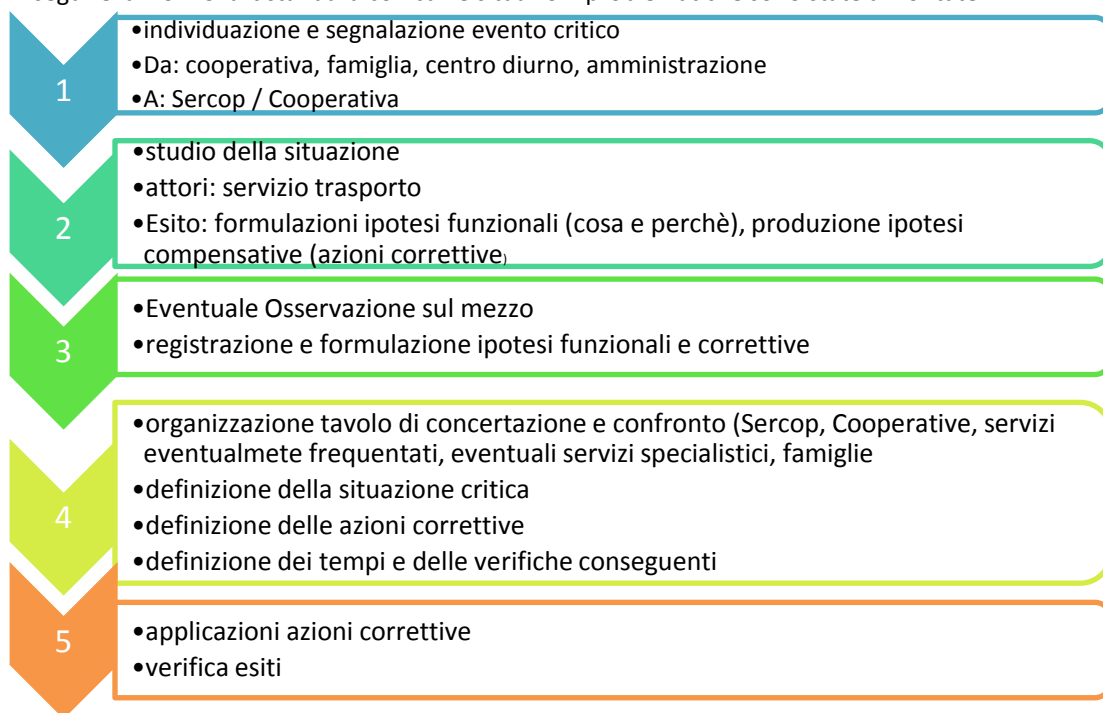
AZIONI COMPENSATIVE all'insorgenza di situazioni critiche

La direzione "tripartita" (Amministrativa, Operativa, Sociale) che ha gestito ogni fase del lavoro, dalla progettazione alla valutazione degli esiti, ha permesso la pronta attivazione delle necessarie azioni compensative alla presenza di situazioni critiche. La puntuale programmazione di mezzi, tragitti, equipaggio e passeggeri, non ha potuto evitare l'insorgenza di difficoltà divenute talvolta, problemi.

La stretta sinergia tra le direzioni del servizio, la stazione appaltante e i servizi frequentati dalle persone con disabilità, ha permesso di agire, nel reciproco rispetto dei ruoli e delle funzioni, alla ricerca di una condivisa soluzione per le situazioni problematiche emerse.

Nei casi in cui le soluzioni non sono state prontamente individuate, si è resa necessaria una attività di osservazione in situazione (sui mezzi).

A seguire la Flow Chart standard con cui le situazioni problematiche sono state affrontate:



Di seguito la descrizione delle situazioni fronteggiate:

Situazione A: comportamenti disfunzionali del trasportato (viaggio singolo) in occasione di ogni minima variazione. Nel corso degli anni, numerosi sono stati gli incontri tra Servizio di Trasporto, Centro diurno, Comunità alloggio, Servizi Sociali della Città di residenza. Si è deciso di ridurre al minimo le variabili (stesso mezzo, stessa squadra, stesso tragitto, nessun contatto tra squadra e trasportato). Ciò nonostante il benessere del trasportato è, tutt'ora, quanto meno altalenante indipendente da tutte le precauzioni poste in essere.

Situazione B: Si sono rese necessarie diverse attività di osservazione in merito a comportamenti disfunzionali (sputi) prodotti da alcuni giovani fruitori del servizio di trasporto. Questi comportamenti, oltre a ledere la dignità dei trasportati hanno messo a dura prova, nel tempo, la qualità del lavoro dei colleghi impegnati sulla tratta. Le osservazioni sul mezzo ed il confronto con gli operatori del servizio frequentato, hanno permesso di identificare il carattere comunicativo di questi comportamenti, emessi da giovani persone con disabilità, non dotati di altre competenze sociali (uso della parola o dei gesti) accettabili. Si è deciso di rivedere l'organizzazione degli spazi e dei posti, per ridurre al massimo il contatto tra i due giovani maggiormente esposti.

Situazione C: Si è dovuto intervenire in base alla segnalazione di quotidiani attacchi di vomito da parte di una trasportata residente in comunità. Comunità e Centro Diurno individuavano, nella squadra di trasporto e nella preoccupazione espressa dalla squadra, uno stimolo all'induzione del comportamento "Vomito".

L'osservazione sul mezzo ha permesso di mettere in evidenza la il rispetto delle procedure e delle indicazioni, aiutando la trasportata a veder riconosciuto il proprio stato di malessere di genesi emotiva.

Le direzioni del servizio sono state in grado di sostenere con tempestività e appropriatezza tutti gli operatori che si sono trovati in difficoltà. La maggior parte delle richieste di supporto hanno riguardato aspetti comportamentali dei fruitori del servizio, solitamente generati da incompatibilità tra loro e da accumuli di tensione accumulata durante la giornata nei centri diurni. Per facilitare il lavoro degli operatori sui mezzi, sono state costruite (ad hoc) schede di osservazione e valutazione degli esiti, per monitorare il ridursi di eventuali comportamenti problematici individuati.

