

A causa dell'emergenza epidemiologica, a partire dalla fine di febbraio 2020, il Piano Trasporti ha subito un drastico ridimensionamento, iniziato il 24 del mese con la chiusura degli istituti scolastici e la conseguente sospensione degli accompagnamenti degli alunni con disabilità sia in terapia (Neuropsichiatria infantile ecc.) sia a scuola. Nel lock-down generale ha via via chiuso la quasi totalità dei centri diurni serviti e di conseguenza le famiglie e le comunità residenziali hanno volontariamente sospeso l'impiego del Servizio. Questo ha comportato la necessità di una rimodulazione, come da Determina 162 del 14/04/2020 "Emergenza Coronavirus-Presa d'atto della co-progettazione per la rimodulazione dei servizi di trasporto e accompagnamento utenti disabili e anziani ai sensi dell'art. 48 DL 18 del 17 marzo 2020 e conseguenti modifiche al contratto vigente", per rispondere in modo efficace alla situazione contingente, come descritta nella Deliberazione del CdA Sercop n. 31 del 04/05/2020 "Approvazione relazione sulle attività e i servizi di SER.CO.P. rimodulati per COVID19".

Nell'ambito della co-progettazione avviata nella situazione emergenziale, il servizio si è messo a disposizione anche per attività non tipiche ma di utilità pubblica e da aprile ha impiegato alcune squadre libere per fare la spesa alimentare e/o di farmaci per persone in quarantena e famiglie in difficoltà del Comune di Rho.

Nei mesi di aprile e maggio il numero delle persone accompagnate è sceso a 15/20, con una revisione del Piano Trasporti, secondo le indicazioni emanate dal Ministero dei Trasporti: attivazione di tratte individuali dedicate per la totalità degli utenti non in grado di indossare correttamente la mascherina per tutta la durata del viaggio o tratte a due utenti se distanziati sul mezzo – distanziamento non possibile con le persone in sedia a rotelle che occupano la corsia centrale del mezzo.

Al fine di cercare di garantire la massima sicurezza alle persone trasportate e ai loro accompagnatori, il servizio ha costantemente adeguato le procedure di accesso alle seguenti norme emanate dagli organi amministrativi centrali o regionali:

- Dpcm 20 marzo;
- Dpcm 26 aprile;
- Ordinanza Regione Lombardia n. 538 del 30 aprile;
- Dpcm 17 maggio;
- Dpcm 7 settembre;
- Dpcm 3 novembre.

Da maggio a tutto settembre il servizio ha provveduto a programmare gli accompagnamenti di settimana in settimana a causa del generale stato di incertezza in cui si sono trovati sia le famiglie, per il timore del contagio, sia i Gestori dei Centri a causa delle norme che impattavano sulla loro organizzazione. Volta per volta si è pertanto reso necessario verificare quali fossero i Centri aperti e quali le frequenze previste per gli utenti, che erano comunque ridotte a part time e programmate secondo degli incastri, per permettere il distanziamento anche durante la permanenza presso le Strutture Diurne.

La maggiore complessità della fase di valutazione della fattibilità degli accompagnamenti e di verifica della volontà delle famiglie di continuare ad usufruire del servizio, ha comportato un incremento complessivo dell'impegno richiesto, non solo per l'accompagnamento degli utenti, ma anche per l'intensa attività di programmazione.

A luglio, a titolo esemplificativo, le persone che hanno usufruito dei mezzi sono state 70, con numerosi viaggi individuali e dedicati e frequenze a giorni alterni e/o orari scaglionati.

In parallelo si è provveduto ad un aggiornamento costante dei Servizi Sociali Comunali rispetto all'andamento settimanale del servizio.

