



ELLEPIKAPPA - Cooperativa Sociale - Onlus

Via Don Santo Fumagalli, 5

20060 – Pozzo d'Adda (MI)

Tel./fax 02-90968044 cell. 338-9615541

P. IVA 02961270168

ellepikappa@ellepikappa.org

www.ellepikappa.org

CARTA DEI SERVIZI DI TRASPORTO

in favore di persone anziane e/o disabili

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta per ELLEPIKAPPA uno strumento con il quale dichiarare ai propri utenti i traguardi che si impegna a raggiungere, sia in termini di quantità che di qualità del servizio offerto.

Per gli utenti/clienti, invece, è un vero e proprio strumento per conoscere gli obiettivi di ELLEPIKAPPA, per controllarne e verificarne l'attuazione.

2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE - ELLEPIKAPPA ONLUS -

ELLEPIKAPPA è una Cooperativa Sociale nata nel 2002 che si impegna principalmente per lo sviluppo ed il recupero delle capacità espressive e psicomotorie delle persone tramite attività artistiche, culturali e formative.

Inoltre, con l'ausilio di 5 automezzi omologati e adeguatamente attrezzati, svolge servizio di trasporto assistito, a favore di individui diversamente abili e con ridotta capacità motoria.

ELLEPIKAPPA è iscritta nell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sez. "B" foglio 227 n°454 della Regione Lombardia.

Per favorire la massima conoscenza e trasparenza sulle attività svolte, è stata realizzata questa "Carta dei Servizi", rivolta a tutti coloro che sono interessati ad usufruire dei servizi proposti.

La "Carta dei Servizi" è uno strumento di informazione e di comunicazione sulle modalità dei servizi forniti, sugli impegni assunti verso gli utenti, attraverso il quale migliorare costantemente la qualità dei servizi.

3. PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa ELLEPIKAPPA si impegna a garantire:

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

- Accessibilità ai servizi senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- Accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone disabili;
- Garanzie di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

CONTINUITA'

- Assicurare la continuità e regolarità dei servizi di trasporto nel rispetto dei programmi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito o di terzi, stato di necessità indipendenti dalla Cooperativa ELLEPIKAPPA).

PARTECIPAZIONE

- ELLEPIKAPPA rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi erogati.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

- ELLEPIKAPPA, nell'ambito delle proprie competenze e degli standard prefissati, adotta le misure necessarie per assicurare un processo di erogazione dei servizi basato sul continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.



ELLEPIKAPPA - Cooperativa Sociale - Onlus

Via Don Santo Fumagalli, 5

20060 – Pozzo d'Adda (MI)

Tel./fax 02-90968044 cell. 338-9615541

P. IVA 02961270168

ellepikappa@ellepikappa.org

www.ellepikappa.org

QUALITÀ E COMFORT

• Il servizio è effettuato mediante mezzi appositamente dedicati e attrezzati, anche per la grave disabilità motoria. L'organizzazione del servizio è disposta in modo che il viaggio non sia sovraffollato né eccessivamente prolungato.

Il personale è sempre individuabile grazie alla targhetta di riconoscimento, che deve essere sempre ben visibile (l'utente può esigere di prenderne visione).

4. TIPOLOGIA E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ELLEPIKAPPA, da sempre, definisce il servizio di trasporto per persone diversamente abili e normodotate come **Trasporto Assistito**, considerando tale servizio diviso equamente tra un ruolo prettamente tecnico dell'autista/accompagnatore ed un ruolo di operatore sociale.

4.1 - ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI RIFERITI ALLE RISORSE UMANE

a. Supporto di supervisione agli operatori del servizio, sia sotto il profilo operativo (inteso come verifica delle capacità di guida e stato psicofisico) sia nella preparazione al rapporto con le persone diversamente abili.