Numerosi sono stati i momenti di confronto con gli operatori dei servizi che i trasportati frequentano. **Elemento facilitante la conoscenza e la gestione sui mezzi delle persone con disabilità, è la partecipazione di tutti (autisti, accompagnatori, direttori, persone con disabilità, familiari) alle attività di Party Senza Barriere.** Questa opportunità favorisce la conoscenza e la collaborazione in contesti informali e fornisce argomenti di discussione condivisa, da utilizzare durante i tragitti.

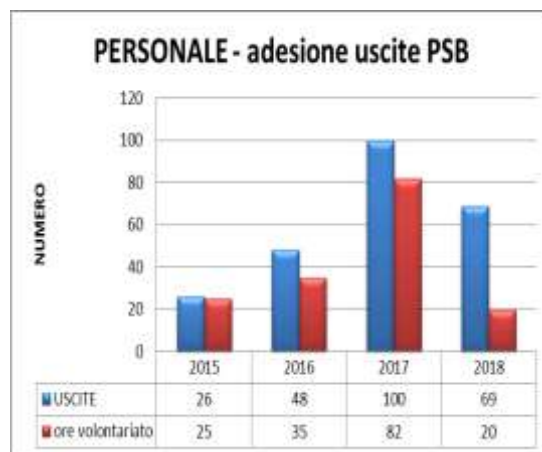
INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE SVANTAGGIATE andamento inserimenti lavorativi

Nelle tabelle che seguono, si riporta l'andamento complessivo degli **inserimenti lavorativi attuati dalla Cooperativa Il Grappolo, in quanto cooperativa B dell'Ati.** Gli autisti e accompagnatori sono formati per essere possibilmente intercambiabili. Sottendono al piano sanitario previsto dalla normativa.

Sono inserite nel servizio n. 11 persone certificate L.68 e L.381 –

La cooperativa attua la sua mission e gli obiettivi progettuali, facilitando l'attivazione di borse lavoro, tirocini sia di valutazione che finalizzati all'inserimento in organico nei settori più adeguati alla persona.

Per il personale certificato L.68 già strutturato, sono stati nel tempo attuati progetti di monitoraggio e mantenimento al lavoro finanziati da fondi **Emergo** negli anni 2011/13 – 2014/15 – 2016/17 – 2018



ANDAMENTO PERCENTUALE INSERIMENTI LAVORATIVI						
(il mantenimento status cooperativa sociale B prevede minimo 30%)						
% inserimenti lavorativi						a giu
DATO AL 31 dicembre del		2014	2015	2016	2017	2018
a	dipendenti	105	123	124	153	158
b	cocopro	11	5			
C	totale lavoratori	116	128	124	153	158
d	di cui svantaggiati	30	32	32	41	40
e	= tot lav normo (C-d)	86	96	92	112	118
f	= tot normo no co (a-d)	75	91	92	112	118
A) con coco	(d/e) = %	35%	33%	35%	37%	34%
B) senza coco	(d/f) = %	40%	35%	35%	37%	34%

La tabella successiva suddivide gli inserimenti lavorativi per numero, area operativa della cooperativa, categoria svantaggio, genere e contratto, evidenziando la presenza diffusa in ogni settore ma la prevalenza nell'area trasporto .

distribuzione SETTORE / TOT	TIPOLOGIA	N.		M	F	T.IND	T.DET	suddivisi per settore	
								% su TOT.ins.la v.	% su TOT normo
TRA	FISICI	13		12	1	10	3		
	PSICHICI	1			1	1			
	L.381	2		2		2			
16								40%	14%
PULIZIE	FISICI	4		4			4		
	PSICHICI	2		2			2		
	L.381	4			4	2	2	25%	8%
10									
RISTORAZIONE	FISICI								
	PSICHICI	1			1	1			
	L.381							3%	1%
1									
GUARDIANIA	FISICI	8		5	3	4	4		
	PSICHICI								
	L.381	4		1	3	3	1		
12								30%	10%
STAFF	FISICI	1			1	1			
	PSICHICI								
	L.381							3%	1%
1									
TOTALE	FISICI	26		21	5	15	11	65%	22%
	PSICHICI	4		2	2	2	2	10%	3%
	L.381	10		3	7	7	3	25%	8%
		40		26	14	24	16	100,00%	34%

Applicando la regola al settore trasporto, nella totalità del settore trasporto, sono inseriti il 40% dei lavoratori svantaggiati, pari al 14% dei non svantaggiati strutturati.

Nello specifico appalto Sercop, l'Ati occupa 76 operatori, di cui 11 inserimenti lavorativi pari al 17% -

RECLUTAMENTO, ADDESTRAMENTO E FORMAZIONELivelli di intervento**1. Informazione/formazione alla mansione:**

è rivolta ai neo assunti e somministrata dal responsabile del servizio, il quale illustra il senso e lo stile, le procedure e gli strumenti operativi che caratterizzano la “nostra” gestione del servizio. In caso di assunzioni multiple, l’incontro è di gruppo.

2. Formazione cogente: ai neo assunti viene erogata la formazione prevista dalla normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. A questa si aggiunge una formazione sul corretto trattamento dei dati (privacy), erogata dai coordinatori e da un avvocato esperto in materia.**3. Formazione specifica:** periodicamente vengono proposti corsi di formazione interni o esterni che vanno ad approfondire

- Tematiche gestionali (es. Dirigenti di imprese, Coordinatore di progetti e servizi, Gestione risorse umane, Sostegno allo sviluppo organizzativo, Anticorruzione nelle imprese sociali - modelli di gestione a confronto)
- Tematiche educativo-assistenziali (es. Primo Soccorso, Affettività e sessualità nella persona con disabilità, L'Autismo, La relazione di aiuto, La Qualità della Vita delle persone con disabilità intellettive e/o relazionali, movimentazione)

4. Addestramento: ai neo assunti vengono erogate mediamente 25 ore di addestramento, durante le quali imparano e sperimentano le procedure e l'utilizzo degli strumenti operativi, ricevendo le informazioni necessarie allo svolgimento quotidiano del servizio, quali tratte, nomi e patologie dei ragazzi, ecc.**5. Formazione e addestramento continui:** le molteplici occasioni di formazione individuale o di gruppo e l’inserimento di nuove risorse provenienti da servizi simili o da esperienze di trasporto sanitario (es Croce Rossa) favoriscono la condivisione di nozioni e procedure tra coordinatori e operatori e anche tra colleghi stessi.

