



CARTA DEL SERVIZIO
e
REGOLAMENTO
del
SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE

(Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 33 del 08/11/2023 e con delibera del Consiglio dell'Unione Pedemontana Parmense n. 21 del 30/11/2023)

INDICE

Capitolo 1 – Presentazione

- | | | |
|-----|---|--------|
| 1.1 | La Carta del Servizio di Accompagnamento sociale | pag. 1 |
| 1.2 | L’Azienda Pedemontana Sociale: principi fondamentali e politica aziendale | pag. 1 |
| 1.3 | Il coordinamento unico del servizio di accompagnamento sociale | pag. 4 |

Capitolo 2 – Il Regolamento del Servizio di Accompagnamento sociale

- | | | |
|-----|--|---------|
| 2.1 | Destinatari | pag. 6 |
| 2.2 | Finalità | pag. 8 |
| 2.3 | Carattere delle prestazioni | pag. 8 |
| 2.4 | Modalità di accesso | pag. 9 |
| 2.5 | Modalità di contribuzione da parte dell’utenza | pag. 10 |
| 2.6 | Rapporto tra il Servizio e i destinatari | pag. 10 |
| 2.7 | Sospensione del Servizio | pag. 11 |

Capitolo 3 – Fattori qualitativi e standard di servizio: gli impegni dell’Azienda nei confronti di utenti e cittadini, trasparenza e bilancio sociale

- | | | |
|-----|--|---------|
| 3.1 | Gli standard di servizio | pag. 12 |
| 3.2 | La Commissione “Qualità del servizio” | pag. 12 |
| 3.3 | Gli indicatori standard di erogazione del servizio | pag. 13 |
| 3.4 | La trasparenza e il bilancio sociale | pag. 14 |

- | | | |
|--|--|---------|
| | <u>Appendice: domande frequenti (FAQ)</u> | pag. 15 |
|--|--|---------|

CAPITOLO 1 – PRESENTAZIONE

1.1 LA CARTA DEL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE

La Carta del Servizio di accompagnamento sociale (di seguito, per brevità “Carta”) è realizzata da Azienda Pedemontana Sociale (di seguito, per brevità “Azienda”) ai sensi della Legge Regionale n. 2/2003, con la finalità di fornire garanzie e informazioni ai cittadini circa la tipologia e la qualità del servizio di mobilità sociale offerto sul territorio dell’Unione Pedemontana Parmense. Essa intende inoltre rappresentare in modo trasparente, i valori, i principi ispiratori e le regole di funzionamento che l’Azienda si impegna a rispettare, stipulando un vero e proprio “patto sociale” con tutti i soggetti coinvolti a garanzia della qualità del servizio proposto.

1.2 PEDEMONTANA SOCIALE, MISSION, VISION E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L’Azienda, è stata costituita dal 2008 ai sensi dell’art. 114 del d.lgs 267/00, è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico e opera nella gestione dei servizi socio - assistenziali e socio – sanitari nell’ambito del Distretto Sud- Est in collaborazione con l’Azienda Usl. Dal 2013 è soggetta alla direzione e al coordinamento dell’Unione Pedemontana Parmense.

La *mission* e la *vision* dell’Azienda sono improntate al continuo miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi erogati, assicurando alle persone e alle famiglie residenti nel territorio dell’Unione Pedemontana Parmense interventi e servizi sociali volti a salvaguardare la dignità della persona, la flessibilità e la personalizzazione degli interventi. L’attività dell’Azienda si declina attraverso l’utilizzo solidale delle risorse territoriali disponibili e la reale integrazione di Comuni che presentano caratteristiche affini. Per approfondimenti consultare il sito dell’Unione Pedemontana Parmense (www.unionepedemontana.pr.it), - sezione Pedemontana Sociale.

La struttura organizzativa dell’Azienda si sviluppa in due aree: **amministrativa e tecnico sociale - socio-sanitaria**.

La programmazione delle attività tecnico-amministrative è garantita presso la sede legale e amministrativa dell’Azienda ubicata a Collecchio. In questa sede si riuniscono gli organi Istituzionali e sono collocati la Direzione Generale, i Servizi di supporto alla Direzione, i Servizi Amministrativi e le Unità Organizzative di Coordinamento dell’Area Amministrativa e Sociale. Tra i Servizi di supporto alla Direzione si colloca il **Gruppo tecnico di coordinamento** del Servizio di accompagnamento sociale composto dagli operatori responsabili della programmazione e della gestione del Servizio stesso.

