



Taxi Sociale

Carta e Regolamento del Servizio



Indice

1. Presentazione

- 5 1.1 La Carta del Servizio Taxi Sociale
- 5 1.2 L'Azienda Pedemontana Sociale: principi fondamentali e politica aziendale
- 6 1.3 L'Azienda Pedemontana Sociale

2. Il Servizio

- 9 2.1 Il Coordinamento unico del Servizio Taxi Sociale
- 10 2.2 Destinatari
- 11 2.3 Finalità
- 11 2.4 Modalità d'accesso
- 12 2.5 Rapporto tra il servizio e i destinatari
- 13 2.6 Modalità di contribuzione da parte dell'utenza

3. Fattori qualitativi e standard di servizio: gli impegni dell'Azienda nei confronti di utenti e cittadini, Trasparenza e bilancio sociale

- 15 3.1 Il sistema qualità e gli standard di servizio
- 15 3.2 La Commissione "Qualità del Servizio"
- 18 3.3 La Trasparenza e il Bilancio Sociale

APPENDICE

I cittadini portatori d'interesse e domande frequenti

- 21 I cittadini portatori d'interesse
- 23 Domande frequenti

Il Regolamento

- 25 Art. 1 Utenza
- 26 Art. 2 Carattere delle prestazioni
- 27 Art. 3 Modalità di accesso
- 27 Art. 4 Modalità e quote di compartecipazione economica al servizio
- 28 Art. 5 Rapporto tra il personale ed i destinatari del servizio
- 28 Art. 6 Collaborazione utenti famigliari
- 29 Art. 7 Sospensione dal servizio

- 30 Azienda Pedemontana Sociale

Stampato nel mese di maggio 2016. Grafica: Alberto Ghillani.

In un'ottica di politica sociale finalizzata al miglioramento del benessere delle persone anziane o con disabilità, il Taxi Sociale colma le distanze tra i cittadini e le strutture sanitarie, i presidi ospedalieri, i luoghi di lavoro e di studio.

A questo scopo, sin dalla sua nascita, l'Azienda ha inteso valorizzare il Volontariato presente sul territorio, riconoscendo allo stesso un ruolo determinante e propositivo, capace di costruire reti di solidarietà fondamentali nella segnalazione e nel contenimento dei disagi sociali. Nello specifico, si è intrapreso un cammino di formazione per i Volontari che vi collaborano, nella convinzione che la loro capacità di intervenire durante eventuali emergenze sia strettamente correlata alla qualità del servizio offerto al territorio.

Sotto il profilo organizzativo, l'Azienda Pedemontana Sociale ha attivato un Gruppo Tecnico di Coordinamento che si occupa di incrociare le richieste dei cittadini con le risorse rese disponibili dal Volontariato di riferimento, nonché della gestione diretta del parco macchine e dei mezzi attrezzati.

Dal confronto costante con le Associazioni e i loro Volontari nascono dunque la Carta ed il Regolamento del Servizio Taxi Sociale, mirati a favorire l'accesso al servizio stesso alle persone anziane o disabili prive di una rete familiare in grado di assicurarne gli spostamenti.

Con la Carta dei Servizi desideriamo inoltre proseguire nel cammino di dialogo e trasparenza con la cittadinanza tutta, attraverso uno scambio continuo di informazioni, suggerimenti e proposte che ci consentiranno di migliorare.

Un ringraziamento speciale va a tutte le Volontarie ed a tutti i Volontari che, giorno dopo giorno prestano la loro opera, anche ma non solo in favore del Servizio di Taxi Sociale, avendo cura del benessere dei loro concittadini.

Adriano Temporini

Direttore Generale dell'Azienda Pedemontana Sociale

1. Presentazione

1.1 La Carta del Servizio Taxi Sociale

La Carta del Servizio Taxi 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 ed 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 L’Azienda Pedemontana Sociale: principi fondamentali e politica aziendale

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.

I principi cui l’Azienda si ispira e che sono conseguentemente il filo conduttore della gestione del Servizio Taxi Sociale sono:

Qualità e Continuità

dei servizi offerti ai cittadini e razionalizzazione dei costi, potenziando l’approccio sistemico e integrato alle problematiche individuali e familiari.

Uguaglianza ed Imparzialità

dei servizi, forniti secondo imparzialità ed equità, senza distinzione di sesso, etnia, religione, nazionalità, lingua e grado di istruzione.

Valorizzazione del Volontariato

con il riconoscimento al volontariato di un ruolo determinante e positivo, co-costruttore di reti di solidarietà, soggetto collaborativo nella definizione e nell’attuazione di progetti sociali.

Governance

direttamente espressa dai Comuni per favorire l’adozione di decisioni coerenti nelle materie di competenza.

Partecipazione e trasparenza

attraverso il sostegno alla partecipazione dei cittadini al miglioramen-

to dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e attivando verifiche sul grado di soddisfazione dell'utenza.