FORMAZIONE TRASPORTO		totale ore erogate nel triennio	
2015			
Corso	Docente	destinatari	Monte ore
Formazione sicurezza base	Paleari Oreste	operatori neo assunti	4
Sostegno allo sviluppo organizzativo	SIS - Fusina, Ripamonti, Fontana"	responsabile d'area e coord	16
Supporto alla mobilità	Zanisi Marco	operatori trasporto	16
Aggiornamento RLS	Aifos	operatore trasporto (agg.)	8
Primo soccorso	Croce Rossa Italiana	operatori e staff TRA	8
"Coordinatore/ricer. di progetti e servizi" Il ruolo del Coordinatore nell'organizzazione cooperativa. La gestione delle persone e del gruppo di lavoro. La gestione operativa del servizio. La valutazione dei processi di lavoro e lo sviluppo dell'èquipe. La valutazione degli apprendimenti.	Consorzio SIS	coordinatrice trasporto	64
Gestione Risorse Umane 1.0 - (procedure interne)	docente interno (Lanzoni)	coordinatori dei servizi (TRA-PUL)	2
Formazione Generale per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Paleari Oreste	aggiornamento settori tra-pul	4
Addestramento modulo turni Gecos - Way	Formatore Sixs -	staff trasporto	8
2016			
Formazione sicurezza base	Paleari Oreste	operatori neo assunti	4
Corso Privacy avanzato su utilizzo facebook e mail con gli utenti	Avv. Daniele Consoletti	staff e operatori tra	10
"Affettività e sessualità nella persona con disabilità intellettiva"	Bonfatti - Zanisi	staff tra - edu	13
Supporto alla mobilità	Zanisi Marco	operatori trasporto	16
Aggiornamento del corso di Primo Soccorso	Croce Rossa _ Lainate	aggiornamento primo soccorso	4
2017			
Formazione sicurezza base	Paleari Oreste	operatori neo assunti tra	4
Formazione preposti aziendali	Paleari Oreste	staff tra - pul - amm	8
Codice in materia di protezione dei dati personali	Avv. Daniele Consoletti	aggiornamento operatori tra	4
2018			
Formazione sicurezza base	Paleari Oreste	neo assunti tra	4
Corso RLS	Aifos	operatore TRA incaricato	32
Progettare la qualità della vita	Franchini/Bonfatti Sabbioni/Croce	coordinatore trasporto	5

MEZZI - Investimenti previsti in gara per un valore di 280.000 euro**INVESTIMENTI PREVISTI IN APPALTO IL GRAPPOLO**

- Settembre 2015 - **valore euro 96.000,00**
FA796DJ, FORD TRANSIT con 9 posti a sedere possibilità di fino a 3 carrozzine, (sigla assegnata F22)
FA797DJ, FORD TRANSIT con 9 posti a sedere possibilità di fino a 3 carrozzine, (sigla assegnata F23)
- In arrivo (dicembre 2016 - gennaio 2017): - valore: **euro 64.000,00**
NUOVO DUCATO MINIBUS PASSO EXTRA LUNGO TETTO ALTO, con 12 posti, di cui 4 smontabili, e possibilità di carico fino a 3 carrozzine.

INVESTIMENTI PREVISTI IN APPALTO SOLIDARIETA' E SERVIZI

- In previsione acquisto di 1 pulmino nel 2017 e 1 pulmino nel 2018

Nel triennio appena trascorso il parco mezzi è stato rinnovato ed ampliato sia con mezzi nuovi che usato garantito.

L'investimento complessivo per i mezzi immatricolati nel triennio è pari ad euro: euro 273.000

(che sale a 342.000 se consideriamo il rinnovo con usato garantito)

2015 Il Grappolo - acquistata 2 nuovi mezzi a 9 posti					
SIGLA MEZZO	MARCA/MODELLO	TARGA	IMMATRICOLAZIONE	N° POSTI	investim euro
F22	FORD TRANSIT passo lungo	FA796DJ	2015	9	48000
F23	FORD TRANSIT passo lungo	FA797DJ	2015	9	48000
2017 CSSA sostituisce 2 mezzi con usato garantito Il Grappolo acquista 2 minibus omologati trasporto disabili					
SIGLA MEZZO	MARCA/MODELLO	TARGA	IMMATRICOLAZIONE	N° POSTI	investim euro
CSSA V271	FIAT DUCATO	DM503NK	2013	12	23000
CSSA V294	FIAT DUCATO	DW496RV	2014	9	18000
BH1	FIAT DUCATO MINIBUS	FG084YP	2017	15	64000
BH2	FIAT DUCATO MINIBUS (USATO GARANTITO)	FL444GC	2010	15	28000
2018 Il Grappolo introduce 2 nuovi furgoni a 9 posti oltre a 1 medie vettura. Solidarietà&Servizi sostituisce un mezzo					
SIGLA MEZZO	MARCA/MODELLO	TARGA	IMMATRICOLAZIONE	N° POSTI	investim euro
F24	FORD TRANSIT	FP950CB	2018	9	49000
F25	CITROEN JUMPER	FA273DH	2015	9	18000
S&S	FIAT DUCATO	FL964FV	2017	9	38000
DLP	FIAT DOBLO'	FA203YZ	2015	5	8000

QUALITA' PERCEPITA DALL'UTENZA (CUSTOMER SATISFACTION)

DOMANDE utilizzate per la presente sintesi di valutazione del servizio

*Come valuta complessivamente il servizio trasporto disabili?

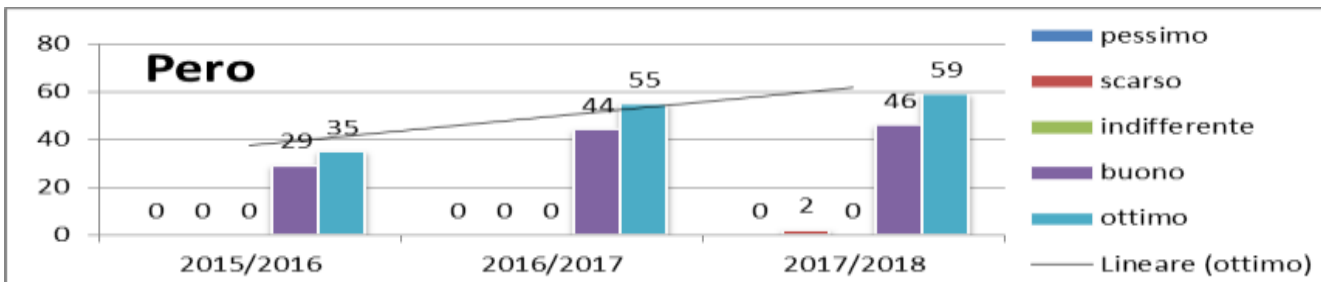
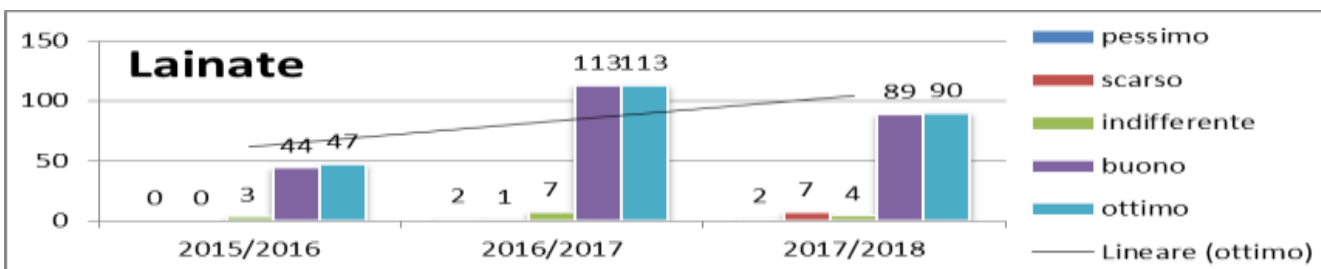
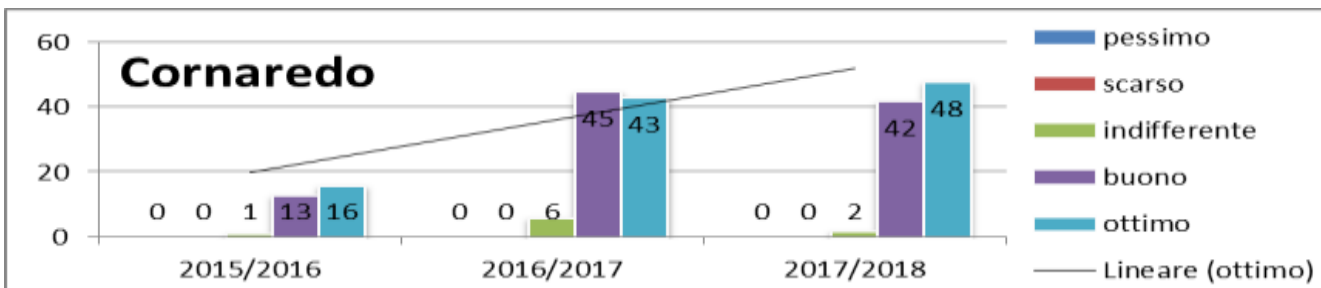
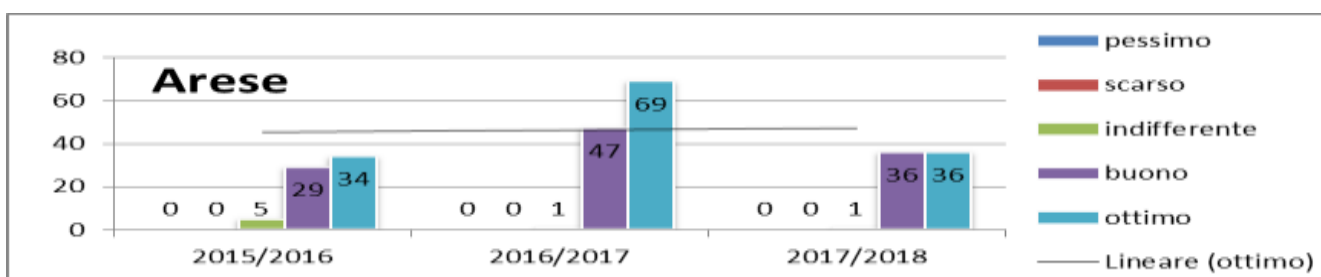
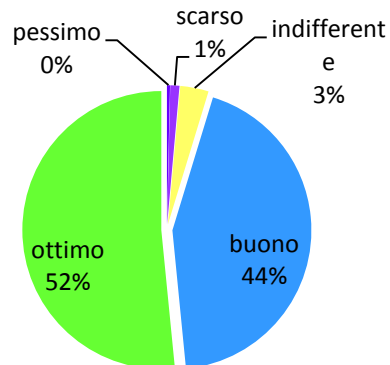
*Come valuta l'evoluzione nel tempo della qualità del servizio?