Gli **sportelli sociali territoriali**, presenti in ogni Comune dell’Unione Pedemontana Parmense, rappresentano la porta di accesso dei cittadini ai servizi dell’Azienda.

I contatti e recapiti della struttura organizzativa dell'Azienda Pedemontana Sociale sono i seguenti

PEDEMONTANA SOCIALE - SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA

Piazza Fraternità, 4 - 43044 Collecchio. Tel.: 0521307111. Fax: 307119.
e.mail: segreteria@pedemontanasociale.pr.it – protocollo@pedemontanasociale.pr.it.
Sito internet: www.unioneipedemontana.pr.it – Sezione pedemontana sociale
PEC: pedemontanasocialeparma@pec.it

SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE

Piazza Fraternità, 4 - 43044 Collecchio. Tel.: 0521307117, 0521307106, Fax: 307119.
e.mail: m.anelli@pedemontanasociale.pr.it - c.sartori@pedemontanasociale.pr.it
Giorni e orari apertura prenotazioni: da Lunedì a Mercoledì dalle 8,30 alle 12,30 e Giovedì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 15,30.

SPORTELLI SOCIALI - AZIENDA PEDEMONTANA SOCIALE

Collecchio

Indirizzo: Piazza Repubblica 1 – Collecchio. Tel. 0521.301239. @: collecchio@pedemontanasociale.pr.it
Orari apertura: Lunedì e Martedì dalle 9,00 alle 13,00 - Giovedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 17,00

Felino

Indirizzo: Largo Villa Guidorossi 11 - Felino. Tel. 0521.335975. @: felino@pedemontanasociale.pr.it
Orari apertura: Lunedì e Venerdì dalle 8,30 alle 13,00 – mercoledì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00

Montechiarugolo

Indirizzo: Via Spadolini, 16 Monticelli Terme. Tel. 0521.687706. @: montechiarugolo@pedemontanasociale.pr.it
Orari apertura: da Lunedì a Martedì dalle 8,30 alle 13,30 e il Giovedì dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 17,30

Sala Baganza

Indirizzo: Via del Mulino 1 – Sala Baganza. Tel. 0521.331350. @: salabaganza@pedemontanasociale.pr.it
Orari d'apertura: Lunedì dalle 14.00 alle 17.30, Martedì dalle 8.30 alle 13.30 e Giovedì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 16.30

Traversetolo

Indirizzo: piazza Vittorio Veneto 30 – Traversetolo. Tel. 0521.344551. @: traversetolo@pedemontanasociale.pr.it
Orari d'apertura: Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.15 alle 13.15, Giovedì dalle 14,00 alle 17,00

Gli orari indicati possono subire variazioni. A tal proposito si prega di consultare il sito dell'Unione Pedemontana Parmense (www.unioneipedemontana.pr.it), sezione Pedemontana Sociale.

1.3 II COORDINAMENTO UNICO DEL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE

Al fine di garantire la piena funzionalità del Servizio di accompagnamento sociale è stata costituita una Centrale Operativa, unico organo di gestione, denominato **Gruppo Tecnico di Coordinamento (GTC)**.

Al GTC competono, tra le altre cose:

- a. Accoglienza centralizzata di tutte le prenotazioni del Servizio
- b. Programmazione, coordinamento e gestione delle attività, dei volontari e dei trasporti
- c. Controllo di gestione del Servizio
- d. Gestione parco auto Aziendale (manutenzione ordinaria e straordinaria, verifica ausili di sicurezza dei mezzi disponibili)
- e. Verifiche metodologiche e proposte di miglioramento circa l'organizzazione del servizio

CAPITOLO 2 – REGOLAMENTO SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE

2.1 DESTINATARI

Possono usufruire del Servizio di accompagnamento sociale i cittadini residenti nei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense (Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza e Traversetolo) **prioritariamente in possesso di almeno uno dei seguenti requisiti:**

1. Persone **anziane** ultrasessantacinquenni e persone **adulte portatrici di deficit** in possesso di certificazione ex Legge 104/92:
 - a. senza figli e/o prive di rete familiare
 - b. con coniuge/figli/familiari privi di patente di guida e/o, in caso di persone non deambulanti, prive di automezzo attrezzato per il trasporto disabili
 - c. per i trasporti frequenti e continuativi (es.: cicli di cure sanitarie che richiedono un impegno a carico della famiglia superiore a 1 volta alla settimana e per almeno un mese): con figli e/o familiari impossibilitati a garantire il trasporto a causa delle proprie condizioni di salute (certificate dal medico) e/o lavorative e/o con residenza in un Comune distante più di 30 km dal luogo di residenza dell'utente
 - d. per i trasporti occasionali (tutte le tipologie di trasporto non già ricomprese nel precedente punto "c"): con figli e/o familiari impossibilitati a garantire il trasporto a causa delle proprie condizioni di salute (certificate dal medico) e/o lavorative (**attestate dal datore di lavoro**) e/o con residenza in un Comune distante più di 30 km dal luogo di residenza dell'utente