1.3 L'Azienda Pedemontana Sociale

L'Azienda, è stata costituita dal 2008 ai sensi dell'art. 114 del d.lgs 267/00; dotata di personalità giuridica di diritto pubblico opera nella gestione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari nell'ambito del Distretto Sud-Est in collaborazione con l'Azienda Usl.

Gli organi dell'Azienda

Il Consiglio di Amministrazione:

è composto da cinque membri, di cui uno con funzioni di Presidente ed uno con funzioni di Vicepresidente. È costituito dai componenti la Giunta dell'Unione, nomina il Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda ed il vice presidente. L'attività del Consiglio di Amministrazione è collegiale: è l'organo che dà attuazione agli indirizzi generali definiti dal Consiglio dell'Unione, individuando le strategie e gli obiettivi della gestione.

Il Comitato d'Indirizzo:

è un organismo consultivo, partecipativo e istruttorio che si riunisce in relazione alle materie poste all'ordine del giorno delle sedute del Consiglio di Amministrazione. È composto dagli assessori comunali delegati dai Comuni dell'Unione e dal Direttore dell'Azienda.

Il Direttore:

è responsabile della gestione aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione.

L'organo di revisione contabile:

è nominato dal Consiglio dell'Unione. Esercita il controllo sulla regolarità contabile e vigila sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'Azienda.

Il Comitato Tecnico:

è un organismo di raccordo tra l'Azienda e le strutture tecniche dell'Unione e dei Comuni che la costituiscono; è composto dai competenti responsabili dei servizi dell'Unione e dei Comuni, dal Direttore dell'Azienda e dal dirigente dell'area di competenza.

La struttura organizzativa

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

La programmazione delle attività tecnico-amministrative è garantita presso la **sede centrale** che coincide con la sede legale e amministra-

tiva dell'Azienda, ubicata a Collecchio, in piazza Fraternità 4. 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, come evidenziato nell'Organigramma più sotto rappresentato graficamente, si colloca il cd. nucleo mobilità sociale, a garanzia del coordinamento unico del Servizio Taxi Sociale.

Gli **sportelli sociali territoriali**, presenti in ogni Comune dell'Unione Pedemontana Parmense rappresentano la porta di accesso dei cittadini ai servizi dell'Azienda. In ogni sportello sociale sono presenti:

- **assistenti sociali** per le diverse aree di intervento (minori e famiglie, anziani, adulti e disabili), con compiti di accoglienza, progettazione e gestione degli interventi;
- **figure professionali con funzioni amministrative** che, oltre a svolgere compiti di supporto di segretariato sociale, forniscono ai cittadini informazioni e accompagnamento in merito ai diritti, ai servizi, alle prestazioni a valenza socio sanitaria ed alle modalità d'accesso.

Per il dettaglio dell'organizzazione complessiva e di tutti i servizi che Azienda Pedemontana Sociale garantisce ai cittadini, sia direttamente che per il tramite di enti partner, si rimanda alla Carta dei servizi generale dell'Azienda, reperibile sul sito internet istituzionale all'indirizzo www.pedemontanasocialeparma.it alla sezione "documenti".

Azienda Pedemontana Sociale
0521 307111 - segreteria@pedemontanasociale.pr.it
Taxi Sociale
0521 307117 - m.aneli@pedemontanasociale.pr.it
Sportello di Collecchio
0521 301239 - collecchio@pedemontanasociale.pr.it
Sportello di Sala Baganza
0521 331350 - salabaganza@pedemontanasociale.pr.it
Sportello di Felino
0521 336392 - felino@pedemontanasociale.pr.it
Sportello di Traversetolo
0521 344551 - traversetolo@pedemontanasociale.pr.it
Sportello di Montechiarugolo
0521 687706 - montechiarugolo@pedemontanasociale.pr.it