Per presidiare tutte le richieste/modifiche e dare conto delle misure di protezione adottate si è rivelato cruciale aprire linee di comunicazione stabili e frequenti, anche attraverso canali nuovi per il servizio, quali whatsapp e form online. I destinatari del servizio sono stati informati, già a partire da giugno, che, in ottemperanza alle norme vigenti, si sarebbe prospettato un quadro di insufficiente capienza dei mezzi ad accogliere tutte le richieste, in quanto la capacità consentita era ridotta a massimo due utenti trasportati, oltre ai due membri della squadra viaggiante, a fronte di una capacità ordinaria di nove persone. Risultava prevedibile che metà, se non di più, degli utenti non avrebbe potuto trovare posto sui mezzi, dato che gli accompagnamenti delle persone non in grado di usare la mascherina correttamente sarebbero rimasti

individuali. Per la prima volta il servizio si è trovato nella condizione di dover stabilire una priorità di accesso, non basata sulla gravità della condizione dell'utente, in quanto dato comune a tutti, ma sulla presenza eventuale di sostegni familiari o altre reti in grado di provvedere in autonomia all'accompagnamento, limitatamente al periodo di emergenza.

Da luglio è stato somministrato ai destinatari un questionario, con domande basate su criteri oggettivi, volte a permettere di stabilire un ordine di accesso in previsione del nuovo anno di frequenza (da fine agosto): per rispettare al massimo il distanziamento sociale, si è adottata con le famiglie più confidenti con la tecnologia la forma del modulo online *user friendly* e con quelle meno *smart* la somministrazione telefonica, tramite un call center dedicato messo a disposizione dall'ATI affidataria del servizio.

Anche in agosto è stato garantito il servizio residualmente, per quei pochi Centri che hanno continuato ad accogliere l'utenza.

Da settembre si è reso necessario sospendere l'accompagnamento degli alunni con disabilità frequentanti gli istituti di istruzione e formazione del secondo ciclo, che oltre ad essere pressoché individuale, per la varietà dell'offerta formativa, è caratterizzato da una forte dispersione territoriale, con destinazioni talvolta lontane dall'Ambito (> 30 km). I Comuni hanno però supportato le famiglie di questi utenti integrando con una misura economica ad hoc il contributo già previsto da Regione Lombardia per l'inclusione scolastica. Dopo una prima reazione critica nei confronti della decisione di sospendere il trasporto scolastico, le famiglie hanno avuto modo di organizzarsi anche grazie al contributo integrativo riconosciuto.

Il Dpcm del 7 settembre ha, inaspettatamente, innalzato il limite della capienza sui mezzi all'80% dei posti disponibili da carta di circolazione e concesso deroga al distanziamento di 1 metro tra i passeggeri, qualora questi fossero conviventi o "frequentanti abitualmente gli stessi luoghi", come nel caso della frequenza degli stessi Centri Diurni. Pertanto si è potuto gradualmente arrivare ad accompagnare tutte le persone che avevano fatto richiesta e i cui Centri Diurni, Terapici e di destinazione risultassero operanti. In questa fase transitoria (settembre-novembre), grazie alla costante comunicazione con i Centri, i Servizi Sociali Comunali e le famiglie, è stato possibile collaborare con queste ultime perché si facessero carico di alcuni accompagnamenti fintanto che il servizio non ha potuto reintegrarli.

Da inizio novembre, dato il riaggravarsi dell'andamento dell'epidemia, la capienza sui mezzi è stata nuovamente ridotta al 50%. Dopo aver rimodulato il Piano Trasporti sulla previsione di 2 persone accompagnate contemporaneamente (al massimo 3 su determinati veicoli), si riesce comunque a erogare il Servizio a tutti i richiedenti, anche in ragione dell'alternarsi di periodi di isolamento di singoli utenti o di gruppi di utenti frequentanti il medesimo Centro, e del riaccreciuto timore delle famiglie a uscire di casa.