Persone anziane ultrasessantacinquenni e/o persone adulte portatrici di deficit con disturbi cognitivi o comportamentali, che possono mettere a repentaglio l'incolumità propria o delle altre persone presenti sul mezzo, dovranno essere accompagnati da una persona di fiducia della famiglia che dovrà garantirne l'opportuna assistenza.

Il Servizio di accompagnamento sociale **in subordine** ai requisiti di cui al precedente punto 1 e previa disponibilità di mezzi e volontari, potrà essere garantito solo in presenza di Progetto Individualizzato proposto dall'assistente sociale responsabile del caso e avallato dal Responsabile di area tecnica funzionale.

Sono escluse dal Servizio le persone che necessitano di particolare assistenza sanitaria, di cure in urgenza/emergenza durante l'accompagnamento o che, per patologia o limitazione funzionale, necessitano di trasporto con ambulanza. Sono inoltre escluse le persone con apparati elettro-medicali o infusivi non gestibili direttamente dalla persona stessa. Particolari condizioni sanitarie temporanee o insorte successivamente all'attivazione del servizio dovranno essere valutate dal medico curante al fine di prescrivere l'eventuale trasporto in ambulanza.

2. Persone di **minore età** in possesso di certificazione L. 104/92 in favore delle quali l'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza territorialmente competente (o altro professionista del Sistema Sanitario Regionale competente per patologia) abbia individuato, tramite valutazione scritta, il trasporto mediante accompagnamento sociale come intervento adeguato e necessario, non essendo attuabile l'accompagnamento mediante il servizio di Scuolabus o di Trasporto Pubblico Locale. Oltre al requisito di cui al paragrafo precedente, il minore con certificazione dovrà anche trovarsi prioritariamente in una delle seguenti condizioni:

- a. con genitori o fratelli maggiorenni privi di patente di guida e/o, in caso di minori non deambulanti e con ausili per ingombro non compatibili con un veicolo ordinario, privi di automezzo attrezzato per il trasporto disabili
- b. per i trasporti frequenti e continuativi (es.: frequenza scolastica; cicli di cure sanitarie che richiedono un impegno a carico della famiglia superiore a 1 volta alla settimana e per almeno un mese): con genitori o fratelli maggiorenni impossibilitati a garantire il trasporto a causa delle proprie condizioni di salute (certificate dal medico) e/o lavorative e/o con residenza in un Comune distante più di 30 km dal luogo di residenza dell'utente
- c. per i trasporti occasionali (tutte le tipologie di trasporto non già ricomprese nel precedente punto "b"): con genitori o fratelli maggiorenni impossibilitati a garantire il trasporto a causa delle proprie condizioni di salute (certificate dal medico) e/o lavorative (**attestate dal datore di lavoro**) e/o con residenza in un Comune distante più di 30 km dal luogo di residenza dell'utente

Il Servizio di accompagnamento sociale in subordine alle finalità e ai requisiti di cui al precedente punto 2 e previa disponibilità di mezzi e volontari, potrà essere garantito solo in presenza di Progetto Individualizzato proposto dall'assistente sociale responsabile del caso e avallato dal Responsabile di area tecnica funzionale.

Fino al compimento del quattordicesimo anno di età, i minori con disabilità dovranno essere accompagnati da un genitore e/o da un tutore o da persona delegata formalmente dai medesimi previa accettazione di delega formale. I minori con disturbi cognitivi o comportamentali, che possono mettere a repentaglio l'incolumità propria o delle altre persone presenti sul mezzo, dovranno essere accompagnati da una persona di fiducia della famiglia che dovrà garantirne l'opportuna assistenza; in quest'ultimo caso, l'accompagnatore va garantito fino al compimento del diciottesimo anno.