La cooperativa sociale ELLEPIKAPPA ha strutturato al suo interno una équipe tecnico/sociale specifica per ogni area d'intervento. Nel caso del servizio di Trasporto Assistito l'équipe è di supporto agli operatori ed è così composta:

- una figura di **Supervisione Generale** - con mansioni di raccordo tra le procedure operative e quelle sociali e custode ultimo del raggiungimento da parte del servizio degli obiettivi specifici;
- una figura di **Supporto Psicologico** - con mansioni di formazione e monitoraggio in ambito socio/relazionale finalizzate al buon inserimento lavorativo nel servizio di trasporto assistito delle figure professionali in stato di svantaggio (L.381/91) ed alla buona conduzione dei rapporti interpersonali che inevitabilmente maturano tra i diversi utenti trasportati quotidianamente ed il personale stesso impiegato nel trasporto. Il supporto psicologico risulta fondamentale sia nella fase iniziale di valutazione e selezione del personale svantaggiato con mansioni di accompagnamento sia nella fase di monitoraggio durante il periodo di servizio effettivo. La mansione di accompagnatore, se pur rivestita da persona svantaggiata, deve poter garantire un'adeguata relazione con l'utenza trasportata;
- una figura di **Responsabile Trasporti Assistiti** - con mansioni di referente per l'intero staff, autisti ed accompagnatori, per la formazione specifica sulle procedure d'emergenza e per le possibili situazioni impreviste. Inoltre, conserva un ruolo prettamente tecnico/operativo per l'applicazione delle procedure ordinarie e straordinarie di manutenzione dei veicoli;
- **Segreteria** della cooperativa Ellepikappa - con mansioni di gestione delle risorse del personale, sia nella programmazione ordinaria che per le sostituzioni straordinarie d'urgenza. La segreteria lavora a stretto contatto con il responsabile dei trasporti e, dove si renda necessario, opera direttamente con il personale operante e con le famiglie degli utenti. Un'ulteriore mansione è il lavoro prezioso di allineamento delle informazioni tra l'autista ed il responsabile in caso di procedure d'emergenza e non.



ELLEPIKAPPA - Cooperativa Sociale - Onlus

Via Don Santo Fumagalli, 5

20060 – Pozzo d'Adda (MI)

Tel./fax 02-90968044 cell. 338-9615541

P. IVA 02961270168

ellepikappa@ellepikappa.org

www.ellepikappa.org

Questo consente di velocizzare le operazioni necessarie alla riattivazione del servizio causando il minor disagio possibile.

ELLEPIKAPPA è dotata, inoltre, di uno staff tecnico esterno di professionisti per garantire un livello formativo del personale e normativo del servizio allineato con le ultime leggi in materia di trasporti:

- **Visite Mediche Aziendali** - annualmente l'intero personale dei trasporti viene sottoposto a visite mediche obbligatorie studiate appositamente per le varie mansioni legate a questo lavoro (Soterikon s.r.l. medicina del lavoro);
- **Formazione generale sui rischi del lavoro (L.81/2008)** - con periodicità prestabilita dalla normativa vigente, il personale è normalmente formato sui rischi generali del lavoro e su quelli specifici dei trasporti di persone. Inoltre la formazione periodica comprende anche quella specifica di **Primo Soccorso** indispensabile nell'affrontare con serenità eventuali incidenti di percorso;
- **Privacy (L.196/03)** - Il personale è formato anche in materia di privacy sul lavoro. Tutti i dati sensibili sono trattati nel rispetto della normativa vigente.

b. Le modalità adottate per il contenimento del turn - over degli operatori.

ELLEPIKAPPA, al fine di realizzare il servizio di Trasporto Assistito come definito precedentemente, non considera il turn – over una modalità di turnazione adeguata per tale impegno. Ovvero, a parte le assenze giustificate del personale, associamo ad ogni trasporto una coppia autista/accompagnatore il più possibilmente stabile.

Questo metodo negli anni si è confermato un valore aggiunto al servizio, per il valore di riferimento che gli operatori assumono in relazione all'utenza trasportata. Quindi, solo in caso di emergenza, viene attivato il turn – over forzato.