2. Il Servizio

2.1 Il Coordinamento unico del Servizio Taxi Sociale

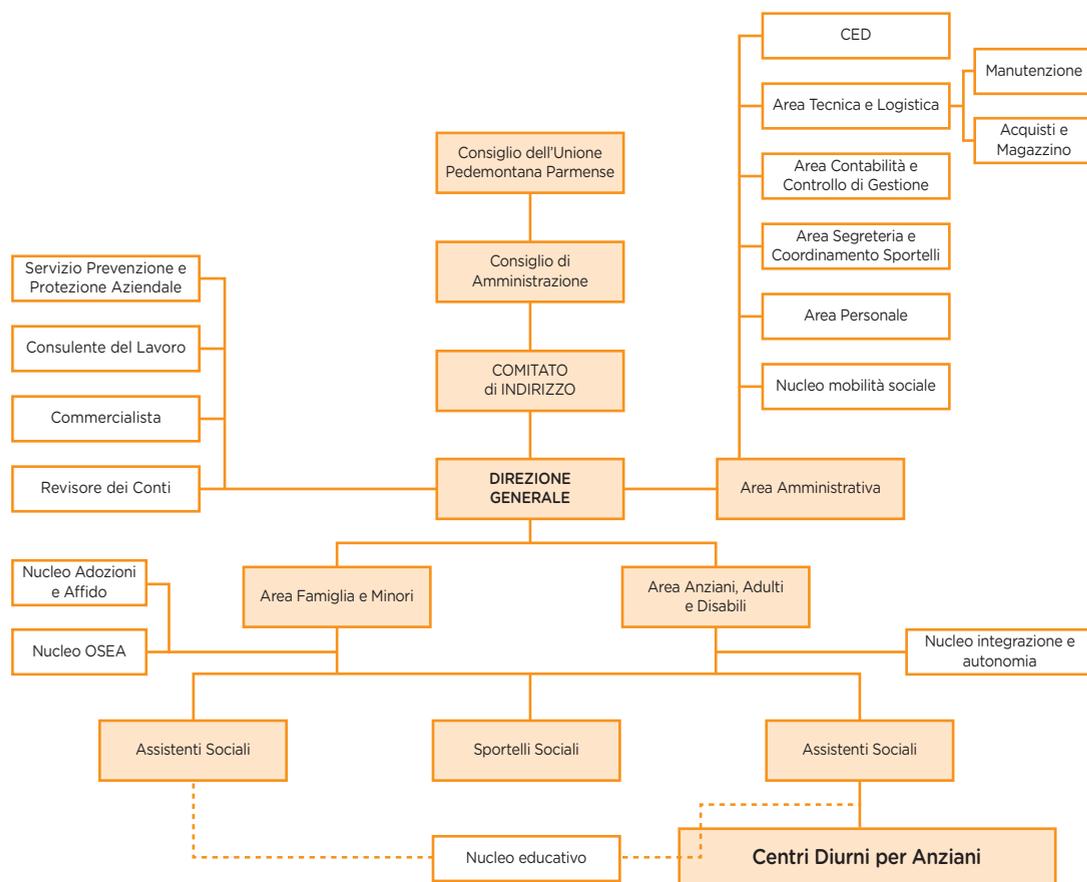
Al fine di garantire la piena funzionalità del Servizio di Taxi Sociale è stato costituito un unico organo di gestione denominato **Gruppo Tecnico di Coordinamento (GTC)**. È composto da due figure professionali Responsabili delle attività assistenziali (RAA).

Al GTC competono, tra le altre cose:

- Accoglienza centralizzata di tutte le prenotazioni del Servizio.
- Programmazione, coordinamento e gestione delle attività, dei 40 volontari e dei trasporti, secondo modalità tecnicamente corrette e nel rispetto delle normative specifiche.
- La definizione delle ammissioni, delle dimissioni e delle sospensioni dal servizio.
- Controllo di gestione del Servizio.
- Gestione parco auto Aziendale (manutenzione ordinaria e straordinaria e verifica ausili di sicurezza dei 25 mezzi disponibili).
- Verifiche metodologiche e proposte di miglioramento circa l'organizzazione del servizio.



Flow Chart - Trattamento domanda/offerta Servizio Taxi Sociale



2.2 Destinatari

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

- 2.2.1. persone anziane ultrasessantacinquenni prive di famigliari di riferimento o con coniuge/figli/famigliari conviventi privi di patente di guida;
- 2.2.2. persone portatrici di deficit in possesso di certificazione L 104 prive di famigliari di riferimento o con coniuge/figli/famigliari conviventi privi di patente di guida e/o di automezzo attrezzato per il trasporto disabili;

2.2.3. solo in presenza di progetto individualizzato e/o di contratto sociale: persone non in possesso dei requisiti di cui ai punti 1 e 2, ma in carico al Servizio Sociale Professionale dell'Azienda con particolari difficoltà famigliari, sociali, di distanza e di collegamento che si trovino in condizioni di effettiva impossibilità a spostarsi autonomamente o usufruendo di altri servizi pubblici o privati all'uopo destinati.

In caso di utenti minori di età è necessario che gli stessi siano accompagnati da un genitore e/o da un tutore o da persona delegata formalmente dai medesimi previa accettazione della delega.

In presenza di utenti con disabilità certificata, è necessario acquisire certificazione medica specifica attestante la compatibilità delle modalità di trasporto con i bisogni sanitari dell'utente. Sono in ogni caso escluse dal servizio le persone che necessitano di particolare assistenza sanitaria o le persone con apparati elettro-medicali od infusivi non gestibili 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.

2.3 Finalità

Il Servizio Taxi Sociale dell'Azienda mantiene tra le proprie finalità:

- **colmare le distanze** in favore di chi vive fuori dal centro abitato o che presenta particolari difficoltà ad utilizzare altri mezzi di trasporto pubblico;
- permettere alle persone anziane e disabili il **raggiungimento di strutture sanitarie** o **presidi ospedalieri** con un servizio dedicato;
- favorire il **raggiungimento del luogo di lavoro o laboratori protetti** per le persone con disabilità;
- favorire il trasporto per il **diritto allo studio** a minori certificati;
- promuovere l'**autonomia** dei soggetti a rischio emarginazione, favorendo un migliore inserimento nel contesto sociale.

