

SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO DELLE PERSONE CON DISABILITA' PRESSO I CENTRI DIURNI A GESTIONE COMUNALE, E SERVIZIO ACCESSORIO DI RIORDINO, SANIFICAZIONE E PULIZIA SEMPRE PRESSO CENTRI A GESTIONE DIRETTA.

-

DISCIPLINARE TECNICO

Il servizio di accompagnamento si rivolge alle persone con disabilità (ultrasedicenni) in condizioni di gravità che frequentano centri diurni a gestione diretta da parte della Città di Torino e che sono autorizzate a usufruire del servizio di trasporto in considerazione della situazione individuale e/o familiare.

Il servizio accessorio di riordino, sanificazione e pulizia viene svolto negli stessi servizi che necessitano dell'accompagnamento, ad esclusione dei centri diurni di Via Cellini e di C.so Vigevano, e nel laboratorio Forma e Materia oltre che nel laboratorio "negoziò" InGenio.

Nel periodo dell'emergenza sanitaria per l'infezione da COVID 19 l'attività di accompagnamento, principale elemento del servizio, comprendeva ulteriori attività (come ad es. la verifica della temperatura corporea) prima ancora che le persone salissero sul mezzo di trasporto. L'altra componente era costituita da una sistematica ed adeguata pulizia e sanificazione degli spazi, degli arredi e dei materiali utilizzati da utenti ed operatori dei centri diurni. Anche nel caso del servizio accessorio, quindi, si trattava di un'attività strettamente connessa alle esigenze di prevenire la diffusione del contagio, tuttavia il superamento dell'emergenza sanitaria non rende meno importante un'azione volta a garantire una corretta igiene, pulizia e sanificazione degli ambienti in cui soggetti fragili trascorrono tutta la giornata.

Infatti le indicazioni vigenti relative ai servizi che accolgono persone con disabilità richiedono il mantenimento di un livello elevato di attenzione rispetto alle condizioni igieniche dei luoghi in cui trascorrono l'intera giornata persone considerate più fragili e quindi soggette a maggior rischio di contrarre infezioni.

In tutti i casi, le attività di riordino, così come quelle di accompagnamento, prevedono per loro natura lo svolgimento in presenza dell'utenza, pertanto risulta fondamentale che queste siano integrate e coordinate in tempo reale con le altre funzionalità del centro.

1. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO

Al momento sono operativi 6 Centri Diurni Socio Terapeutici a gestione diretta, RAF diurne o CADD (Centri Addestramento Diurni Disabili) e due Laboratori (il Laboratorio Forma e Materia ed il Laboratorio/Negoziò InGenio). Il servizio di trasporto, reso da altro operatore, è rivolto alle persone inserite nei Centri Diurni e che vengono autorizzate a usufruirne in considerazione della situazione individuale e familiare; alcune possono avere un grave impedimento motorio, altre sono in condizione di disabilità cognitiva o motoria di grado medio. Attualmente, in considerazione del

numero di frequentanti, delle distanze e dei percorsi, le “linee” attive sono 8 e per ciascuna linea occorre la presenza di un accompagnatore.

I giorni di servizio previsti, in via ordinaria, sono quelli feriali, dal lunedì al venerdì.

Nelle giornate di lunedì, martedì, giovedì e venerdì, avviene nelle fasce orarie comprese tra le ore: 7,00 – 10,00 (accompagnamento ai centri diurni) e le ore 15,30 – 18,00 (rientro a casa); nella giornata di mercoledì per alcuni centri diurni o in alcune settimane può avvenire, invece, nelle fasce orarie comprese tra le ore: 7,00 – 10,00 (accompagnamento ai centri diurni) e le ore 13,30 – 16,00 (rientro a casa).

I percorsi ed il tempo impiegato dipendono dal numero di utenti che ne fruiscono, da eventuali assenze dei medesimi (ad es. per malattia, per impegni personali o familiari, ecc.), da eventuali accorpamenti dei centri, da condizioni contingenti di traffico, ecc. . . Inoltre possono rendersi necessari “sdoppiamenti” di una linea, con la definizione di percorsi più brevi o con lo svolgimento di due percorsi intervallati da un passaggio al centro diurno, durante i quali deve essere sempre assicurata la presenza dell’accompagnatore.

La definizione delle linee e dei percorsi, viene effettuata dagli Uffici della Divisione Disabilità in accordo con i Responsabili dei centri diurni; nel “programma di servizio” di ciascuna linea vengono indicati luoghi ed orari di inizio, delle diverse fermate e della conclusione di ciascun percorso, oltre alla **durata standard** considerata (sempre per ciascuna linea).

