



CITTA' DI SANT'ELPIDIO A MARE
(AREA 3 SERVIZI PER LA PERSONA)

ALLEGATO D

LINEE GUIDA PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE

PREMESSA

Il Trasporto sociale rappresenta uno dei servizi a maggiore impatto sulla comunità territoriale, per il sistema di servizi, strutture e centri che beneficia di questo tipo di prestazione. La necessità di individuare con le presenti linee guida degli standard di processo e di gestione del servizio di Trasporto Sociale nasce dall'esigenza di indirizzarne i percorsi e le modalità di erogazione, definire le modalità di realizzazione e migliorare la qualità del servizio. Affinché le linee guida possano realmente raggiungere gli obiettivi è necessario che esse siano calate nel contesto territoriale e costruite sulla base delle esigenze interne e dei vincoli economici, condivise con tutti gli attori che ne fanno parte.

OGGETTO

Nella difficoltà di definire puntualmente il servizio di trasporto sociale, si prende a riferimento il nomenclatore sociale regionale, il quale classifica il *Trasporto sociale* alla lettera A6 – INTERVENTI DI SUPPORTO E PRONTO INTERVENTO SOCIALE” - 01 “trasporto sociale (ad esclusione del trasporto scolastico)” - definendo l'intervento come “*mezzi di trasporto pubblici o privati volti a garantire lo spostamento di persone a ridotta mobilità per una disabilità psico-fisico-sensoriale. L'intervento consente il trasporto verso luoghi di inserimento sociale, di riabilitazione, di tirocinio, di lavoro e formazione professionale per soggetti impossibilitati all'uso del servizio urbano*” .

Per una completa descrizione del servizio di *Trasporto sociale* si riporta anche la definizione contenuta nel Decreto Direttoriale Inps n. 103 del 15 settembre 2016 “Modalità attuative dei flussi informativi e disciplinare tecnico per la sicurezza, ai sensi del D.M. 16 dicembre 2014 n. 206 – Casellario dell'Assistenza – seconda e terza componente” alla voce A2_interventi e servizi _ Descrizione di prestazioni sociali agevolate - punto 14 – trasporto sociale – che definisce il servizio come “*mezzi di trasporto pubblici o privati volti a garantire lo spostamento di persone a ridotta mobilità*” .

In primo luogo quindi, il servizio è sempre destinato a persone in condizione, anche temporanea, di fragilità o persone con disabilità psicofisica. Tali problemi si sostanziano nella difficoltà/impossibilità ad utilizzare la rete familiare di supporto e/o i mezzi pubblici a disposizione e pertanto la necessità di ricorrere ad altri soggetti.

Secondariamente, la caratteristica che emerge in rilievo è la relazione con la struttura pubblica: i destinatari devono essere seguiti o conosciuti dai servizi, i quali ne segnalano la necessità al soggetto che effettua il *Trasporto sociale*, talvolta attraverso la ricomprendimento all'interno del Piano Assistenziale Personalizzato, talvolta per chiamata diretta e occasionale.

In terzo luogo vi è una finalizzazione specifica rispetto alle destinazioni; generalmente l'obiettivo del *Trasporto sociale* è quello di garantire l'accesso a strutture, servizi o a reti aggregative. Si può quindi intendere quale servizio volto a rimuovere lo specifico bisogno di mobilità del beneficiario e nel contempo una prestazione in grado di rispondere indirettamente anche ad altre esigenze dell'utente.

Questo tipo di accezione consente di associare il *Trasporto sociale* con la fruibilità effettiva dei servizi rivolti alla persona, senza il quale, quindi, per il cittadino sarebbe impossibile accedere puntualmente o in continuità.



CITTA' DI SANT'ELPIDIO A MARE

(AREA 3 SERVIZI PER LA PERSONA)

Il *Trasporto sociale* assume una valenza accessoria rispetto ad altri obiettivi specifici. Pertanto, ai fini di esprimere una delimitazione di senso del campo di applicazione delle presenti linee guida si considera come "*Trasporto sociale*" un servizio di accompagnamento diretto (con mezzi di trasporto pubblici o privati) a persone fragili (anziani o persone con disabilità / vulnerabilità) e finalizzato a consentire l'accesso alla rete di servizi sanitari, sociali, educativi e ricreativi.

TITOLARITÀ, ATTIVITÀ E FINALITÀ

Le presenti linee guida intendono approfondire e delineare le modalità di organizzazione, gestione ed erogazione del servizio di *Trasporto Sociale* che si colloca nel quadro generale di attività che il Comune realizza a sostegno delle famiglie con soggetti diversamente abili o persone vulnerabili secondo i principi di sussidiarietà e integrazione tra le risorse istituzionali e di comunità. La titolarità del servizio è individuata nel Comune di Sant'Elpidio a Mare.

Il soggetto attuatore del servizio garantirà il necessario raccordo tra le attività dei propri operatori e le attività del personale del Servizio Sociale professionale, al fine di consentire la massima integrazione delle prestazioni nei piani di intervento individualizzati.