Dall'inizio del 2021, si è riproposto questo andamento altalenante del servizio, dovuto al susseguirsi di aumento e contrazione della domanda da parte delle famiglie, di aperture e frequenze variabili presso i Centri, a fronte di una capacità ridotta al 50% della capienza sui mezzi, a seconda dell'andamento della pandemia. In questo quadro caratterizzato da una forte aleatorietà si è riconfermata la crucialità dell'incessante riorganizzazione delle tratte per utente e comunicazione con gli stakeholder, con notevole incremento delle attività di programmazione: i Centri diurni raramente sono stati in grado di programmare gli accessi con un orizzonte temporale superiore ai 15 giorni, costringendo il servizio a continue modifiche del Piano dei Trasporti. Sulla programmazione una forte incidenza rivestono anche le decisioni delle famiglie, intimorite dal rischio di contagio, costrette a quarantene volontarie o obbligatorie o colpite dal virus, anche se non si sono diffusi contagi attraverso il servizio.

Nonostante l'incertezza di questo contesto, si è riusciti a soddisfare tutte le richieste avanzate, incluse quelle della Neuropsichiatria Infantile che ha ripreso, seppur a ritmi ridotti, le terapie in presenza per i minori. Si trasportano ad oggi poco meno di 200 utenti, a fronte di 350 persone con disabilità del periodo pre- pandemia ma con un aggravio organizzativo ben maggiore.

La programmazione delle tratte è fatta "giorno per giorno" nei casi di alternanza fra DAD e didattica in presenza per gli utenti con disabilità che vengono trasportati dall'Istituto scolastico ai Centri Diurni o Terapici frequentati.

Da ultimo il completamento dell'iter vaccinale di gran parte degli utenti sta mettendo ulteriormente sotto pressione il servizio: aumenta la richiesta, anche da parte di coloro che finora avevano preferito restare a



casa o farsi accompagnare da familiari, di ritornare ad usufruire dei mezzi, a fronte tuttavia di una capacità di questi ancora ferma al 50% .

Per ora la co-progettazione con l'ATI affidataria e la collaborazione con i Gestori dei Centri ha permesso di assorbire tutte le richieste di reintegro, procedendo ad organizzare doppi giri e tratte variabili in ragione delle frequenze e delle destinazioni.

È prevedibile che questa elevata instabilità prosegua ancora almeno per tutto il 2021, rendendo difficile una programmazione del Piano Trasporti con validità superiore alle due settimane, a fronte di una programmazione tradizionalmente per anno di servizio, con durata da fine agosto a inizio agosto dell'anno successivo, soggetta a modifiche in periodi prevedibili dell'anno: per l'avvio delle terapie da parte della scuola (ottobre), per la revisione dei progetti individuali delle persone accompagnate (gennaio). All'estrema mutevolezza del contesto il servizio continua a rispondere con la co-progettazione delle attività insieme alle cooperative componenti l'ATI, con cui le comunicazioni sono quotidiane, anche serali e nei fine settimana per garantire l'informazione alle famiglie e ai Centri, e con cui soprattutto si scompongono e ricompongono quasi giornalmente le tratte, per dare più risposte possibili alle persone con disabilità che desiderano usufruire del Servizio.

Per le ragioni esposte nella presente relazione si ritiene pertanto al momento non praticabile la definizione di un Piano Trasporti di sufficiente respiro temporale (un orizzonte almeno semestrale) per costituire la base programmatica di una nuova gara.

La Responsabile del Servizio  
Laura Alessandri

Il RUP  
Guido Ciceri



Spett.le  
**Dott. Guido Ciceri**  
Direttore Generale

**SERCOP**  
AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE  
PER I SERVIZI ALLA PERSONA  
via Dei Cornaggia n. 33  
Rho (MI)

**OGGETTO: RE-SERVIZIO TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO UTENTI DISABILI- PERIODO AGOSTO 2015 AGOSTO 2018: PROCEDURA RISTRETTA IN AMBITO UE CON AGGIUDICAZIONE A FAVORE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA ai sensi del D.Lgs. 163/06 - CIG 7593015233**

La codesta ATI, titolare del contratto in essere, 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

DICHIARA

la propria disponibilità ad una proroga per il periodo agosto 2021 – agosto 2022.

Si ringrazia per la fiducia accordata.

Cordiali saluti.

Lainate, 06/04/2021

Il Presidente della SCS IL GRAPPOLO  
(capogruppo dell'ATI)  
**Luca Tagliabue**

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa