



**ALLEGATO A.2 al modulo di domanda del bando
“SOSTEGNO ALLA ATTIVAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI INNOVATIVI PER IL TRASPORTO A CHIAMATA DEGLI ANZIANI”**

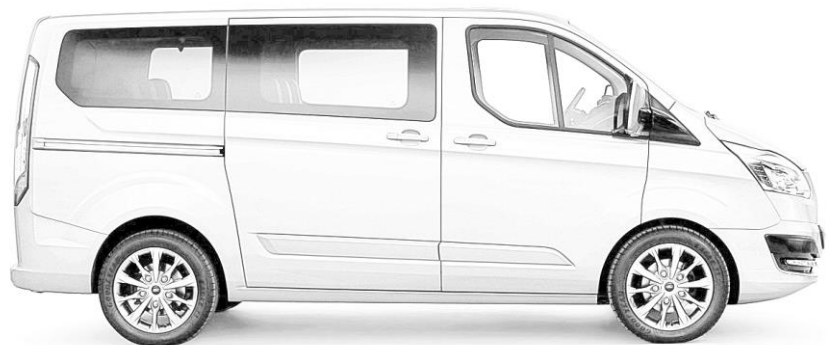
PSR 2007-2013 - Regione Piemonte

*GAL Tradizione delle Terre Occitane
Programma di Sviluppo locale “Essere comunità per essere competitivi”*

Linea d'intervento 2 “La territorialità come valore di residenzialità”

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

**Trasporto anziani a chiamata
nelle Valli Po, Bronda ed Infernotto**



1. Beneficiario

Denominazione: **COMUNE DI BRONDELLO**
con sede in Brondello, via Provinciale n.12

Natura giuridica: **ENTE PUBBLICO LOCALE**

Rappresentante Legale: **PEROTTO DORA Sindaco**

(inserire, se il caso, righe aggiuntive)

2. Inquadramento del progetto

a. Descrizione del progetto

Individuare il territorio (Vallata) in cui si intende svolgere il servizio

Il servizio trasporto anziani verrà svolto nei 15 comuni costituenti la **ex Comunità Montana Valli Po-Bronda ed Infernotto** (Brondello – Pagno – Castellar – Martiniana Po – Gambasca – Rifreddo – Revello – Sanfront – Paesana – Oncino – Oстана – Crissolo – Envie – Barge e Bagnolo Piemonte),

L'utenza è diretta principalmente a tutti gli ultrasessantenni che risiedono nelle aree classificate montane dei sopraelencati comuni, che si possono suddividere nelle seguenti fasce di utenza:

- popolazione anziana con problematiche di tipo sociale
- popolazione anziana con problemi di tipo fisico
- pazienti con necessità di trasporti non urgenti presso ospedali o strutture sanitarie
- anziani con impossibilità a spostarsi per ritirare farmaci o pasti caldi.

Le reali utenze interessate al verranno definite dopo un primo periodo di attuazione del servizio oggetto del presente bando di finanziamento

Da una ricerca puntuale effettuata presso l'anagrafe dei 15 comuni costituenti il territorio montano di attivazione del servizio, è risultato come negli stessi comuni

- sia residente una popolazione di 23.900 abitanti
- i residenti sono distribuiti su una superficie di oltre 482 kmq
- la popolazione ultrasessantenne costituisce quasi il 16% dei residenti
- la densità media è di circa 60 abitanti a kmq con minimi di 1,59 ab/kmq (Oncino)

con quasi 4.700 ultrasettantenni (quali il 16% dei residenti), così suddivisi:

n.	comune	territorio		densità		abitanti	ultra70	%
1	Brondello	9,91	kmq	28,15	ab/kmq	279	55	19,71%
2	Pagno	8,44	kmq	68,84	ab/kmq	581	93	16,01%
3	Castellar	3,78	kmq	76,46	ab/kmq	289	42	14,53%
4	Crissolo	49,04	kmq	3,30	ab/kmq	162	35	21,60%
5	Oncino	47,52	kmq	1,54	ab/kmq	73	18	24,66%
6	Ostana	16,98	kmq	4,59	ab/kmq	78	21	26,92%
7	Paesana	58,08	kmq	48,85	ab/kmq	2837	590	20,80%
8	Sanfront	39,67	kmq	63,42	ab/kmq	2516	447	17,77%
9	Gambasca	5,78	kmq	69,55	ab/kmq	402	59	14,68%
10	Martiniana Po	13,03	kmq	57,94	ab/kmq	755	70	9,27%
11	Rifreddo	6,79	kmq	157,73	ab/kmq	1071	152	14,19%
12	Revello	53,48	kmq	78,76	ab/kmq	4212	641	15,22%
13	Envie	25,07	kmq	82,37	ab/kmq	2065	329	15,93%
14	Barge	82,35	kmq	95,66	ab/kmq	7878	1253	15,91%
15	Bagnolo P.te	62,92	kmq	96,98	ab/kmq	6102	868	14,22%
totali area ex CM Valle Po		482,84	kmq	60,68	ab/kmq	29300	4673	15,95%

Descrivere le risorse umane impiegate nello svolgimento delle attività previste, ovvero la denominazione e descrizione dei soggetti del volontariato eventualmente coinvolti

Caratteristiche del soggetto proponente, motivazione a candidarsi per la gestione del servizio, curriculum delle persone indicate come responsabili del servizio (max 3000 caratteri spazi esclusi)

Il Comune di Brondello da anni opera nella gestione del servizio trasporto, quale capofila nell'ambito della convenzione con i Comuni di Pagno e Castellar.

Gli uffici comunali nell'ultimo triennio hanno dimostrato capacità ed attitudine alla gestione delle attività di programmazione ed organizzazione del servizio, nell'ambito del trasporto alunni per la Valle Bronda

Nello stesso triennio gli uffici comunali hanno seguito la gestione della attività sociale della amministrazione, al servizio della terza età locale, in stretta collaborazione con i gruppi di volontariato intercomunali.

Pertanto il servizio di gestione ed organizzazione del trasporto a chiamata per anziani, sarà organizzato in primis con personale dipendente comunale, in stretta collaborazione con una locale associazione di volontariato quale il “Gruppo AIB –Protezione civile della Valle Bronda” che conta una cinquantina iscritti

In sede iniziale dell’avviamento della attività, il servizio verrà gestito con il seguente personale dei tre comuni in convenzione:

- amministrativo n.1 consulente esterno

- centralino n.1 dipendente comunale di Brondello (a turnazione)
 n.1 dipendente comunale di Pagno (a turnazione)
 n.1 dipendente comunale di Castellar (a turnazione)

- autisti n.1 dipendente comunale di Brondello (a turnazione)
 n.1 dipendente comunale di Pagno (a turnazione)
 n.1 dipendente comunale di Castellar (a turnazione)
 personale del volontariato locale (in reperibilità)

In una successiva fase, l’attività verrà proposta in convenzione agli altri comuni interessati dal servizio i quali provvederanno ad espletare la prestazione sia con proprio personale dipendente che con volontariato locale

Descrivere le modalità organizzative ed operative proposte per l’attivazione del numero verde

Collocazione del centralino, caratteristiche del personale adibito, orari di accessibilità, modalità organizzative e soluzioni adottate per garantire la continuità del servizio (max 3000 caratteri spazi esclusi)

Il centralino principale verrà posizionato in uno dei comuni convenzionati, dove sullo stesso arriveranno le chiamate dirette al numero verde attivato per il servizio di chiamata.

Lo stesso avrà la possibilità di

- risposta diretta dell’operatore per la ricezione della prenotazione
- smistare le chiamate ad altri telefoni secondari, secondo una turnazione che verrà programmata in funzione del numero dei comuni convenzionati
- trasmettere un messaggio preregistrato sugli orari e modalità di accesso al servizio
- registrare eventuali segnalazioni e/o messaggi vocali dell’utente

Il personale adibito alle ricezione delle telefonate è dipendente comunale, che già opera attività di centralinista nei propri comuni e che verrà formato all’espletamento del servizio in funzione della turnazione e delle modalità organizzative scelte

Il servizio a chiamata sarà operativo con l’attivazione di un numero verde gratuito, fruibile

dall'utenza con il seguente orario:

- tre ore giornaliere dalle 10 alle 13
- cinque giorni settimanali dal lunedì al venerdì

durante il quale un operatore, secondo turnazione prestabilita, potrà

- ricevere le domande di utilizzo del servizio di trasporto a chiamata da parte degli utenti finali
- registrare la chiamata su apposito applicativo web, con le generalità del chiamante, luogo ed ora del servizio
- segnalare con sms all'autista incaricato (secondo turnazione prestabilita) i dati della prestazione con successiva conferma telefonica

Per garantire la continuità del servizio, verranno programmate turnazioni sia degli operatori telefonici che degli addetti alla guida del mezzo, dove verrà previsto sia l'operatore principale sia quello reperibile con recapiti telefonici ai quali il centralino farà riferimento per successive chiamate in caso di mancata risposta.

Descrivere le attività di promozione del servizio sul territorio

Strumenti, modalità e tempistica prevista per la promozione del servizio (max 3000 caratteri spazi esclusi)

La promozione del servizio sul territorio di competenza avverrà attraverso:

- articoli promozionali su stampa locale
- articoli pubblicitari a pagamento su stampa locale ed eventuali pubbliche affissioni
- pagina web dedicata con link di collegamento da diversi siti istituzionali
- volantinaggio e manifesti dedicati presso i locali centri di aggregazione anziani
- comunicazione diretta ai potenziali utenti ultrasessantenni attraverso lettere di invito personalizzate ed inviate a cura delle singole amministrazioni ai loro cittadini ultrasessantenni

Il sito/pagina web dedicata, promuoverà

- le caratteristiche e obiettivi del progetto;
- i contatti a cui rivolgersi, numero verde e indirizzo mail;
- le amministrazioni comunali e le associazioni di volontari partners del progetto;
- le caratteristiche offerte dal servizio quali il minivan 9 posti, le sue attrezzature, la rimessa, la tempistica delle corse, le tariffe, gli operatori
- i finanziatori economici della attività (GAL ed altri eventuali sponsor)

La tempistica adottata dalla promozione sarà in funzione della risposta dell'utenza, un'iniziale pubblicità a pagamento alla attivazione del servizio e possibili successive ripetizioni e passaggi durante l'anno

La comunicazione diretta da parte dei Comuni, avverrà anch'essa all'inizio della attività in questione e successivamente ripetuta nelle varie occasioni di informazione diretta agli anziani programmata durante l'anno dalle singole Amministrazioni comunali

Descrivere le attività di coordinamento amministrativo

Caratteristiche del personale adibito al coordinamento amministrativo, risorse e dotazioni tecnologiche
(max 2000 caratteri)

Il coordinamento amministrativo, esclusivamente in una prima fase di partenza del servizio, verrà attuato da personale esterno a consulenza, che provvederà ad

- avviare il servizio e standardizzare le procedure
- attivare il numero verde e sua modulazione
- installare centralino e relative periferiche ai singoli comuni associati
- acquistare mezzo idoneo in collaborazione con le Amministrazioni convenzionate
- promuovere l'attività presso le altre Amministrazioni Comunali della Valle Po
- attivare la promozione del servizio
- promuovere la sensibilizzazione presso i potenziali utenti
- coordinare i singoli operatori dedicati al servizio dalle pubbliche amministrazioni

Per la schedulazione delle informazioni pervenute e trasmesse dal servizio di assistenza sul numero verde si appronterà un **software web-based** residente sul sito web dedicato, (ad es www.trasportoanzianivallepo.it) o su sotto pagina di altro sito istituzionale (per es. www.comune.brondello.cn.it/trasportoanziani.html) .

Tale software avrà sia un'area pubblica informativa delle caratteristiche del servizio riportante le classiche pagine "vetrina" promozionali dell'attività (come precedentemente già descritto), sia un'area di "backoffice" riservata agli operatori per la registrazione delle informazioni in tempo reale

L'area di "backoffice", verrà utilizzata dall'addetto alla ricezione delle chiamate al numero verde ed avrà la possibilità, attraverso un pannello di controllo visuale, di verificare la disponibilità del mezzo per la fascia oraria richiesta, disporre il suo utilizzo e archiviare i dati del richiedente nel database, quali (a mero titolo di esempio):

- generalità anagrafiche del richiedente (costituirà l'anagrafica richiedenti)
- generalità anagrafiche del trasportato (costituirà l'anagrafica fruitori)
- corsa di andata / ritorno o sola andata o solo ritorno

- data di partenza (costituirà l'anagrafica viaggi)
- destinazione (costituirà l'anagrafica destinazione)
- motivo di utilizzo trasporto (costituirà l'anagrafica utilizzo)
- orario di partenza e di ritorno
- altre segnalazioni particolari (capacità motorie / problemi di deambulazione ..)

La piattaforma gestirà, una volta avvenuta l'archiviazione, un sistema di invio email – SMS automatico di avviso di richiesta ricevuta e registrata, ricordando i dati del trasporto:

- all'utente (se richiede servizio) o suo eventuale accompagnatore
- all'autista (sia principale che reperibile) che organizzerà il trasporto

Successivamente, a trasporto effettuato, l'operatore provvederà ad integrare i dati della chiamata, con l'esito finale (orari, tempistiche e tragitto) per un report completo del servizio effettuato

Descrivere le attività di monitoraggio e valutazione del servizio

Modalità di verifica della qualità del servizio (gestione reclami, indagini di soddisfazione, rilevazione tempi di attesa e percorrenza, etc.) (max. 2000 caratteri)

La piattaforma web come sopra gestita, permetterà la stampa di per un report completo del servizio effettuato, ivi compresa l'anagrafica dell'utente.

A cadenza periodica un operatore provvederà a richiamare telefonicamente gli utenti fruitori del servizio, ai quali verrà fatta una indagine di soddisfazione, richiedendo:

- grado di soddisfazione del servizio (*scarso / sufficiente / buono*)
- giudizio sull'operato degli addetti al servizio (*scarso / sufficiente / buono*)
- motivazione delle cause di disservizio nei casi di risposta "scarso" o "sufficiente"
- eventuali tempi di attesa sopportati
- eventuali reclami o proposte per il miglioramento del servizio

I dati raccolti, verranno anch'essi inseriti negli appositi campi presenti nel software web-based, per la successiva chiusura della corsa effettuata, con stampa del report finale e valutazione dello stesso per statistiche e miglioramento del servizio

Descrivere le modalità e le soluzioni organizzative proposte per garantire la continuità del servizio anche in caso di indisposizioni temporanee o permanenti delle risorse impegnate nell'implementazione del servizio di trasporto

L'utilizzo di un centralino digitale, come sopra previsto, garantisce la risposta di un operatore sia in modalità diretta che tramite smistamento ad altro operatore preimpostato (il reperibile)

La gestione dello stesso all'interno degli uffici comunali, garantisce la presenza dell'operatore addetto alla ricezione delle telefonate vista l'apertura continua degli uffici pubblici, soprattutto nella fascia mattutina, fascia nella quale è attivo il numero verde

La calendarizzazione dei turni per gli operatori addetti alla guida del veicolo, sia per un autista "in servizio" che per un reperibile (suo sostituto) permetterà la realizzazione del servizio in continuità, anche in presenza di indisposizioni temporanee

La stessa calendarizzazione dei turni verrà programmata anche per gli operatori addetti al centralino, per garantire reperibilità e continuità del servizio

Nel caso di indisposizioni permanenti, i servizi calendarizzati verranno rivisti con il personale a disposizione, sia dipendente pubblico che di volontariato

Indicare le tariffe richieste all'utenza

Premesso che le presenti sono puramente indicative e sarà cura della amministrazione capofila trasmettere al GAL quelle effettivamente pratiche, verranno previste tariffe standard per fasce chilometriche di tragitto, per l'utilizzo del servizio del trasporto anziani a chiamata, suddivise in due casistiche :

- servizio su territori di **Comuni convenzionati** con il servizio trasporto anziani
- servizio su territori di **Comuni non convenzionati** con il servizio trasporto anziani
- servizio in concessione a **Case di Riposo**

Nel primo caso (Comuni convenzionati) la tariffa costi della singola corsa (andata o ritorno) effettuata su tragitti nelle fasce orarie prestabiliti, potrebbe quantificarsi in:

- fascia fino 10 km 5,00 €
- fascia 11-20 km 8,00 €
- fascia oltre 20 km 12,00 €

Nel secondo caso (Comuni non convenzionati) la tariffa costi della singola corsa (andata o ritorno) effettuata su potrebbe quantificarsi in

- 10,00 € per diritto di chiamata
- 0,80 €/Km percorso dall'utente alla destinazione
- 0,30 €/Km percorso dalla base (Comune Capofila) all'utente e ritorno
- 10,00 €/h per sosta oraria di attesa utente per ritorno (se richiesto)

Nel terzo caso, qualora richiesto dalle Case di Riposo presenti nei Comuni, si potrà concedere il servizio ad costo alla tariffa di

- 50,00 € per giorno di utilizzo

con costo carburante e risorse umane per l'autista a carico della struttura richiedente

Si precisa che nella convenzione tra il Comune capofila del servizio e le altre amministrazioni territoriali della Valle Po, verranno precisati i costi e gli oneri a carico delle singole amministrazioni aderenti ed in particolare ogni comune dovrà

- provvedere alle risorse umane per la guida dell'automezzo
- provvedere al ritiro del mezzo presso la base e sua riconsegna a fine servizio
- provvedere al rimborso delle spese fisse secondo tabella
- sostenere i costi diretti per l'espletamento dei servizi sul proprio territorio

Potranno essere previste delle riduzioni di tariffa, fino alla gratuità del servizio, per le seguenti fasce d'utenza:

- utenti segnalati dai servizi sociali comunali
- utenti segnalati dai singoli comuni, con particolari condizioni familiari e/o fisiche
- utenti che necessitano di trasporti regolari, che sottoscrivono un abbonamento

3. Descrizione sintetica dell'attività svolta dal soggetto che chiede il contributo

- a. **Informativa sul soggetto** (ad esempio, anno di costituzione, struttura organizzativa, qualifiche degli operatori, breve storia dell'attività, prospettive di sviluppo, ...).

Il Comune di Brondello è un **ente pubblico locale** che ha rappresentatività generale secondo i principi della Costituzione e della Legge generale dello Stato, il cui autogoverno della comunità si realizza con i poteri e gli istituti previsti dallo Statuto comunale.

Il Comune promuove lo sviluppo e il progresso civile, sociale ed economico della propria comunità ispirandosi ai valori e agli obiettivi della Costituzione, persegue la collaborazione e la cooperazione con tutti i soggetti pubblici e privati e promuove la partecipazione dei cittadini, delle forze sociali, economiche e sindacali all'amministrazione.

La sfera di governo del Comune è costituita dall'ambito territoriale degli interessi. e lo stesso – in relazione alla caratteristiche territoriali, ambientali, economiche e locali – si pone quale obiettivo prioritario lo sviluppo delle attività agricole, artigianali, attività collaterali e la promozione delle attività sociali al servizio dei minori e degli anziani

Il Comune realizza le proprie finalità adottando il metodo e gli strumenti della programma-

zione, Il Comune concorre alla determinazione degli obiettivi contenuti nei programmi dello Stato e della Regione, avvalendosi dell'apporto delle formazioni sociali, economiche, sindacali e culturali operanti nel suo territorio.

I rapporti con gli altri Comuni, con la Provincia e la Regione sono informati ai principi di cooperazione, equiordinazione, complementarità e sussidiarietà tra le diverse sfere di autonomia.

Al fine di raggiungere una migliore qualità dei servizi, il Comune può espletare gli stessi sia in forma associata (Unioni di Comuni) che in convenzione con altri enti

L'attuale convenzione tra i Comuni di Brondello, Pagno e Castellar, dispone di una dotazione organica composta dalle sottoelencate risorse umane così qualificate

- n.2 esperti in materia finanziaria
- n.1 esperto in materia anagrafica-turistica-sociale
- n.1 esperto in materia turistica-sociale e di vigilanza
- n.1 esperto in materia fiscale-anagrafica
- n.1 esperto in materia tecnico-urbanistica
- n.1 addetto a trasporto alunni ed attività manutentiva
- n.2 addetti a conduzione mezzi speciali ed attività manutentiva

b. Attività principali e secondarie svolte dal soggetto

Oltre alle attività principali proprie istituzionali sopra descritte, il Comune di Brondello

- sostiene lo sviluppo del Terzo settore (associazionismo, volontariato , cooperazione sociale e imprese sociali) e più in generale dell'economia sociale del territorio, facilitando dove necessario la comunicazione e la collaborazione tra i servizi dell'amministrazione e le realtà attive nel territorio;
- sviluppa l'attività di ricerca e analisi dei fenomeni sociali, attivando sistemi di rilevazione dei dati che permettano un monitoraggio dell'utenza dei servizi e l'analisi di specifiche problematiche.
- sviluppa la comunicazione e la realizzazione di servizi sociali per l'infanzia e la terza età con i cittadini e gli altri soggetti istituzionali e non del territorio;

c. Inserimento in un circuito/consorzio/associazione locale

- **SI** (Consorzio Monviso Solidale / Unione Comuni Montani del Monviso / Consorzio BIM del Po)

d. Funzione dell'intervento proposto a finanziamento (descrivere quali motivazioni sostengono l'opportunità di realizzare l'intervento proposto)

I territori montani sono generalmente ad alta marginalità, ed in particolare le aree della ex Comunità Montana Valli Po, Bronda ed Infernotto evidenziano delle criticità che in altre aree sono meno evidenti

In particolare nelle suddette zone, il trasporto pubblico si presenta da sempre inadeguato, anche a causa della conformazione morfologica che le limita il raggio d'azione e ne aumenta i costi di esercizio

Infatti la Provincia di Cuneo, individua l'area della ex Comunità Montana Valle Po, area a domanda debole, nell'ambito della quale si possono attivare modalità particolari di espletamento dei servizi di linea

Il servizio trasporto anziani a chiamata può integrare il trasporto pubblico esistente, a servizio soprattutto della popolazione anziana nella normale attività quotidiana come ad esempio il collegamento alla farmacia, all'ambulatorio, alle poste, ai mercati settimanali ed eventuali consegne a domicilio

Non ultimo la soppressione di alcune linee bus, attuate a seguito della riduzione delle risorse, ha interessato principalmente le aree montane, dove la popolazione anziana ne è la principale fruitrice

e. Ricadute positive (descrivere quali sono le ricadute positive, tecniche ed economiche, attese dal soggetto a seguito della realizzazione dell'intervento)

L'attivazione di un trasporto a chiamata per soddisfare le esigenze soprattutto della popolazione anziana residente in aree marginali, è in grado di mitigare le carenze rilevate sul territorio – soprattutto riscontrate nell'ambito della attività di concertazione con altri amministratori locali – relativamente al all'accesso degli anziani verso i centri più vicini (accesso ad ambulatori, farmacie, posta, aree mercatali, etc).

Il servizio offerto di trasporto a chiamata, integrativo e non sostitutivo del normale trasporto pubblico locale, utilizzando un mezzo di piccole dimensioni, per consentire di effettuare spostamenti personalizzati in base alle richieste puntuali dell'utenza, permette:

- il trasporto ai presidi ospedalieri per visite mediche ed esami clinici ad anziani e pensionati che non hanno la possibilità di utilizzare i servizi di trasporto pubblici e non possono essere accompagnati da parenti o conoscenti.
- l'attivazione del Servizio Civile Nazionale, con popolazione giovane locale da impiegare nell'attività sociale in progetto

- l'attivazione di Servizi di Assistenza Domiciliare quali la spesa, l'acquisto di medicinali, l'accompagnamento per varie commissioni, ecc.

Altri obiettivi, non secondari, di questo progetto sono :

- venire incontro alle esigenze della popolazione anziana delle zone montane, evitando soprattutto di far sentire l'anziano come un "pacco" che viene spostato da un luogo all'altro.
- sensibilizzare il senso civico dei giovani ed i pensionati ancora attivi, finalizzato alla partecipazione del servizio in oggetto a supporto del personale comunale
- supportando il personale delle locali Case di Riposo, accompagnando gli anziani presso le strutture ospedaliere
- agevolare il contatto umano della popolazione anziana posta ai margini della società attiva e frenetica, facendo loro compagnia durante l'attesa, rendendo "umano" e sopportabile anche questo aspetto della vita di un anziano
- attuare un servizio a finalità sociale che potrà fungere eventualmente anche da trasporto di tipo turistico per favorire sull'area montana lo spostamento dei turisti, al servizio delle strutture ricettive locali che diventano così anche sponsor economico dell'iniziativa

Brondello, lì 02/01/2013

redattore e referente progetto

DONALISIO GEOM. GABRIELE

Via Roma 13 – 12030 Pagno (cn)
geom.donalisio@tiscali.it