Ogni successivo aggiornamento e/o variazione dei “programmi di servizio” viene trasmesso in forma telematica all’ufficio di coordinamento / centrale operativa dell’impresa che svolge il servizio di trasporto e, contestualmente, al coordinatore della ditta aggiudicataria del servizio di accompagnamento. Entrambe le imprese non possono per nessun motivo introdurre di loro iniziativa variazioni o addizioni ai servizi programmati e trasmessi.

Ogni variazione sarà comunicata entro le ore 12,00 del giorno lavorativo precedente la sua entrata in vigore (ad esempio, una modifica prevista per il martedì sarà comunicata entro le ore 12 del lunedì; una variazione relativa alla giornata del lunedì sarà, invece, comunicata entro le ore 12,00 del venerdì precedente). Si precisa che sono considerate variazioni anche le sospensioni di linee per chiusure temporanee dei centri diurni (per riunioni, scioperi, ecc.).

Sono comunque possibili, in casi eccezionali (ad es. eventi naturali...), variazioni urgenti comunicate con intervalli temporali anche minori.

In situazioni particolari, possono altresì essere richiesti servizi di accompagnamento aggiuntivi, in orari diversi; tali servizi sono programmati e concordati con l’impresa aggiudicataria.

L’impresa dovrà garantire la presenza dell’accompagnatore su ogni veicolo per assicurare in ogni giorno il regolare svolgimento del servizio.

2. MODALITA’ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO

Le modalità di svolgimento del servizio di trasporto, come precedentemente anticipato, saranno pianificate dalla Divisione Disabilità, che trasmetterà alle due ditte interessate (per il trasporto e per l’accoglienza e l’accompagnamento) i “programmi di esercizio” delle varie linee i quali saranno vincolanti per l’esecuzione del servizio stesso. Pertanto, gli autisti e/o gli accompagnatori non potranno assolutamente prendere accordi diversi con familiari e operatori dei centri.

Devono essere rispettate tutte le normative, indicazioni e procedure definite, anche a livello locale, anche riguardanti eventuali future nuove situazioni di emergenza sanitaria.

L'impresa aggiudicataria del servizio di accompagnamento deve adottare le modalità di comunicazione necessarie al fine di coordinare il proprio servizio con quello di trasporto, ed in particolare con l'Ufficio di coordinamento dell'impresa che cura tale servizio.

Si precisa a tal fine che l'impresa che gestisce il servizio di trasporto prevede un ufficio di coordinamento o centrale operativa, con sede in Torino, in funzione dalle ore 06.30 alle ore 18,30 di tutti i giorni feriali, con dotazione minima di telefono e posta elettronica; provvede a curare l'attuazione dei "programmi di esercizio", a verificare il funzionamento delle linee di trasporto, gestire le situazioni di "emergenza" (incidenti, guasti, ritardi ecc...) ed effettuare le opportune e tempestive comunicazioni alle famiglie, agli Uffici della Divisione Disabilità ed ai Responsabili dei centri diurni.

L'accompagnamento dovrà essere svolto con le modalità di seguito indicate.

- All'inizio del servizio l'accompagnatore (o gli accompagnatori, se espressamente richiesta la presenza di due operatori) deve trovarsi all'orario previsto dal programma di esercizio della linea, nel luogo espressamente indicato per la salita del medesimo. Si ricorda che i servizi non possono assolutamente avere inizio in assenza dell'accompagnatore, che deve sempre essere presente a bordo.
- Il mezzo effettua il percorso previsto, nel rispetto anche degli orari stabiliti per la salita di ciascuna delle persone utenti della linea; le fermate vengono effettuate sempre sul lato destro della strada.
- A ogni fermata l'accompagnatore deve accogliere la persona con disabilità;
- L'accompagnatore deve ascoltare anche eventuali ulteriori comunicazioni o messaggi e/o raccogliere eventuali oggetti personali (indumenti, medicinali, documentazione, ecc.) forniti dai familiari e da consegnare agli operatori all'arrivo al centro diurno; quindi deve facilitare la salita (o la discesa, al ritorno) della persona nella massima sicurezza. L'accompagnatore aiuta la persona deambulante a salire sul veicolo; si rammenta che invece l'utilizzo del sollevatore per far accedere sul pulmino la persona in carrozzella compete esclusivamente all'autista del veicolo.
- L'accompagnatore deve quindi assicurarsi che la persona sia posizionata correttamente al posto assegnato e che venga allacciata la cintura di sicurezza; per il posizionamento delle persone sul mezzo, deve seguire le eventuali indicazioni degli operatori del centro diurno, in modo da evitare, o almeno limitare, occasioni di conflitti, provocazioni o comportamenti disturbanti. A tal fine gli operatori del centro forniscono, nel rispetto della normativa che tutela i dati personali, informazioni adeguate sulle esigenze dei fruitori del servizio ed in merito ad atteggiamenti / comportamenti che possano favorire una positiva e proficua relazione con le persone con disabilità trasportate.
- Garantito il corretto posizionamento, l'accompagnatore comunica all'autista che può essere ripreso il viaggio.
- E' assolutamente vietata la presenza a bordo di estranei al servizio. Qualora fosse necessario, in relazione ad esigenze personali / comportamentali, che un familiare / tutore accompagni un utente, la Divisione Disabilità dovrà fornire specifica autorizzazione.
- L'accompagnatore deve sorvegliare le persone durante il viaggio e deve immediatamente segnalare