2.4 Modalità di accesso

Per richiedere l'ammissione ai servizi è necessario presentare specifica domanda presso lo Sportello territoriale del Comune di residenza o all'Assistente sociale competente utilizzando l'apposita modulistica.

Al momento della presentazione della domanda, il richiedente (nel caso in cui il beneficiario del servizio sia un minore o un disabile) deve sempre indicare l'accompagnatore di cui al precedente punto 2.2.

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

- 2.4.1. Certificazione ex legge 104/92 attestante la disabilità;
- 2.4.2. Certificazione medica specifica attestante la compatibilità delle modalità di trasporto con i bisogni sanitari dell'utente limitatamente alle persone con disabilità;
- 2.4.3. Dichiarazione del genitore e/o tutore, in caso di utenti minori di età, attestante il nominativo dell'accompagnatore ovvero delega specifica a terzi con relativa accettazione da parte del delegato;
- 2.4.4. Certificazione Isee in corso di validità, ove necessario ed ai fini della determinazione della contribuzione economica alla retta del servizio da parte del richiedente.

Successivamente all'accettazione della domanda di ammissione, l'utente potrà accedere alla prenotazione telefonica del Servizio presso il coordinamento unico del Taxi Sociale. Le **richieste di trasporto** devono pervenire, di norma, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 ed entro le ore 12,00, di almeno tre giornate lavorative precedenti la data del trasporto richiesto. Il CdA dell'Azienda mantiene la facoltà di modificare gli orari di prenotazione in base ad eventuali e sopravvenute esigenze organizzative.

2.5 Rapporto tra il servizio e i destinatari

I rapporti tra il personale adibito alla gestione del servizio ed i destinatari del servizio 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.

Nessun rapporto economico diretto deve intercorrere tra l'utente e il personale addetto al servizio.

Eventuali proposte e/o reclami inerenti al servizio ed al personale addetto devono essere presentati con le modalità previste dalla Carta del Servizio di tempo in tempo vigente e dalla Sezione Amministrazione Trasparente di cui al sito internet istituzionale.

2.6 Modalità di contribuzione da parte dell'utenza

Gli utenti del Taxi Sociale contribuiscono al costo del servizio attraverso:

- 2.6.1. 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;
- 2.6.2. il pagamento di una **quota economica su base mensile** determinata in base alla fascia reddituale di appartenenza e in base ai servizi effettivamente fruiti; tale quota viene determinata periodicamente dall'Organo competente.



3. Fattori qualitativi e standard di servizio: gli impegni dell'Azienda nei confronti di utenti e cittadini, Trasparenza e Bilancio Sociale

3.1 Il sistema qualità e gli standard di servizio

Il **Sistema Qualità** intende garantire a tutti i beneficiari dei servizi erogati dall'Azienda ed ai loro familiari la possibilità di potere esprimere la propria percezione del servizio ed il livello di gradimento, contribuendo anche in questo modo al miglioramento delle programmazioni.

Il sistema qualità è l'insieme di regole, procedure, incentivi e controlli atti ad assicurare che gli interventi ed i nostri servizi sociali siano orientati all'appropriatezza e alla personalizzazione, all'efficienza ed all'efficacia dei metodi e degli interventi adottati, all'uso ottimale delle risorse, nonché ad opportune sinergie con servizi e risorse del territorio, attraverso la valutazione dei risultati, quale percorso di apprendimento e miglioramento continuo.

La filosofia a cui ci si ispira è quella del Total Quality Management (TQM) in cui l'agire è orientato al miglioramento continuo e incentrato:

- sulla **figura professionale**;
- sul lavoro di **gruppo**;
- sull'analisi dei **risultati**;
- 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 Taxi Sociale si costituisce la "**Commissione Qualità del Servizio**" composta da:

- Ufficio di Direzione, a sua volta composto dal Direttore Generale e dai Responsabili di Area tecnica dell'Azienda;
- Gruppo tecnico di coordinamento.

La "Commissione Qualità del Servizio" si riunisce di minima due volte l'anno ed ha il compito di:

- 3.2.1. confrontarsi in merito al clima ed alla qualità del servizio percepiti, anche attraverso i dati che saranno raccolti tramite i questionari che, di tempo in tempo, verranno somministrati sia agli operatori, al fine di sondare i vissuti in ordine al proprio ruolo ed all'organizzazione di appartenenza (clima organizzativo), sia ad utenti e familiari, al fine di analizzare il livello di soddisfazione in ordine alle prestazioni fornite;

3.2.2. verificare il rispetto degli standard minimi di servizio garantiti nel “patto sociale” di cui alla presente Carta dei Servizi e sotto dettagliati, con disamina dei risultati raggiunti in riferimento agli indicatori e di eventuali criticità.