Per gli alunni della Scuola secondaria di secondo grado può essere ritenuto necessario il Servizio di Accompagnamento sociale, anche al di fuori del territorio dell'Unione Pedemontana Parmense, sulla base delle loro condizioni valutate dalle competenti Autorità sanitarie. A questo proposito va precisato che non esistono attualmente Istituti scolastici superiori pubblici all'interno della medesima Unione. In questi casi, il trasporto scolastico degli alunni avverrà nel rispetto di criteri finalizzati all'equità e parità di accesso. Nel rispetto di tali criteri, in considerazione dei limiti di disponibilità di mezzi e volontari, si individuano come prioritari i tragitti diretti a Istituti Scolastici situati sul territorio di Parma: il capoluogo infatti risulta baricentrico rispetto ai cinque Comuni della Pedemontana e si caratterizza per la presenza, nell'area urbana, di tutte le principali tipologie di Istituti. Per questo motivo dare priorità all'organizzazione di tragitti verso Parma consentirà di ottimizzare il servizio, anche prevedendo la presenza su un unico mezzo di più minori, con una positiva ricaduta in termini di quantità e qualità dei trasporti, a tutto vantaggio dei medesimi alunni e delle loro famiglie.

Sono escluse dal Servizio le persone che necessitano di particolare assistenza sanitaria, di cure in urgenza/emergenza durante l'accompagnamento o che, per patologia o limitazione funzionale, necessitano di trasporto con ambulanza. Sono inoltre escluse le persone con apparati elettro-medicali o infusivi non gestibili direttamente dalla persona stessa. Particolari condizioni sanitarie temporanee o insorte successivamente all'attivazione del servizio dovranno essere valutate dal medico curante al fine di prescrivere l'eventuale trasporto in ambulanza.

2.2 FINALITA'

Il Servizio di accompagnamento sociale dell'Azienda mantiene tra le proprie finalità:

- ✓ Permettere il raggiungimento di strutture sanitarie o di presidi ospedalieri
- ✓ Favorire il raggiungimento del luogo di lavoro o di laboratori protetti
- ✓ Favorire il trasporto scolastico in favore di minori certificati ex Legge 104/92
- ✓ Promuovere l'autonomia dei soggetti a rischio emarginazione, favorendo un migliore inserimento nel contesto sociale
- ✓ Colmare le distanze in favore di chi vive fuori dal centro abitato o che presenta particolari difficoltà a utilizzare altri mezzi di trasporto pubblico.

2.3 CARATTERE DELLE PRESTAZIONI

1. Il servizio prevede, in ordine di priorità:
 - 1.1 L'accompagnamento presso strutture sanitarie pubbliche e private per visite mediche e/o specialistiche, cicli di terapie di riabilitazione
 - 1.2 L'accompagnamento presso, luoghi di lavoro e/o laboratori protetti
 - 1.3 L'accompagnamento presso istituti scolastici (con riferimento alle scuole secondarie di secondo grado, si individuano come prioritari i tragitti diretti a Istituti Scolastici situati sul territorio di Parma così come previsto al precedente punto 2.2)
 - 1.4 L'accompagnamento per la spesa nell'ambito del Comune di residenza del beneficiario o nel raggio di 5 km dal Comune di residenza (è prevista una fruizione massima settimanale)
 - 1.5 L'accompagnamento a uffici e servizi per il disbrigo di pratiche di accertata utilità sociale (INPS, INAIL, ACER, Sindacato, banca ecc)
 - 1.6 L'accompagnamento a iniziative di socializzazione.
2. Qualora il servizio comporti il fermo di un autista e/o di un mezzo per un'attesa superiore alle due ore, verrà applicata a carico dell'utente una tariffa raddoppiata, salvo che l'attesa sia dovuta a esigenze organizzative del Servizio
3. I trasporti possono essere effettuati sia sul territorio della provincia di Parma che al di fuori dello stesso; i trasporti al di fuori del territorio provinciale potranno essere svolti entro un raggio di 15 chilometri di distanza dal luogo di partenza
4. Per situazioni a valenza sanitaria, valutate e autorizzate dal Responsabile d'area tecnica competente dell'Azienda, possono essere effettuati trasporti in altre località, oltre il raggio chilometrico suddetto, sempre che sussistano i requisiti previsti al punto 2.1 "Destinatari"
5. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 7,00 alle 18,00, e viene garantito dall'Azienda compatibilmente con la disponibilità di volontari e di mezzi di trasporto
6. Non si prevede la possibilità che l'utente richieda all'autista, durante il trasporto, lo svolgimento di altri trasporti e/o servizi non precedentemente prenotati
7. Sulla base delle esigenze organizzative e al fine di ottimizzare le risorse, il Servizio **dispone in via prioritaria trasporti condivisi tra gli utenti**, anche laddove questi prevedano tempi di attesa.