Le finalità principali che si intendono realizzare sono:

- Concorrere alla realizzazione del più ampio progetto sociale di vita dei cittadini residenti nel Comune che hanno particolari difficoltà nella mobilità;
- 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 del terzo settore e della comunità locale.

Il trasporto sociale (individuale o cumulativo) si svolge nelle seguenti forme:

- a) trasporto cumulativo andata/ritorno per frequenza a centri diurni socio-educativi – riabilitativi o istituzioni scolastiche o di formazione;
- b) trasporto cumulativo (in casi eccezionali individuale) presso le sedi di T.I.S. (tirocini di inclusione sociale) di cui il Comune di Sant'Elpidio a Mare sia Ente Promotore;
- c) trasporto (individuale) verso strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche o convenzionate con il SSN.

A queste tre forme prevalenti possono, in via eccezionale, aggiungersi trasporti specifici attivabili su richiesta del Servizio Sociale. L'obiettivo del trasporto diviene allora quello della piena realizzazione di integrazione sociale della persona consentendo la sua partecipazione ad eventi educativi e ricreativi.

TIPOLOGIA DI UTENTI

Destinatari dell'intervento sono:

- anziani di età superiore a 65 anni con ridotta capacità motoria;
- portatori di handicap in carrozzina o con patologie che rendono impossibile l'utilizzo dei mezzi pubblici;
- soggetti disabili di natura fisica, psichica e sensoriale;
- utenti sottoposti a terapie riabilitative e/o visite specialistiche impossibilitati a raggiungere la struttura sanitaria autonomamente;
- utenti in temporanea difficoltà di deambulazione.



CITTA' DI SANT'ELPIDIO A MARE

(AREA 3 SERVIZI PER LA PERSONA)

I pazienti che hanno diritto al rimborso totale o parziale delle spese di viaggio da parte delle AST non possono accedere al servizio.

Accedono prioritariamente al servizio le persone che richiedono il trasporto prive di rete familiare di supporto o inserite in progetti di intervento sociale.

MODELLO ORGANIZZATIVO

Per la realizzazione del Trasporto sociale si prevede un modello organizzativo in cui sono definite le funzioni e i ruoli del Servizio Sociale Comunale e del Soggetto Attuatore.

Nello specifico:

IL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE:

- raccoglie le domande di accesso al trasporto sociale;
- valuta ed elabora il progetto individualizzato di trasporto sociale non occasionale;
- esegue l'istruttoria in caso di trasporto sociale occasionale;
- definisce le regole di accesso e gli eventuali criteri di compartecipazione alla spesa;
- autorizza per e-mail il soggetto attuatore ad effettuare il trasporto a favore del cittadino 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 il soggetto attuatore incaricato in caso sia necessario dettagliare il trasporto, indicando se conosciute eventuali problematiche sanitarie e comportamentali;
- riceve le eventuali richieste di modifica del trasporto anche urgenti o dovute ad eventi non prevedibili e provvede a trasmetterle al soggetto attuatore;
- riceve dai cittadini e dalle strutture interessate dal trasporto eventuali segnalazioni di reclamo o disservizio, le trasmette al soggetto attuatore entro 3 giorni dal ricevimento;

Il Servizio Sociale si riserva di effettuare controlli a campione sul corretto adempimento delle linee guida e di prevedere un sistema di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini attraverso un confronto con le famiglie e con le prevalenti strutture di destinazione.

IL SOGGETTO ATTUATORE:

- riceve dal Servizio Sociale le autorizzazioni ai trasporti e ne cura il coordinamento provvedendo ad effettuare il trasporto richiesto;
- provvede a redigere un piano di trasporto che tenga conto:
 - della possibilità di accorpare singoli trasporti per destinazioni omogenee;
 - dei tempi di viaggio dei singoli cittadini e delle loro caratteristiche personali così come indicato dal Servizio Sociale Professionale;
- garantisce l'utilizzo del foglio di viaggio e conserva eventuali deleghe e liberatorie firmate dai cittadini;
- 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 ne informa il Servizio Sociale ;



CITTA' DI SANT'ELPIDIO A MARE

(AREA 3 SERVIZI PER LA PERSONA)

- 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 al Servizio Sociale appena possibile;
- comunica tempestivamente al Servizio Sociale qualsiasi evento rilevante che possa essere accaduto durante il trasporto (esempio liti tra trasportati, incidenti, malori);
- si impegna a fornire specifici chiarimenti rispetto alle segnalazioni di disservizio ricevute entro 3 giorni dal loro ricevimento;
- trasmette al Servizio Sociale la reportistica sulle attività svolte;
- provvede a comunicare al Servizio Sociale eventuali reclami ricevuti direttamente dai cittadini o dalle strutture interessate dal linee guida;
- provvede a comunicare tempestivamente al Servizio Sociale eventuali incidenti, infortuni occorsi durante i trasporti realizzati che abbiano coinvolto i cittadini trasportati;
- In caso di ordinanza di chiusura delle scuole (e quindi anche dei Centri Diurni) e del traffico conseguente ad eventi atmosferici (neve), il servizio potrà essere interrotto, informando le famiglie dell'interruzione delle attività;
- 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 al Servizio Sociale.