L'analisi del contesto, nelle modalità sopra descritte, consente alla Commissione di ottenere una “fotografia dinamica” della situazione del servizio, nonché di formulare proposte al Consiglio di Amministrazione ed alla Direzione Aziendale, utili a promuovere eventuali percorsi di miglioramento.

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 minime garantite all'utenza: criteri e procedure di ammissione al servizio; modalità di compartecipazione economica al servizio (tariffe)	100% realizzazione di almeno n. 1 colloquio informativo; 100% consegna gratuita del Regolamento e della Carta del Servizio
Semplicità prenotazione del Servizio	Esistenza di un centro telefonico unico di prenotazione	100% rispetto tempi di apertura prenotazione: centro telefonico unico di prenotazione del servizio attivo per almeno 20 ore settimanali
Tempestività della risposta	Attivazione del servizio dopo almeno 3 giorni lavorativi dalla richiesta	100% rispetto dei tempi di risposta
Rispetto dei criteri di priorità previsti da regolamento in caso di disponibilità di mezzi e/o volontari inferiori alle richieste	Determinazione della 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 e continuità della funzioni operative di sistema	Apertura minima del servizio dal lunedì al venerdì	100% rispetto disponibilità aperture del servizio per almeno n. 55 ore settimanali
Adeguatezza delle condizioni di sicurezza, funzionali e igieniche dei mezzi di trasporto	Pulizia ordinaria programmata periodica	90% esecuzione di almeno n. 1 intervento mensile di pulizia interna ed esterna del 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
Adeguatezza del personale impegnato nel trasporto dell'utenza	Manutenzione straordinaria con officine meccaniche convenzionate	100% esecuzione della manutenzione straordinaria
	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
Gestione delle emergenze a danno del trasportato e/o a danno del mezzo di trasporto	Esecuzione di interventi appropriati, tempestivi, efficaci ed efficienti a tutela della sicurezza del mezzo e della salute degli ospiti	Applicazione e rispetto dei protocolli aziendali vigenti nel 100% dei casi e delle situazioni di emergenza
Trasparenza: Segnalazione e reclami	Rispetto delle tempistiche di esito alle segnalazioni e dei reclami previste dalla presente Carta dei Servizi	Esito entro 30 giorni nel 100% dei casi ordinari (salvo proroga di ulteriori 30 giorni per casi di specifica complessità adeguatamente motivata)

3.3 La Trasparenza e il Bilancio Sociale

L'Azienda garantisce la massima trasparenza dell'operato tramite:

- Il **Piano triennale per la prevenzione della corruzione ed il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità** (Ex L. 190/2012 e DLGS n. 33/2013, così come ulteriormente specificato dalla Circolare n. 1/2014 del Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione e dalla Determinazione n. 8/2015 dell'Agenzia Nazionale AntiCorruzione);
- Il **Codice di comportamento**, redatto sulla base delle Linee guida emanate dall'Autorità Nazionale AntiCorruzione (ANAC), integra ai sensi dell'art. 54 del Decreto legislativo n. 165/2001 le previsioni del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, di seguito denominato "Codice generale", approvato con Decreto del Presidente della Repubblica n. 62/2013, che ha definito i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i dipendenti pubblici sono tenuti ad osservare;
- L'utilizzo del **Bilancio Sociale**, strumento di rendicontazione volontario, connesso alla responsabilità che ogni organizzazione ha circa gli effetti che la propria azione produce nei confronti degli interlocutori diretti e della comunità, output e governance, costruendo con essi un rapporto fiduciario e di dialogo permanente. Il Bilancio Sociale è l'esito di un processo con il quale l'Azienda rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'organizzazione interpreta e realizza la propria missione istituzionale e il proprio mandato.

Gli strumenti sopra richiamati sono documentati ed aggiornati periodicamente nel sito internet istituzionale all'indirizzo:

<http://www.pedemontanasocialeparma.it>.



APPENDICE

I cittadini portatori d'interesse e domande frequenti

I cittadini portatori d'interesse

Il territorio distrettuale e pedemontano sono i contesti di riferimento all'interno dei quali attori pubblici e privati gestiscono servizi di carattere pubblico per la tutela del bene comune, dei diritti di cittadinanza e del benessere collettivo.

L'azione di governance, svolta con impegno, professionalità e costanza dall'Unione Pedemontana Parmense, amplia le opportunità di sostegno sociale alla comunità e rafforza la qualità che emerge dal confronto partecipato.

L'ambito provinciale allarga i confini e abbraccia un territorio sovra distrettuale ricco di competenze, di saperi, di servizi: l'AUSL, le Aziende di Servizi alla Persona, il vasto mondo del Terzo Settore. **La diversità significa ricchezza e diviene il patrimonio del nostro territorio** che storicamente genera valore attraverso la partecipazione volta alla sussidiarietà orizzontale.