2.4 MODALITA' DI ACCESSO

Per richiedere l'ammissione al Servizio di accompagnamento sociale è necessario compilare specifica domanda presso lo Sportello sociale territoriale del Comune di residenza oppure utilizzare l'apposita modulistica scaricabile dal sito dell'Unione pedemontana parmense (www.unionepedemontana.pr.it), sezione "Pedemontana Sociale", sezione "Atti, Documenti e modulistica", da inviare ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

Collecchio	@: collecchio@pedemontanasociale.pr.it
Felino	@: felino@pedemontanasociale.pr.it
Montechiarugolo	@: montechiarugolo@pedemontanasociale.pr.it
Sala Baganza	@: salabaganza@pedemontanasociale.pr.it
Traversetolo	@: traversetolo@pedemontanasociale.pr.it

Alla domanda di ammissione al servizio dovranno anche essere contestualmente allegati:

1. Certificazione ex Legge 104/92 attestante la disabilità
2. Certificazioni, attestanti le condizioni previste al capitolo 2.1.1 *"con figli e/o familiari impossibilitati a garantire il trasporto a causa delle proprie condizioni di salute (certificate dal medico) e/o lavorative (attestate dal datore di lavoro) e/o con residenza in un Comune distante più di 30 km dal luogo di residenza dell'utente"*
3. Certificazione medica attestante le condizioni prevista di cui al punto 2.1.2 *"Persone di minore età in possesso di certificazione L. 104/92 in favore delle quali l'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza territorialmente competente (o altro professionista del Sistema Sanitario Regionale competente per patologia) abbia individuato, tramite valutazione scritta, il trasporto mediante il Servizio di accompagnamento sociale come intervento adeguato e necessario, non essendo attuabile l'accompagnamento mediante il servizio di Scuolabus o di Trasporto Pubblico Locale"*
4. Certificazioni attestanti le condizioni previste al punto 2.1.2 *"per i trasporti occasionali (tutte le tipologie di trasporto non già ricomprese nel precedente punto "b"): con genitori o fratelli maggiorenni impossibilitati a garantire il trasporto a causa delle proprie condizioni di salute (certificate dal medico) e/o lavorative (attestate dal datore di lavoro) e/o con residenza in un Comune distante più di 30 km dal luogo di residenza dell'utente"*
5. Delega di cui al punto 2.1 *"Fino al compimento del quattordicesimo anno di età, i minori con disabilità dovranno essere accompagnati da un genitore e/o da un tutore o da persona delegata formalmente dai medesimi previa accettazione di delega formale. I minori con disturbi cognitivi o comportamentali, che possono mettere a repentaglio l'incolumità propria o delle altre persone presenti sul mezzo, dovranno essere accompagnati da una persona di fiducia della famiglia che dovrà garantire l'opportuna assistenza; in quest'ultimo caso, l'accompagnatore va garantito fino al compimento del diciottesimo anno"*
6. Documentazione sanitaria di cui al punto 2.1 *"Sono escluse dal Servizio le persone che necessitano di particolare assistenza sanitaria, di cure in urgenza/emergenza durante l'accompagnamento o che, per patologia o limitazione funzionale, necessitano di trasporto con ambulanza. Sono inoltre escluse le persone con apparati elettro-medicali o infusivi non gestibili direttamente dalla persona stessa. Particolari condizioni sanitarie temporanee o insorte successivamente all'attivazione del servizio dovranno essere valutate dal medico curante al fine di prescrivere l'eventuale trasporto in ambulanza"*.
7. Certificazione Isee in corso di validità laddove si intenda fruire delle agevolazioni relative alla contribuzione economica al costo del Servizio. In assenza di certificazione Isee si applicherà la tariffa massima prevista per il Servizio.

Successivamente all'accettazione della domanda di ammissione, l'utente potrà accedere alla prenotazione telefonica del Servizio presso il Coordinamento unico del Servizio di accompagnamento sociale. Le richieste di trasporto devono pervenire dal lunedì al giovedì dalle ore 8,30 alle 12,30 e il giovedì pomeriggio alle 13,30 alle 15,30, **almeno tre giornate lavorative precedenti la data del trasporto richiesto**. L'Azienda ha facoltà di modificare gli orari di prenotazione in base a eventuali e sopravvenute esigenze organizzative.

L'erogazione effettiva del Servizio, anche a fronte di richieste pervenute entro i termini stabiliti dal comma precedente, sarà garantita e comunicata al richiedente entro il giorno successivo alla richiesta stessa, solo previa valutazione delle disponibilità dei mezzi e dei volontari.

2.5 MODALITA' DI CONTRIBUZIONE DA PARTE DELL'UTENZA

Gli utenti del Servizio di accompagnamento sociale contribuiscono al costo del servizio attraverso:

1. Il pagamento, all'attivazione del servizio, di una quota economica su base annuale "una tantum" a prescindere dalla fascia reddituale di appartenenza: tale quota viene determinata periodicamente dall'Organo competente
2. Il pagamento di una quota economica su base mensile determinata in base alla fascia Isee di appartenenza (laddove previsto dalle tariffe vigenti) e in base ai servizi effettivamente fruiti; tale quota viene determinata periodicamente dall'Organo competente
3. L'Azienda provvede mensilmente alla determinazione dell'importo a carico dell'utente sulla base della quota di compartecipazione prevista e applicata ai servizi effettivamente resi nel corso del mese precedente. A seguito di tale determinazione, l'Azienda provvede all'invio della relativa fattura presso il domicilio dell'utente.

2.6 RAPPORTO TRA IL SERVIZIO E I DESTINATARI

1. I rapporti tra il personale adibito alla gestione del servizio ed i beneficiari devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione
2. Nessun rapporto economico diretto deve intercorrere tra l'utente e il personale addetto al servizio
3. Durante la fruizione del Servizio di accompagnamento sociale non è previsto l'ingresso e/o l'accompagnamento da parte dei volontari all'interno delle abitazioni dei beneficiari e/o all'interno delle strutture di destinazione
4. In un clima di partecipazione attiva, è richiesta la collaborazione degli utenti e/o familiari con gli operatori adibiti alla gestione del servizio. In particolare gli utenti o i loro familiari devono:
 - a. Prenotare almeno tre giorni lavorativi prima della data di trasporto con l'indicazione del nominativo da trasportare, la struttura presso la quale effettuare il trasporto, l'orario dell'appuntamento e l'eventuale presenza di accompagnatori. Per particolari situazioni il Servizio può richiedere l'accompagnamento dell'utente da parte di un familiare o di altra persona
 - b. Fare pervenire eventuali variazioni e/o disdette del servizio entro e non oltre il giorno prima del trasporto programmato. Qualora ciò non avvenisse, il Servizio provvederà ugualmente ad addebitare all'utente l'importo previsto nella prima fattura utile anche laddove fossero riconosciute forme di compartecipazione al trasporto da parte dell'Ufficio di Piano distrettuale, Ausl o altro organismo distrettuale

- c. Particolari condizioni sanitarie temporanee o insorte successivamente all'attivazione del servizio dovranno essere comunicate tempestivamente al Gruppo Tecnico di Coordinamento
- d. Accettare l'orario e le modalità del trasporto stabiliti dall'Azienda in base all'organizzazione logistica determinata dalla pluralità delle richieste
- e. Saldare nei tempi previsti le fatture relative al Servizio. L'Azienda si riserva la facoltà di sospendere il Servizio in caso di inadempienza.

L'erogazione effettiva del Servizio, anche a fronte di richieste pervenute entro i termini stabiliti (almeno tre giorni lavorativi), sarà garantita e comunicata al richiedente entro il giorno successivo alla richiesta stessa, solo previa valutazione delle disponibilità dei mezzi e dei volontari.

2.7 SOSPENSIONE DAL SERVIZIO

È prevista la sospensione dal servizio nei seguenti casi:

1. In seguito al verificarsi di comportamenti reiterati e scorretti commessi dall'utente in violazione delle norme di comportamento di cui al capitolo 2.6. Ogni violazione verrà formalmente contestata dal Gruppo tecnico di coordinamento
2. Irregolarità nel pagamento delle quote dovute dagli utenti del servizio
3. Per cause di forza maggiore e in casi eccezionali quali previsioni meteo avverse - allerta meteo, avverse condizioni atmosferiche (ad es. copiose precipitazioni nevose tali da rendere le strade impraticabili) e/o calamità naturali
4. In caso di fermo forzato di automezzi a disposizione per guasti o manutenzione o di improvvisa indisponibilità di personale volontario, il Servizio sarà sospeso. Di tale fermo verrà fornita immediata comunicazione a tutti gli utenti interessati.