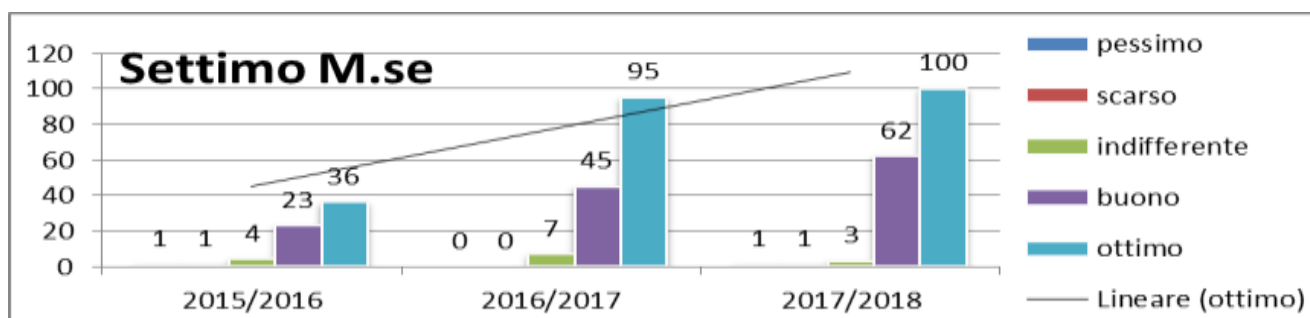
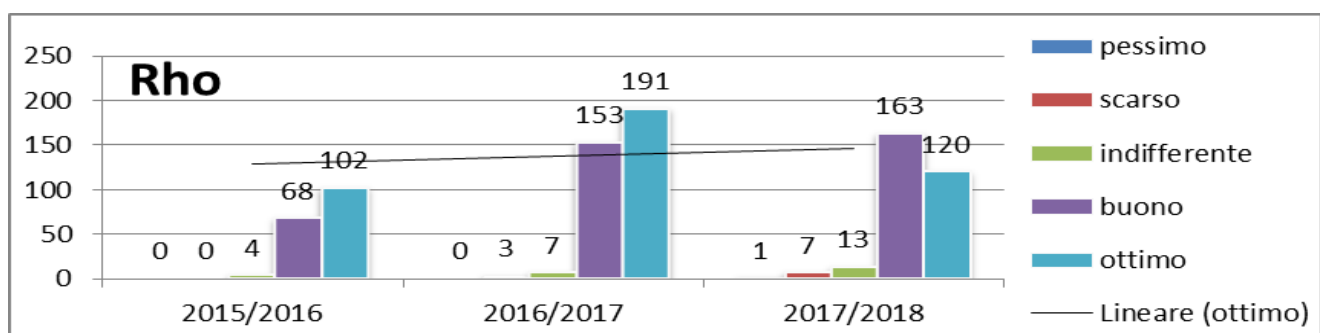
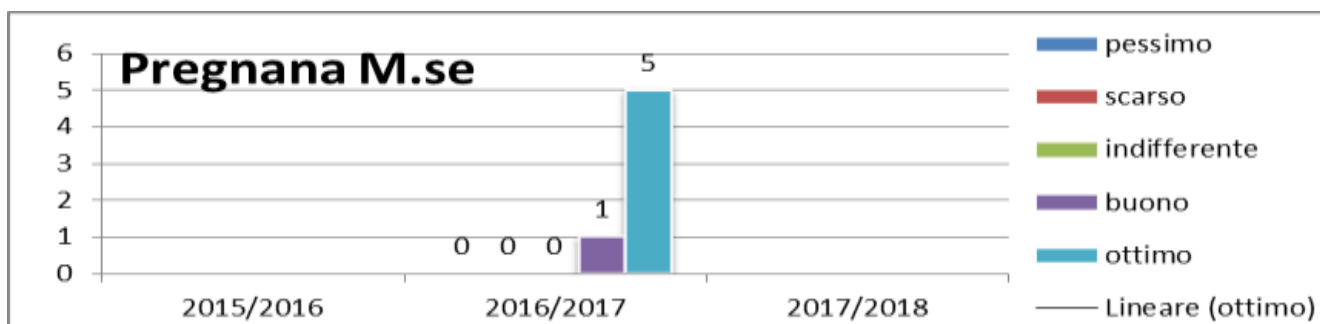
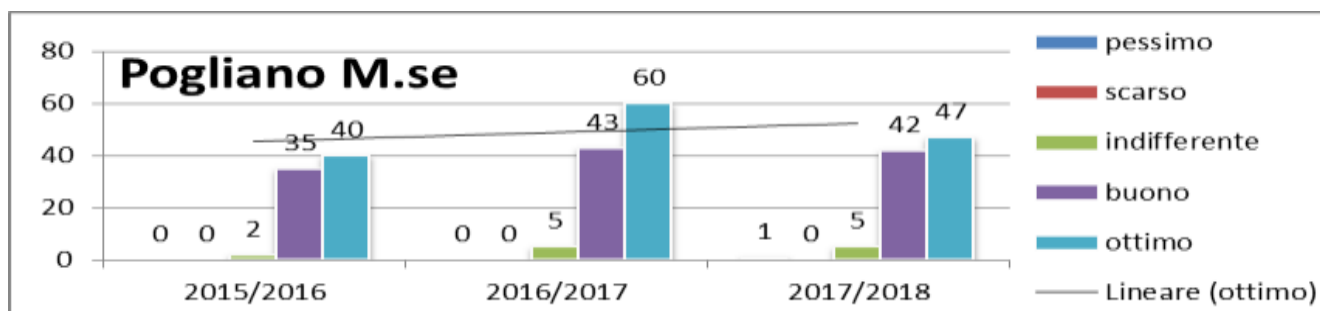
*Come valuta complessivamente l'autista del suo giro?

*Come valuta complessivamente l'accompagnatore del suo giro?

*Gli operatori sui mezzi sono gentili?

*Gli operatori sui mezzi sono professionali e affidabili?

% COMPLESSIVO TRIENNIO



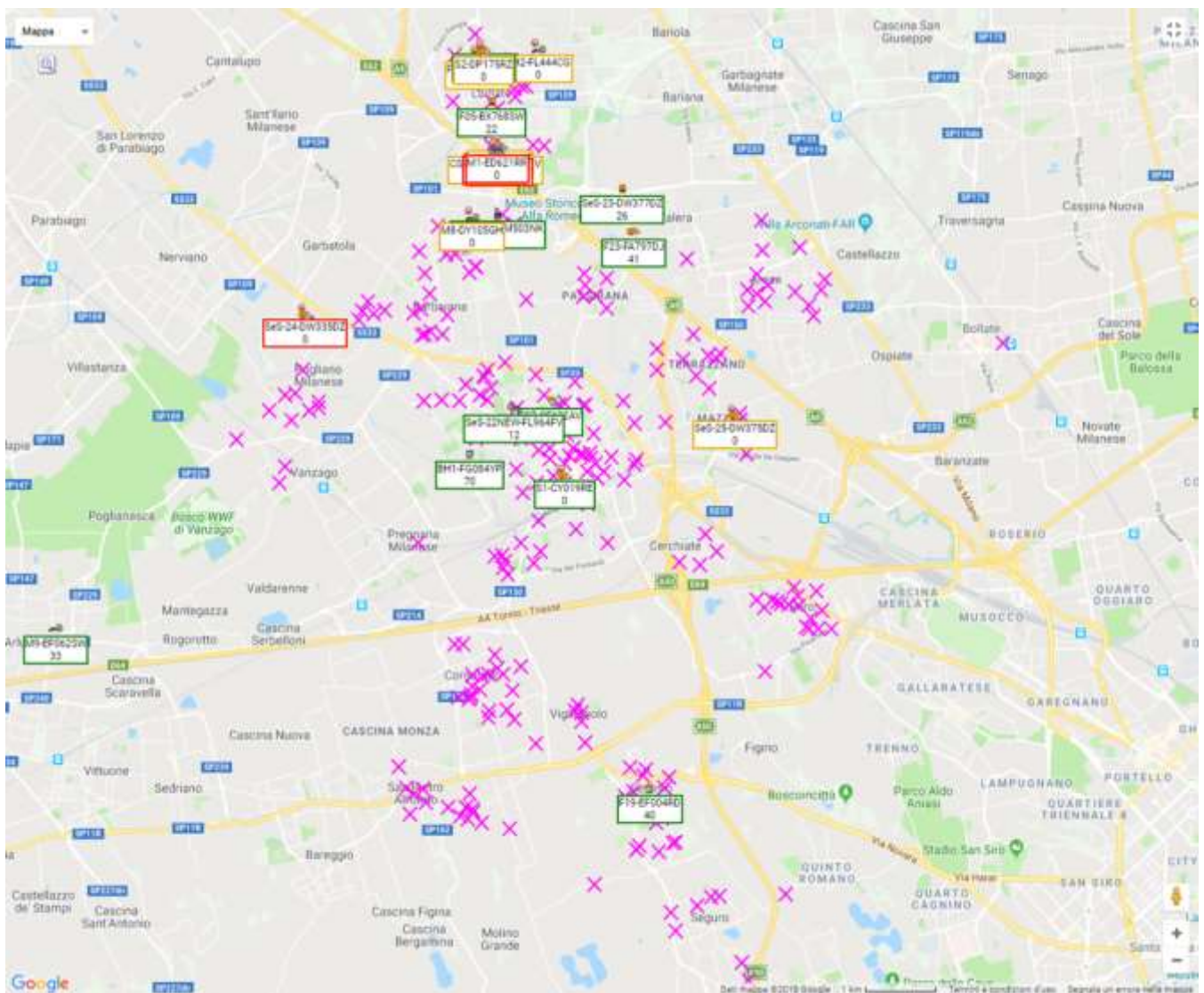
PUNTI DI FORZA SVILUPPATI NEL TRIENNIO

Ogni pendolare o semplice automobilista, sa quanto è intensa e intricata la viabilità del nostro territorio. I tragitti, interni al rhodense o verso i territori confinanti, dalle 7,15 alle 9,45 sono tracciati in rosso dai migliori sistemi di navigazione che corredano le ns. vetture. Poco più fluidi in altri momenti, ma sempre brulicanti di mezzi, le nostre strade.

Nell'economia data, l'obiettivo del servizio è dare la miglior risposta al bisogno dell'utente, alleggerire il committente delle incombenze di gestione, massimizzare l'impiego di mezzi e tratte, partecipare attivamente alla soluzione delle problematiche che possono emergere a causa della variabilità dei bisogni soggettivi di utenti/famiglie, centri di destinazione, disponibilità di mezzi, posti su tratta esistente, fasce orarie, etc.