Queste sostituzioni garantiscono lo svolgimento normale del servizio e sono sempre possibili grazie ad un gruppo di autisti/accompagnatori impiegati in diversi servizi simili di ELLEPIKAPPA.

La natura sociale della cooperativa, in caso di estrema emergenza, permette di individuare personale sostitutivo nella funzione di accompagnatore anche tra le seguenti figure:

- Inserimenti lavorativi;
- Borse lavoro e tirocini;
- Socio/Volontari.

c. Qualità del progetto di inserimento lavorativo della persona svantaggiata.

Su questo punto ELLEPIKAPPA ha maturato una buona esperienza sul campo. Da tempo consideriamo il servizio di Trasporto Assistito come un'opportunità di lavoro anche per le persone svantaggiate nel ruolo di accompagnatore.

Questa mansione, a prima vista secondaria, acquisisce nel tempo un valore di compagnia e di sicurezza per tutta l'utenza. Pur essendo un impiego particolarmente delicato è reso possibile attraverso un'attenta selezione e gestione del personale



ELLEPIKAPPA - Cooperativa Sociale - Onlus

Via Don Santo Fumagalli, 5

20060 – Pozzo d'Adda (MI)

Tel./fax 02-90968044 cell. 338-9615541

P. IVA 02961270168

ellepikappa@ellepikappa.org

www.ellepikappa.org

svantaggiato. Da tutto questo ne scaturisce un'opportunità d'impiego "protetto" maggiore anche per le categorie più deboli della nostra società.

L'inserimento lavorativo, di contro, si trova ad acquisire una discreta autonomia finanziaria personale o di supporto alla propria famiglia.

L'emancipazione sociale e civile che ne consegue sono indubbiamente risultati ai quali ELLEPIKAPPA aspira sempre nell'attivazione dei propri percorsi d'inserimento lavorativo protetto. Dopo l'espletamento del servizio, questo è il nostro obiettivo specifico principale.

Inoltre, il progetto d'inserimento lavorativo si completa abbinando un'estensione oraria contrattuale anche a mansioni ausiliarie al servizio di trasporto effettivo, così diversificate:

- accompagnamento;
- attività di segreteria (inserimento dati);
- pulizia e riordino veicoli;
- altre attività occupazionali preesistenti in cooperativa.

La diversificazione delle mansioni consente di armonizzare più efficacemente l'inserimento lavorativo, occupando così anche quei momenti in cui non viene erogato il servizio di trasporto vero e proprio.

4.2 - ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI RIFERITI AL SERVIZIO

a. Modalità e tempi di intervento in caso di emergenze e situazioni impreviste che potrebbero comportare l'interruzione del servizio.

ELLEPIKAPPA, al fine di far fronte con efficacia a tutte le possibili variabili di questo servizio, prevede le seguenti procedure di intervento:

- **Procedura d'emergenza in situazioni impreviste al veicolo.** In tal caso l'autista comunica repentinamente al responsabile trasporti l'accaduto. Quest'ultimo attiva l'intervento tempestivo dell'officina meccanica convenzionata con ELLEPIKAPPA o altri interventi emergenziali legati al veicolo momentaneamente bloccato.
- **Procedura d'emergenza per reperimento veicolo sostitutivo** (se previsto). In tal caso l'autista comunica repentinamente al responsabile trasporti l'accaduto. Quest'ultimo procede alla sostituzione del veicolo direttamente nel parco macchine della cooperativa o presso noleggio autorizzato di mezzi allestiti per trasporto disabili.
- **Procedura d'emergenza in situazioni impreviste con l'utenza.** In tal caso l'autista, congiuntamente con l'accompagnatore, una volta verificato l'accaduto, attiva d'urgenza la procedura adeguata. Nel caso risulti necessario, l'autista chiederà l'intervento immediato del pronto soccorso e della polizia locale e/o carabinieri. Successivamente, lo stesso contatterà il responsabile dei trasporti affinché si completi la procedura di comunicazione alle famiglie, ai servizi sociali ed al centro diurno/cura di appartenenza.
- **Procedura di manutenzione ordinaria e straordinaria al veicolo.** In tal caso il responsabile dei trasporti attiva le procedure del piano manutenzioni