all'autista la necessità di fermare il veicolo al verificarsi di problemi gravi, di rischi potenziali ai trasportati e/o in presenza stati di malessere/problematiche per una delle persone trasportate. A tal fine durante il servizio l'accompagnatore deve sempre occupare un posto sul retro del veicolo in modo da poter intervenire tempestivamente. Qualora si rendesse necessario, l'accompagnatore procede a richiedere l'intervento sanitario di emergenza (118) ovvero a chiedere all'autista, se possibile e preferibile, di raggiungere il più vicino pronto soccorso ospedaliero; in tal caso, mediante il supporto del coordinatore del servizio di accompagnamento, che deve essere facilmente reperibile negli orari di svolgimento del servizio, e tramite l'azione dell'ufficio di coordinamento / centrale operativa della ditta che effettua il trasporto, l'accompagnatore deve favorire l'informazione tempestiva alla famiglia della persona interessata, oltre che la successiva informazione agli operatori del centro diurno ove la persona medesima è inserita.

- All'arrivo al centro diurno l'accompagnatore deve facilitare la discesa, consentire un ordinato svolgimento della stessa per le persone trasportate e accompagnarle al luogo di accesso appositamente prevista del centro diurno; l'accompagnatore deve controllare che venga assunta la sorveglianza delle persone con disabilità da parte degli operatori del centro diurno.
- Quando previsto, per una determinata linea, lo svolgimento di un successivo percorso mediante lo stesso mezzo, l'accompagnatore attende che l'autista proceda alla verifica del veicolo.
- La conclusione del servizio in andata coincide con l'arrivo al centro diurno e la discesa di tutte le persone trasportate (facendo attenzione che nessuno rimanga sul veicolo). In quel momento l'accompagnatore deve anche verificare attentamente che nell'automezzo non sia stato dimenticato alcun oggetto, che gli eventuali oggetti personali (indumenti, medicinali, documentazione, ecc.) forniti dai familiari siano stati consegnati agli operatori del centro diurno, e che siano state riferite eventuali comunicazioni.
- Al momento di avviare il rientro a casa, prima della partenza l'accompagnatore deve verificare attentamente la corrispondenza tra i nominativi previsti dal "programma di esercizio" e le persone presenti sul veicolo, considerando che le persone possono talora essere accompagnate presso il centro direttamente dai familiari e, quindi, nella stessa giornata, fruire di un solo viaggio.
- La conclusione del servizio al ritorno coincide con la discesa dell'accompagnatore nel luogo prestabilito dal programma di esercizio (di norma sede del centro diurno servito dalla specifica linea).

Per ogni problema inerente lo svolgimento del servizio il coordinatore dovrà fare riferimento agli Uffici Divisione Disabilità.

Nel caso in cui nel luogo ed all'orario previsto per la discesa di un utente, non fosse presente il familiare o persona da esso delegata, dovrà essere garantita la prosecuzione del servizio. L'equipaggio del veicolo (autista ed accompagnatore) deve garantire la permanenza a bordo della persona con disabilità sino a che si siano create le condizioni per il ricongiungimento con un familiare o suo delegato. Qualora ciò non fosse possibile l'equipaggio deve avvisare tempestivamente, tramite l'Ufficio di coordinamento della ditta che gestisce il servizio di trasporto, il Referente della Divisione Disabilità ed il Responsabile del centro diurno interessato. Qualora non fosse possibile il rientro al domicilio, la persona con disabilità dovrà essere accompagnata ed affidata ad una struttura idonea che verrà appositamente indicata dalla Divisione Disabilità.

L'accompagnatore deve in ogni caso riferire tempestivamente al Coordinatore ed agli operatori del centro diurno ogni fatto o situazione verificatasi durante lo svolgimento del servizio.