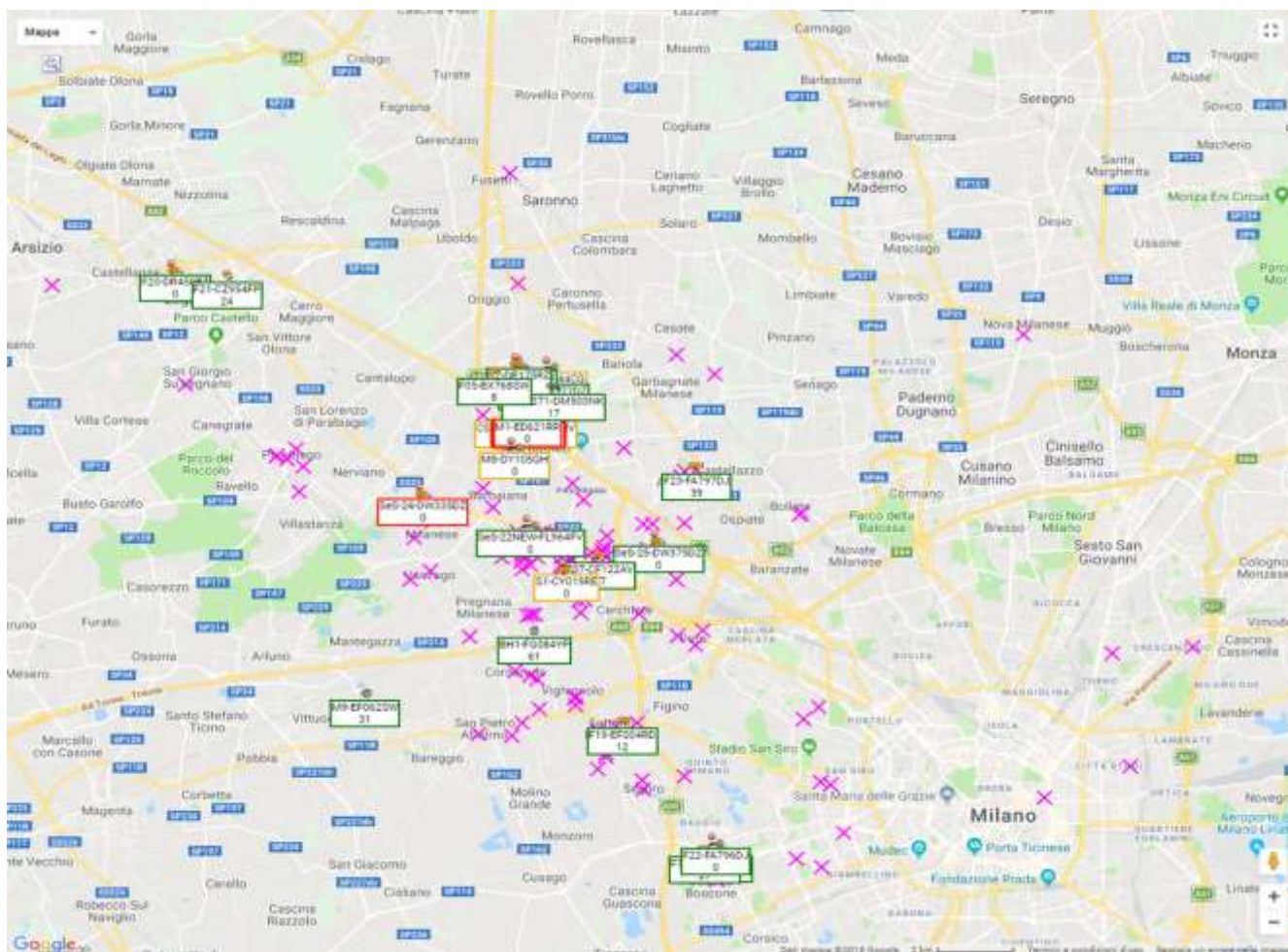
Con le immagini che seguono, si vuole rappresentare la distribuzione logistica dei punti di partenza e di destinazione del servizio per evidenziarne la complessità e l'estensione.

PUNTI NOTEVOLI - PARTENZA: RESIDENZA UTENTI

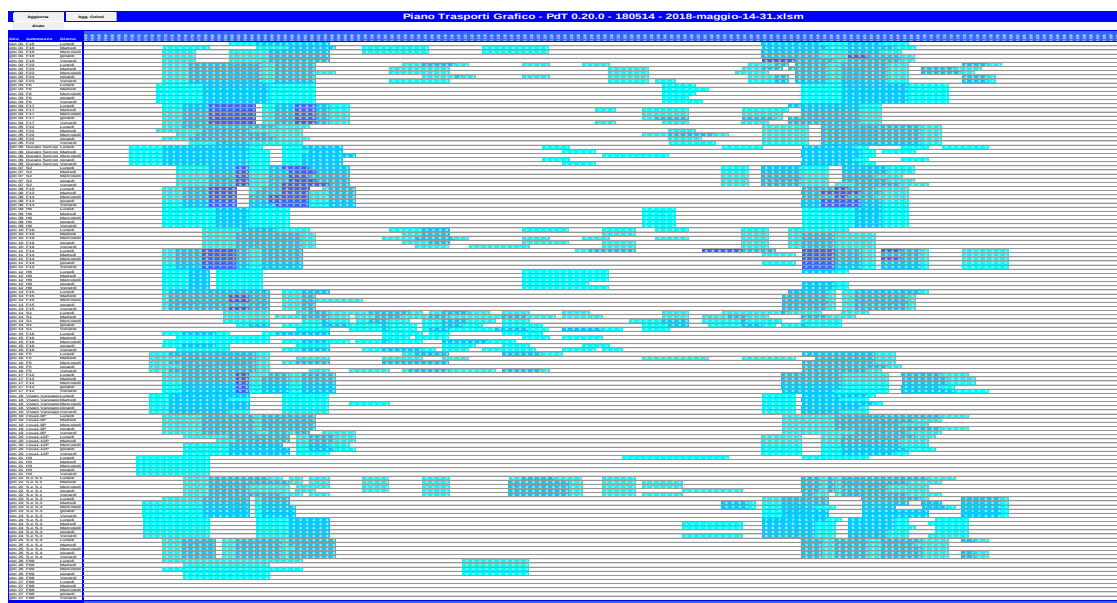


PUNTI NOTEVOLI ARRIVO: DESTINAZIONI DEI SERVIZI.