ELLEPIKAPPA - Cooperativa Sociale - Onlus

Via Don Santo Fumagalli, 5
20060 – Pozzo d'Adda (MI)
Tel./fax 02-90968044 cell. 338-9615541
P. IVA 02961270168
ellepikappa@ellepikappa.org
www.ellepikappa.org

preventivamente redatto sia per tutti quegli interventi di carattere ordinario che per quelli di carattere straordinario.

b. Modi, tempi e azioni per i rapporti tra le famiglie e i centri di destinazione in termini di facilitazione delle comunicazioni di servizio.

ELLEPIKAPPA, ogni qualvolta avvia un nuovo servizio di trasporto assistito, convoca un incontro iniziale di presentazione della cooperativa sociale rivolto alle famiglie dell'utenza. In questa occasione viene descritto il servizio nei dettagli tecnico - organizzativi e presentato il personale operante che verrà impiegato.

E' sempre di buon auspicio la presenza dei servizi sociali che garantiscono una serena comprensione, per le famiglie, delle novità o variazioni apportate al servizio.

La comunicazione ordinaria e straordinaria che avviene durante il servizio di trasporto tra ELLEPIKAPPA, la famiglia, il centro diurno/residenziale ed i servizi sociali ha luogo tramite i seguenti strumenti:

- cellulare / telefono fisso
- e-mail
- verbale
- cartaceo

Un punto di forza del servizio è la formazione dell'autista del trasporto sulle modalità dirette di comunicazione con la famiglia, al fine di velocizzare il più possibile la trasmissione delle informazioni.

L'autista crea una reportistica puntuale al responsabile dei trasporti di tutte le comunicazioni avvenute che non lasciano traccia (vedi il cellulare). La poca variabilità del personale sul trasporto permette anche all'accompagnatore di essere buon consigliere dell'eventuale autista sostitutivo e quindi poco informato.

c. Modi, tempi e azioni adottate in caso di modifica dei servizi, in termini di introduzione di nuovi percorsi o di nuovi utenti.

ELLEPIKAPPA, in caso di modifica del servizio, ovvero percorsi ed utenza, prevede le seguenti procedure:

- **Procedura "ordinaria" acquisizione nuovi utenti**, in tal caso ELLEPIKAPPA stimola un incontro personalizzato di presentazione del servizio nella medesima modalità utilizzata per l'incontro iniziale.

Verranno coinvolti il responsabile trasporti, l'autista, la famiglia/e ed i Servizi Sociali.

- **Procedura "ordinaria" variazione percorsi**, in tal caso ELLEPIKAPPA effettua un sopralluogo preventivo dei percorsi ed una simulazione del trasporto per verificare le tempistiche da comunicare successivamente a chi di competenza.

d. Modalità di collaborazione con gli Enti accreditanti per l'elaborazione ed attivazione dei progetti e/o prestazioni.

ELLEPIKAPPA, al momento di attivare nuovi progetti e/o prestazioni, avvia modalità e procedure di collaborazione con l'Ente accreditante al fine di pianificare e gestire al meglio l'erogazione del servizio.



ELLEPIKAPPA - Cooperativa Sociale - Onlus

Via Don Santo Fumagalli, 5

20060 – Pozzo d'Adda (MI)

Tel./fax 02-90968044 cell. 338-9615541

P. IVA 02961270168

ellepikappa@ellepikappa.org

www.ellepikappa.org

La modalità di collaborazione prevede una serie di fasi di svolgimento delle azioni così suddivise:

- incontro con l'Ente, preliminare all'avvio del servizio, per approfondire la conoscenza degli utenti e dei soggetti interessati dal progetto e/o prestazione;
- progettazione e programmazione del servizio, per definirne al meglio lo svolgimento al fine di garantirne efficienza ed efficacia;
- avvio del servizio, durante il quale verrà mantenuta una comunicazione con l'Ente nel caso di problemi e/o variazioni che interessano il servizio e definire di comune accordo le procedure da adottare;
- report periodico inviato all'Ente sullo stato di svolgimento del servizio;
- rilevamento del gradimento degli utenti sul servizio erogato, mediante apposito questionario definito in accordo con l'Ente accreditante, i cui risultati saranno trasmessi allo stesso almeno due volte all'anno.

5. DIRITTI E DOVERI NEL SERVIZIO

Tra utente che utilizza il servizio di trasporto e il vettore incaricato del servizio si viene a determinare un impegno caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano in via generale la fruizione del servizio stesso.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- facile reperibilità delle informazioni generali riguardanti il trasporto;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle strutture della Cooperativa ELLEPIKAPPA aperte al pubblico.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

- rimanere seduti per tutta la durata del viaggio utilizzando i sistemi di sicurezza presenti sui mezzi;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare oggetti dal mezzo utilizzato;
- non avere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone;
- non trasportare sostanze e / o oggetti nocivi o pericolosi;
- rispettare gli orari stabiliti per il trasporto;
- rispettare le indicazioni e le disposizioni fornite dal personale per non compromettere in alcun modo la regolarità e la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio.

DOVERI DEL VETTORE:

- il dovere di gestire il servizio nel rispetto di quanto previsto nella presente "Carta dei Servizi" e nei "Criteri e modalità per l'accreditamento" preposto dal Distretto Sociale Est Milano



ELLEPIKAPPA - Cooperativa Sociale - Onlus

Via Don Santo Fumagalli, 5
20060 – Pozzo d'Adda (MI)
Tel./fax 02-90968044 cell. 338-9615541
P. IVA 02961270168
ellepikappa@ellepikappa.org
www.ellepikappa.org

- il dovere di ricercare, in collaborazione con gli Enti accreditanti del Distretto Sociale Est Milano, sempre maggiore efficienza, efficacia e qualità del servizio;
- il dovere di supervisionare la qualità e lo svolgimento del servizio erogato;
- il dovere di garantire il benessere dell'utente durante il servizio attraverso il rispetto dei tempi previsti, l'utilizzo di mezzi attrezzati e personale adeguato;
- il dovere di supportare le famiglie degli utenti fornendo informazioni sul servizio e offrendo flessibilità di erogazione, ove possibile.

6. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

ELLEPIKAPPA si impegna ad approntare un sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato percepita dall'utenza e dai familiari tramite questionari studiati per rilevare:

Fattori di qualità

In relazione al servizio di trasporto, ai mezzi e al personale viaggiante:

- tempistica del servizio;
- funzionalità e comfort del servizio;
- personale impiegato.

In relazione al personale negli uffici:

- aspetti di relazione e comunicazione;
- informativa agli utenti e alle famiglie;
- relazioni con il Distretto Sociale Est Milano.

Indicatori di qualità

Ogni fattore di qualità può avere vari indicatori che, con peso diverso, permettono di misurare lo standard del servizio erogato:

- regolarità del servizio;
- puntualità dei mezzi;
- pulizia, condizioni igieniche e di manutenzione dei mezzi;
- benessere di viaggio;
- sicurezza del viaggio (personale e patrimoniale dell'utente);
- informativa agli utenti e alle famiglie da parte degli operatori sul mezzo;
- professionalità degli operatori;
- trasparenza nelle relazioni e comunicazioni (con l'utente, le famiglie e l'Ente accreditante).

Gli standard di prestazione

Gli standard di qualità rappresentano i livelli di servizio che ELLEPIKAPPA si impegna a fornire e consentono all'utente di verificare se gli impegni assunti nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati.

Nel definirli ELLEPIKAPPA tiene conto sia delle aspettative dell'utenza che delle proprie risorse.