L'accompagnatore deve sempre mantenere un comportamento corretto ed idoneo alla tipologia del servizio; ad esempio rispettare le norme sul divieto di fumo a bordo anche in assenza di passeggeri, ma anche evitare di fumare in prossimità delle porte di accesso durante la sosta.

Compete ai conducenti degli autoveicoli provvedere all'azionamento degli apparati di sollevamento delle carrozzelle e presidiare il mezzo, rimanendo a bordo e vigilando sul comportamento degli utenti nei momenti in cui l' accompagnatore aiuta gli utenti deambulanti nella salita / discesa dal mezzo. Compete sempre al conducente informare immediatamente l'ufficio di coordinamento della propria ditta circa l'impossibilità di iniziare o proseguire, nel rispetto degli orari previsti del programma di esercizio e/o portare a termine il servizio per motivi di vario genere (guasti tecnici al veicolo – incidenti, blocco del traffico, indisponibilità del conducente stesso o dell'accompagnatore, etc.).

Il **monte ore massimo mensile** per il servizio di accompagnamento è stimato in **462 ore** (e comunque con un monte ore contrattuale massimo di 11.088 ore nel biennio).

Si rammenta che verranno retribuite solo le ore effettivamente prestate, conteggiate come indicato nel Capitolato Speciale con il tempo standard definito dagli Uffici della Divisione Disabilità per ciascuna linea di trasporto e per ciascun percorso.

3. CARATTERISTICHE E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI RIORDINO, SANIFICAZIONE E PULIZIA.

Come già indicato, i centri diurni a gestione diretta comunale attualmente operativi sono indicati nel Capitolato Speciale. Il servizio accessorio viene svolto in alcuni Centri Diurni a gestione diretta, RAF diurne o CADD (Centri Addestramento Diurni Disabili) e nei due Laboratori già indicati.

L'attività dei centri diurni viene svolta, in via ordinaria, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con eventuali chiusure e/o accorpamenti di servizi, differenti per ogni singolo centro, nel periodo estivo e durante le festività natalizie. L'orario di svolgimento del servizio di riordino, in via ordinaria, è dalle 9,00 alle 16,00.

Analoghi sono gli orari di attività di altri servizi laboratoriali, compreso quello inserito nella struttura del "centro / negozio" InGenio.

Il servizio accessorio deve garantire lo svolgimento di azioni correlate alla sistemazione e ripristino di condizioni di ordine, degli ambienti dei presidi sia in preparazione, sia dopo lo svolgimento delle attività educative ed assistenziali programmate. Risulta però fondamentale garantire una sistematica ed adeguata pulizia e sanificazione degli spazi, degli arredi e dei materiali utilizzati da utenti ed operatori. In modo particolare, rientrano in tale ambito anche le necessarie operazioni relative alla sanificazione degli ambienti in cui vengono preparati e distribuiti i pasti e dei servizi igienici.

L'Impresa aggiudicataria fornisce al personale il vestiario e tutti i dispositivi, anche individuali, necessari per consentire l'adeguato svolgimento del servizio e ogni altra dotazione indispensabile per la sicurezza nella prestazione dell'attività lavorativa. I prodotti e gli strumenti per effettuare operazioni di sanificazione e di pulizia vengono invece forniti dall'Amministrazione Comunale.

Il **monte ore massimo mensile** per il servizio accessorio di riordino e pulizia è stimato in **548 ore** (e comunque con un monte ore contrattuale massimo di 13.152 ore nel biennio).

Si rammenta che verranno retribuite solo le ore effettivamente prestate.

4. ATTIVITA' DI COORDINAMENTO E CONTROLLO DEL SERVIZIO

L'impresa aggiudicataria del servizio deve garantire il corretto svolgimento del servizio, effettuando il coordinamento e controllo sul buon andamento, la gestione del personale (presenze, assenze, congedi, sostituzioni, infortuni, inadempienze, gestione sostituzioni, ecc.), le necessarie verifiche e controlli di qualità sugli interventi effettuati, in specie la verifica circa l'adeguatezza del personale impegnato a tutela delle persone disabili, il raccordo operativo con i responsabili dei centri, con l'Ufficio di coordinamento della ditta che gestisce il servizio di trasporto e con la Divisione Disabilità, nonché la rendicontazione mensile dell'attività svolta, dettagliata in riferimento alle varie linee (per il servizio principale di accompagnamento) ed alle diverse sedi (per il servizio accessorio di riordino e pulizia).

L'attività di coordinamento deve garantire la pronta reperibilità del coordinatore o suo sostituto durante le ore di svolgimento del servizio di accompagnamento.

Le attività di coordinamento e controllo, come ogni ulteriore eventuale attività per lo svolgimento del servizio, rappresentano una delle componenti del costo orario del servizio offerto.