CAPITOLO 3 – FATTORI QUALITATIVI E STANDARD DI SERVIZIO: GLI IMPEGNI DELL’AZIENDA NEI CONFRONTI DI UTENTI E CITTADINI, TRASPARENZA E BILANCIO SOCIALE

3.1 GLI STANDARD DI SERVIZIO

Gli standard di servizio intendono garantire a tutti i beneficiari dei servizi erogati dall’Azienda e ai loro familiari la possibilità di potere esprimere la propria percezione del servizio e il livello di gradimento, contribuendo anche in questo modo al miglioramento delle programmazioni; intendono, altresì, assicurare che gli interventi e i nostri servizi sociali siano orientati all’appropriatezza e alla personalizzazione, all’efficienza e all’efficacia dei metodi e degli interventi adottati, all’uso ottimale delle risorse, nonché a opportune sinergie con servizi e risorse del territorio attraverso la valutazione dei risultati, quale percorso di apprendimento continuo orientato al miglioramento incentrato:

- a. sulla figura professionale
- b. sul lavoro di gruppo
- c. sull’analisi dei risultati
- d. sull’implementazione di buone prassi.

3.2 LA COMMISSIONE “QUALITÀ’ DEL SERVIZIO”

Per analizzare e monitorare i punti di forza ed i punti di debolezza del Servizio di accompagnamento sociale si costituisce la “**Commissione Qualità del Servizio**” composta da:

- Comitato di Direzione, a sua volta composto dal Direttore Generale e dai Responsabili delle aree tecniche funzionali dell’Azienda;
- Gruppo tecnico di coordinamento, a sua volta composto dagli operatori responsabili della programmazione e della gestione del Servizio stesso.

La “Commissione Qualità del Servizio” si riunisce almeno una volta all’anno ed ha il compito di:

1. Confrontarsi in merito al clima e alla qualità del servizio percepiti, anche attraverso i dati che saranno raccolti tramite i questionari che, di tempo in tempo, verranno somministrati a utenti e familiari al fine di analizzare il livello di soddisfazione in ordine alle prestazioni fornite
2. Verificare il rispetto degli standard minimi di erogazione del servizio.

L’analisi del contesto nelle modalità sopra descritte, consente alla Commissione di ottenere una “fotografia dinamica” della situazione del servizio, nonché di formulare proposte alla Direzione Aziendale e al Consiglio di

Amministrazione condivisa con il Terzo settore opportunamente coinvolto e utili a promuovere eventuali percorsi di miglioramento.

3.3 GLI INDICATORI STANDARD DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Nella fase di richiesta accesso

Fattore di qualità	Standard operativo garantito	Indicatore
Completezza/correttezza delle informazioni all'utenza	Informazioni di base garantite all'utenza: criteri e procedure di ammissione al servizio; modalità di compartecipazione economica al servizio (tariffe)	Nel 100% dei casi, realizzazione di almeno n. 1 colloquio informativo con il beneficiario; nel 100% dei casi consegna gratuita al beneficiario del Regolamento e della Carta del Servizio
Semplicità prenotazione del Servizio	Mantenimento di un unico centro telefonico di prenotazione con accesso diretto al Gruppo Tecnico di Coordinamento	Centro unico telefonico di prenotazione del servizio attivo per almeno 18 ore settimanali
Tempestività della risposta	Conferma o diniego dell'attivazione del servizio entro un giorno lavorativo dalla richiesta	Nel 100% dei casi conferma del servizio al richiedente entro il giorno successivo dalla richiesta
Rispetto dei criteri di priorità previsti dal Regolamento in caso di disponibilità di mezzi e/o volontari inferiori alle richieste	Determinazione lista d'attesa	100% rispetto dei criteri definiti dal Regolamento nella determinazione delle priorità di accesso

Nel corso del servizio

Fattore di qualità	Standard operativo garantito	Indicatore
Accessibilità del servizio	Garanzia minima operatività del servizio erogato: dal lunedì al venerdì	Operatività del servizio per almeno n. 55 ore settimanali
Adeguatezza delle condizioni di sicurezza, funzionali e igieniche dei mezzi di trasporto	Pulizia ordinaria dei mezzi programmata periodica	Esecuzione di almeno n.1 intervento mensile di pulizia interna ed esterna di ogni mezzo con compilazione scheda d'intervento
	Pianificazione e realizzazione pulizia/igienizzazione straordinaria del mezzo	100% definizione e realizzazione di una programmazione, su base annua, delle pulizie straordinarie dei mezzi
	Manutenzione ordinaria periodica programmata con officine meccaniche convenzionate	100% definizione e realizzazione di una programmazione, su base annua, delle manutenzioni ordinarie
	Verifica e manutenzione apparati di sicurezza/ausili mezzi attrezzati	100% esecuzione controlli giornalieri 100% blocco del mezzo in caso di malfunzionamento di ausili di sicurezza fino a riparazione effettuata
Adeguatezza del personale impegnato nel trasporto dell'utenza	Formazione, aggiornamento e verifiche del personale operante	Almeno 3 ore annue di formazione garantite a ciascuna unità di personale