Appartendiamo ad una realtà in cui le persone ed i servizi in rete generano valore dalla concertazione. Strategie di confronto e di partnership ora volgono all'uso efficiente delle risorse per mantenere i livelli non solo qualitativi ma, oggi, anche quelli quantitativi. Le strategie sinergiche tendono a diversificare e a qualificare le opportunità per lo sviluppo del diritto di cittadinanza. Al tempo stesso si impongono riflessioni sulla ottimizzazione delle risorse costituite dai conti economici, dai servizi e dalle strutture organizzative che li producono.

Di seguito si vogliono rappresentare e ringraziare i principali portatori d'interesse del Servizio Taxi Sociale dell'Azienda.

Ragione sociale	Città	Prov.
Aci Automobile Club Parma	Parma	PR
A.s.p. Azienda Sociale Sud-Est	Langhirano	PR
A.v.i.a. Ass. Vol. per Inv. e An	Parma	PR
Aricar S.p.a.	Cavriago	RE
Arip Srl	Parma	PR
Asp Az. Sociale Sud Est	Langhirano	PR
Ass. "Solidar.-Azione Solidale"	S. Ilario D'Enza	RE
Assist. Pubblica "Croce Azzurra"	Traversetolo	PR
Assistenza Volontaria	Collecchio	PR
Assoc. Banca del Tempo	Sala Baganza	PR
Assoc. G. Verdi	Montechiarugolo	PR
Associazione Liberi di Volare	Felino	PR
Aurora Domus Coop Sociale Onlus	Parma	PR
Auser	Parma	PR

Ragione sociale	Città	Prov.
Autofficina 2000 di M.a. Snc	Parma	PR
Autofficina Ugolotti Paolo Snc	Felino	PR
Avanzini Michele - Elettrauto	Traversetolo	PR
Bergonzani Paolo	Parma	PR
Caritas Parrocchiale Collecchio	Collecchio	PR
Carrozeria Nuova 2000 Snc	Collecchio	PR
Circolo G. Verdi	Monticelli Terme	PR
Comitato Anziani Collecchio	Collecchio	PR
Comitato Anziani	Sala Baganza	PR
Comune di Collecchio	Collecchio	PR
Comune di Felino	Felino	PR
Comune di Montechiarugolo	Montechiarugolo	PR
Comune di Sala Baganza	Sala Baganza	PR
Comune di Traversetolo	Traversetolo	PR
Con-Tatto A.d.v.	Traversetolo	PR
Croce Azzurra	Traversetolo	PR
Emc2 Onlus Scsarl	Collecchio	PR
F.Ili Candiani Srl	Sala Baganza	PR
Fae Snc	Felino	PR
Gherri Enore	Traversetolo	PR
Giuffredi Carlo & C Snc	Montecchio	PR
Il Circolo Centro Soc. S.Michele	Felino	PR
Infomobility Spa a Socio Unico	Parma	PR
Ist. Comp. di Collecchio	Collecchio	PR
Ist. Comp. di Felino	Felino	PR
Ist. Comp. Montechiarugolo	Montechiarugolo	PR
Ist. Comp. Traversetolo	Traversetolo	PR
Lease Plan Italia Spa	Roma	RM
Leasys Spa	Torino	TO
Melli Luciano e C. Snc	Collecchio	PR
Mgg Italia Srl	Cornate d'Adda	MI
Olmedo Special Vehicles Spa	Bibbiano	RE
Parrocchia di Collecchio	Collecchio	PR
Tecnogomme di Dallari Gianluca	Felino	PR
Unitalsi	Parma	PR
Vighi Paolo Autoriparazioni	Traversetolo	PR
Villa Benedetta Casa di Riposo	Sala Baganza	PR
Villa Pigorini Casa Protetta	Traversetolo	PR
World in progress Coop.Soc	Parma	PR

Domande frequenti

Serve un'iscrizione per accedere al Taxi Sociale?

Sì, è necessario presentare specifica domanda rivolgendosi allo Sportello Sociale del comune di residenza.

A seguito della domanda, l'accesso al servizio è sicuro?

La possibilità effettiva di accesso dipende da più fattori, quali:

- appartenenza alle categorie di destinatari cui è rivolto il servizio;
- 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, GTC e Responsabili d'area).

Quale costo ha il servizio?

Il costo del servizio per l'utenza è determinato in base ad un calcolo connesso al valore riportato nella certificazione ISEE. Annualmente l'Organismo Competente determina la soglia del valore ISEE minimo (al di sotto del quale si applica l'esenzione dalla compartecipazione al servizio) e massimo (al di sopra del quale scatta l'esclusione dall'applicazione della quota agevolata). Per poter avere informazioni dettagliate circa la propria posizione in riferimento al costo del servizio, occorre rivolgersi allo Sportello Sociale del territorio di residenza muniti di certificazione ISEE in corso di validità.

La tariffa del trasporto è comprensiva di andata e ritorno?

Sì, se i tempi di attesa non superano le due ore, altrimenti verrà raddoppiata la tariffa.

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 incroci territoriali utili alla 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, di norma il volontario si preoccupa del solo trasporto.

Il Regolamento

Art. 1 Utenza

- 1.1) Il “Taxi Sociale” è un **servizio di accompagnamento** utile a facilitare la mobilità degli anziani e di altre fasce deboli di popolazione all’interno ed all’esterno dell’Unione Pedemontana Parmense.
- 1.2) Possono usufruire del Servizio Taxi Sociale i cittadini residenti nei Comuni dell’Unione Pedemontana Parmense (Collecchio, Sala Baganza, Felino, Traversetolo e Montechiarugolo) in possesso di almeno uno dei seguenti requisiti:
 - persone anziane ultrasessantacinquenni prive di famigliari di riferimento o con coniuge/figli/famigliari conviventi privi di patente di guida;
 - persone portatrici di deficit in possesso di certificazione L 104 prive di famigliari di riferimento o con coniuge/figli/famigliari conviventi privi di patente di guida e/o di automezzo attrezzato per il trasporto disabili;
 - solo in presenza di progetto individualizzato e/o di contratto sociale: persone non in possesso dei requisiti di cui ai punti 1 e 2, ma in carico al Servizio Sociale Professionale dell’Azienda con particolari difficoltà famigliari, sociali, di distanza e di collegamento che si trovino in condizioni di effettiva impossibilità a spostarsi autonomamente o usufruendo di altri servizi pubblici o privati all’uopo destinati.
- 1.3) In caso di **utenti minori di età** è necessario che gli stessi siano accompagnati da un genitore e/o da un tutore o da persona delegata formalmente dai medesimi previa accettazione della delega.
- 1.4) In presenza di **utenti con disabilità certificata**, è necessario acquisire certificazione medica specifica attestante la compatibilità delle modalità di trasporto con i bisogni sanitari dell’utente. Sono in ogni caso escluse dal servizio le persone che necessitano di particolare assistenza sanitaria o le persone con apparati elettro-medicali od infusivi non gestibili dalla persona-utente 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.

Art. 2 Carattere delle prestazioni

- 2.1) Il servizio prevede in **ordine di priorità**:
- l'accompagnamento presso strutture sanitarie pubbliche e private per visite mediche e/o specialistiche, cicli di terapie di riabilitazione;
 - l'accompagnamento presso istituti scolastici, luoghi di lavoro e/o laboratori protetti;
 - l'accompagnamento per la spesa;
 - l'accompagnamento a uffici e servizi per il disbrigo di pratiche di accertata utilità sociale (INPS, INAIL, ACER, Sindacato, banca ecc);
 - l'accompagnamento ad iniziative cd. di socializzazione organizzate e di competenza dell'Azienda
- 2.2) Qualora il servizio comporti il fermo di un autista e di un mezzo per **un'attesa superiore alle due ore**, verrà applicata a carico dell'utente una tariffa raddoppiata.
- 2.3) I trasporti possono essere effettuati **sia sul territorio provinciale 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.
- 2.4) Limitatamente al servizio di cui al punto "c", i trasporti saranno garantiti **solo nell'ambito del territorio comunale di residenza** dell'utente e a condizione che non abbiano il carattere della quotidianità.
- 2.5) Per situazioni del tutto **particolari a valenza sanitaria**, valutate ed 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 all'articolo 1.
- 2.6) 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.
- 2.7) 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.

Art. 3 Modalità di accesso

- 3.1) Per richiedere l'ammissione ai servizi è necessario **presentare specifica domanda** presso lo Sportello territoriale del Comune di residenza o all'Assistente sociale competente utilizzando l'apposita modulistica.
- 3.2) Al momento della **presentazione della domanda**, il richiedente (nel caso in cui il beneficiario del servizio sia un minore o un disabile) deve sempre indicare l'accompagnatore di cui all'articolo 1 comma 1.3.
- 3.3) Alla **domanda di ammissione** al servizio dovranno anche essere contestualmente allegati:
- Certificazione ex legge 104/92 attestante la disabilità;
 - Certificazione medica specifica attestante la compatibilità delle modalità di trasporto con i bisogni sanitari dell'utente limitatamente alle persone con disabilità;
 - Dichiarazione del genitore e/o tutore, in caso di utenti minori di età, attestante il nominativo dell'accompagnatore ovvero delega specifica a terzi con relativa accettazione da parte del delegato;
 - Certificazione Isee in corso di validità, ove necessario ed ai fini della determinazione della contribuzione economica alla retta del servizio da parte del richiedente.
- 3.4) Successivamente all'accettazione della domanda di ammissione, l'utente potrà **accedere alla prenotazione telefonica** del Servizio presso il coordinamento unico del Taxi Sociale. Le richieste di trasporto devono pervenire, di norma, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 ed entro le ore 12,00, di almeno tre giornate lavorative precedenti la data del trasporto richiesto. Il CdA dell'Azienda mantiene la facoltà di modificare gli orari di prenotazione in base ad eventuali e sopravvenute esigenze organizzative.

Art. 4 Modalità e quote di compartecipazione economica al servizio

- 4.1) Gli utenti del Taxi Sociale contribuiscono al costo del servizio attraverso:
- il pagamento, all'attivazione del servizio, di una quota economica su base annuale a tantum a prescindere dalla fascia reddituale di appartenenza: tale quota viene determinata periodicamente dall'Organo competente;

- il pagamento di una quota economica su base mensile determinata in base alla fascia reddituale di appartenenza e in base ai servizi effettivamente fruiti; tale quota viene determinata periodicamente dall'Organo competente.
- 4.2) L'Azienda provvede mensilmente alla determinazione dell'importo a carico dell'utente sulla base della quota di partecipazione prevista 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.
- 4.3) Ogni anno l'Azienda provvederà ad applicare adeguamenti ISTAT in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera del CdA n. 38 del 17/11/2009; tali adeguamenti dovranno essere approvati con delibera dell'Organo competente.

Art. 5 Rapporto tra il personale ed i destinatari del servizio

- 5.1) I rapporti tra il personale adibito alla gestione del servizio ed i destinatari del servizio 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.
- 5.2) Nessun rapporto economico diretto deve intercorrere tra l'utente e il personale addetto al servizio.
- 5.3) Eventuali proposte e/o reclami inerenti al servizio ed al personale addetto devono essere presentati con le modalità previste dalla Carta del Servizio di tempo in tempo vigente e dalla Sezione Amministrazione Trasparente di cui al sito internet istituzionale.

Art. 6 Collaborazione utenti famigliari

- 6.1) In un clima di partecipazione attiva, è richiesta la collaborazione degli utenti e/o famigliari con gli operatori adibiti alla gestione del servizio. In particolare gli utenti o i loro famigliari devono:
- **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 situazioni del tutto particolari il Servizio può richiedere l'accompagnamento dell'utente da parte di un familiare o di altra persona;

- fare pervenire **eventuali variazioni e/o disdette** del servizio **entro e non oltre il giorno prima** del programmato trasporto. Qualora ciò non avvenisse, il Servizio provvederà ugualmente ad addebitare all'utente e nella prima fattura utile l'importo previsto;
- **accettare l'orario e le modalità del trasporto stabiliti** dall'Azienda in base all'organizzazione logistica determinata dalla pluralità delle richieste.

Art. 7 Sospensione dal servizio

È prevista la sospensione dal servizio nei seguenti casi:

- in seguito al verificarsi di **comportamenti reiterati e scorretti commessi dall'utente** in violazione delle norme di comportamento di cui agli artt. 6 e 7: tale violazione verrà formalmente contestata dal personale addetto al servizio;
- **irregolarità nel pagamento delle quote** dovute dagli utenti del servizio, se non sanate entro il mese successivo, e fino ad avvenuta regolarizzazione;
- 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.



Azienda Pedemontana Sociale

Operativa dal gennaio 2008, **'Pedemontana Sociale' è l'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona** diretta e coordinata dall'Unione Pedemontana Parmense.

In qualità di Azienda Speciale è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico ed opera nella gestione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari nell'ambito del Distretto Sud-Est dell'Azienda Usl di Parma, con la quale agisce in stretta collaborazione.

Il **Consiglio di Amministrazione dell'Azienda** individua le strategie e gli obiettivi della gestione, attuando gli indirizzi generali definiti dal Consiglio dell'Unione Pedemontana Parmense, ed è composto dai cinque membri della Giunta dell'Unione stessa, ovvero i sindaci dei Comuni di Collecchio, Sala Baganza, Felino, Traversetolo e Montechiarugolo, che a turno svolgono il ruolo di Presidente, con rappresentanza istituzionale legale, e di Vicepresidente.

Il **Comitato d'Indirizzo** è un organismo consultivo, partecipativo ed istruttorio ed è composto dagli assessori delegati dai Comuni dell'Unione e dal Direttore Generale dell'Azienda, responsabile della gestione aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione.

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

Dal punto di vista **logistico**, la 'Pedemontana Sociale' ha un'unica sede legale ed amministrativa e cinque sportelli sociali territoriali, aperti in ogni Comune dell'Unione come 'porte di accesso' ai servizi dell'Azienda. Presso la **sede centrale**, dove si riuniscono gli organi istituzionali e viene garantita la programmazione delle attività tecnico-amministrative, sono collocati la direzione generale, i servizi amministrativi e di supporto alla direzione e gli uffici di coordinamento.

Presso gli **sportelli sociali territoriali** sono presenti sia gli **assistenti sociali** per le diverse aree di attività, ovvero minori e famiglie, anziani, adulti e disabili, con compito di accoglienza, progettazione e gestione degli interventi, sia le **figure professionali con funzioni amministrative** che forniscono informazioni e garantiscono l'affiancamento ai cittadini in merito ai diritti, ai servizi, alle prestazioni a valenza socio-sanitaria ed alle relative modalità d'accesso.





Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona
Piazza Fraternità 4 - 43044 Collecchio (PR)
www.pedemontanasocialeparma.it