Per non ridurne la leggibilità, non comprende la destinazione a nord, Tradate (Va) - a sud est: Abbiategrasso (MI)



PIANO SETTIMANALE FORMA GRAFICA (maggio 2018) - impatto visivo dell'intensità e frequenza dell'uso dei mezzi

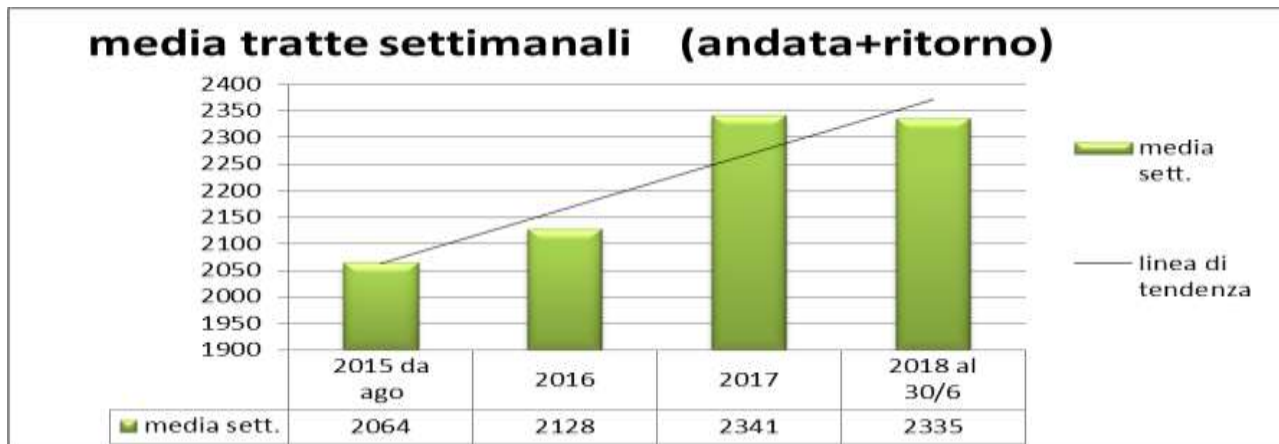


Si allega la versione leggibile:

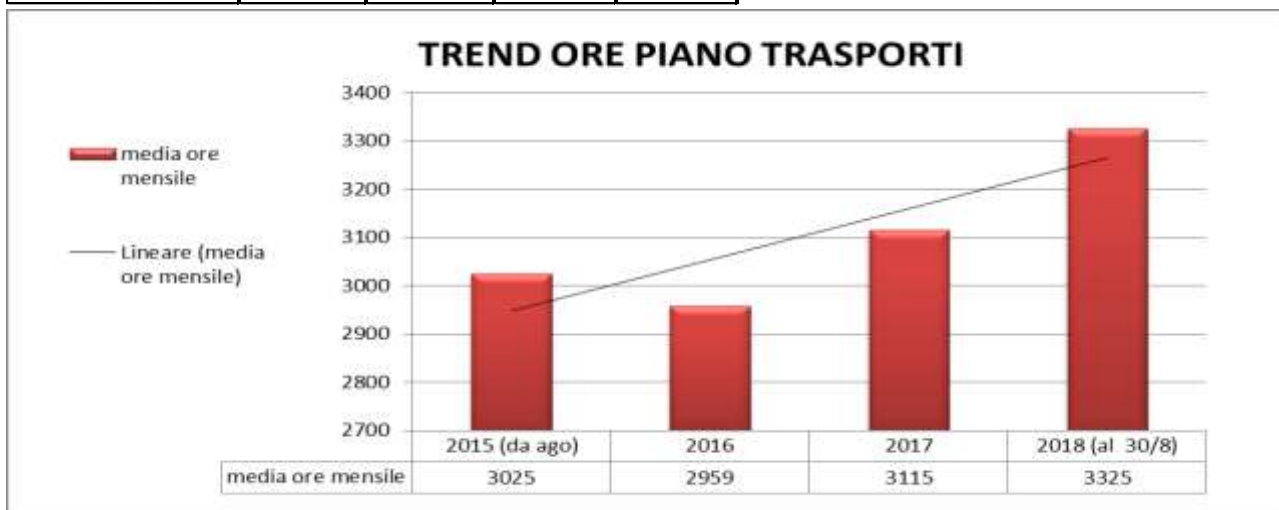
- orizzontale, la linea del tempo giornaliera (dalle 7:00 alle 18:00) -
- verticale, i giorni operativi replicati per ciascuno dei 26 mezzi oggi impiegato nelle veei dei 25 offerti in gara
- il colore più intenso indica il grado di saturazione della disponibilità posti

CAPACITA' DI RISPOSTA nel triennio

TRATTE	2015 da ago	2016	2017	2018 al 30/6
media sett.	2064	2128	2341	2335
tot periodo	35089	97866	107686	70050



ORE PIANO TRA	2015 (da ago)	2016	2017	2018 (al 30/8)
media ore mensile	3025	2959	3115	3325
ore viaggiate periodo	12101	35505	37377	19950

**Monitoraggio e supervisione**

- Monitoraggio situazioni critiche e miglioramento della performance degli operatori (psicologa e pedagoga).
- Supervisione Psicologica dello Staff di Coordinamento
- Monitoraggio comportamenti in riferimento al codice della strada e tecnico gestionale degli ausili di ancoraggio (formatore agenzia automobilistica/responsabile dell'area trasporto) – durante il primo viaggio della giornata, almeno una volta l'anno e/o secondo le segnalazioni di criticità.

Miglioramento delle condizioni di trasporto e di contatto del servizio

- Messa a disposizione gratuita di **bus da 50 posti** per 1 viaggio giornaliero annuo, per attività tempo libero
- Messa a disposizione di facilitatori per il superamento delle barriere architettoniche: carrozzine o deambulatori
- Aggiornamento parco mezzi – introdotti 10 mezzi di cui **7 nuovi mezzi immatricolati nel triennio**
- E' stato attivato un **nuovo numero di telefonia mobile per aumentare la capacità del servizio di dare risposte** e garantire disponibilità all'utenza anche mediante messaggi; si aggiunge ai contatti esistenti e al recapito mobile delle singole squadre in servizio.

ELEMENTI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

- h) Al fine di consentire una più ampia risposta alla domanda di trasporto nelle fasce orarie più intensamente richieste, **viene messo a disposizione il mezzo n. 27** nella fascia del mattino 7:00 – 9:30 **l'investimento per l'acquisto è pari a 22.000 euro.**