Gestione delle emergenze a danno del trasportato e/o a danno del mezzo di trasporto	Formazione, aggiornamento e verifiche del personale operante Esecuzione di interventi appropriati, tempestivi, efficaci ed efficienti a tutela della sicurezza del mezzo e della salute dei beneficiari	Nel 100% dei casi, applicazione e rispetto dei protocolli aziendali vigenti in materia di sicurezza
---	--	---

3.4 LA TRASPARENZA E IL BILANCIO SOCIALE

Quello della trasparenza dell'azione amministrativa è il principio fondamentale che ha lo scopo di rendere totalmente accessibili i dati e i documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni e dagli enti gestori di pubblici servizi, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. Gli strumenti attraverso i quali si dà compiuta attuazione a tale principio sono molteplici. Tra questi un'importanza primaria è riconosciuta al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (disciplinato dalla L. 190/2013 e dal D.Lgs 33/2013) che, a seguito dell'adozione del D.Lgs 97/2016, entra a far parte del Piano triennale di prevenzione della corruzione, recependo il principio per cui la trasparenza amministrativa è misura generale di prevenzione e contrasto al fenomeno corruttivo, unitamente al codice di comportamento dei dipendenti adottato da ciascun Ente, che recepisce quanto disposto dal DPR 62/2013 e ss.mm.ii .

Un ulteriore strumento utile per conoscere le attività svolte da Pedemontana Sociale è il Bilancio Sociale, un documento che fotografa di anno in anno i dati di attività e le principali linee di intervento dell'Azienda; altri strumenti o documenti utili in tal senso sono il Piano programmatico triennale ed il Piano annuale delle performance.

Tutti i documenti sopra richiamati sono periodicamente aggiornati e pubblicati sul sito istituzionale dell'Unione Pedemontana Parmense, nella sezione Pedemontana Sociale – Amministrazione trasparente all'indirizzo www.unionepedemontana.pr.it.

APPENDICE

DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

- **Serve un'iscrizione per accedere al di accompagnamento sociale?** Sì, è necessario presentare specifica domanda rivolgendosi allo Sportello Sociale del comune di residenza come da punto 2.4 “*modalità di accesso*”.
- **A seguito della domanda, l'accesso al servizio è sicuro?** La possibilità effettiva di accesso dipende da più fattori, quali l'appartenenza alle categorie di destinatari cui è rivolto il servizio di cui al punto 2.1 “*Destinatari*” e la compatibilità della richiesta e del bisogno della persona con la tipologia di servizio e la disponibilità di mezzi e di volontari. Tale compatibilità è valutata dai professionisti interni all'Azienda (Assistente Sociale, Gruppo Tecnico di Coordinamento e Responsabili d'area).
- **Quale costo ha il servizio?** Il costo del servizio per l'utenza è determinato in base a quanto definito dall'Organo competente. Possono essere previste agevolazioni sulla base della Certificazione Isee. In ogni caso, nell'eventualità in cui l'utente non presentasse l'Isee, verrà applicata la tariffa massima.
- **La tariffa del trasporto è comprensiva di andata e ritorno?** Sì, tranne nei casi in cui il servizio comporti il fermo di un autista e/o di un mezzo per un'attesa superiore alle due ore, se non dovuta a esigenze organizzative del Servizio. In questo caso, la tariffa sarà raddoppiata.
- **Il trasporto è garantito in forma individuale o di gruppo?** Il trasporto, individuale o collettivo di gruppo, è determinato dalle variabili connesse al numero delle richieste pervenute al servizio, nonché dai possibili *matching* territoriali utili all'ottimizzazione del servizio.
- **Oltre al trasporto, qualora dovessi recarmi in uno studio medico o in un ambulatorio interno all'Ospedale, posso contare sulla presenza di un volontario che mi accompagni all'interno dello studio medico?** No, il volontario si occupa esclusivamente del trasporto.
- **Cosa devo fare in caso sia necessario disdire il trasporto?** La disdetta del servizio deve avvenire entro e non oltre il giorno prima del trasporto programmato. Qualora ciò non avvenisse, il Servizio provvederà ugualmente ad addebitare all'utente l'importo previsto nella prima fattura utile anche laddove fossero riconosciute forme di compartecipazione al trasporto da parte dell'Ufficio di piano distrettuale, Ausl o altro organismo distrettuale.
- **Come si effettua il pagamento del Servizio?** L'Azienda comunica attraverso la fatturazione mensile l'importo e i metodi di pagamento (es. bonifico, PagoPa ecc. ecc.).