

Schema di progetto
per la gestione degli interventi relativi al
“Trasporto fragili SdSS”.
(01.10.2023 – 30.06.2024)

a) Obiettivo: il presente progetto “Trasporto fragili SdSS” si propone di definire le modalità di realizzazione degli interventi a favore di persone che presentano una fragilità socio-economica e che necessitano di effettuare, presso il Sistema Sanitario Toscano (SST) un ciclo di prestazioni terapeutiche prescritte dal MMG o da un medico specialista, residenti nei Comuni della Società della Salute Senese.

Tali cittadini, al fine di poter usufruire della rete dei trasporti, dovranno possedere i requisiti descritti negli allegati B e C della DGRT 746/2023.

Il presente progetto viene realizzato in adempimento della DGRT 746/2023, che definisce le disposizioni concernenti l'attività progettuale relativa al trasporto di persone fragili per la seconda fase sperimentale di tale iniziativa.

b) Durata: Il progetto 'Trasporto fragili SdSS' si sviluppa nell'intervallo di tempo compreso tra il 01/10/2023 e il 30./06/2024.

c) Modello organizzativo della presa in carico delle persone

I cittadini che possiedono i requisiti previsti, potranno, documentando opportunamente la propria condizione, presentare domanda di accesso al servizio di trasporto per soggetti con fragilità socio-economica al fine di beneficiare di un voucher gratuito.

La persona dovrà compilare un modulo informatizzato on-line (<https://trasportosociale.ssr.toscana.it>), autonomamente dal proprio domicilio (*con accesso sicuro con SPID/CNS/CIE*) oppure potrà compilare la domanda su un apposito modulo rivolgendosi, anche tramite un soggetto appositamente delegato, alle realtà di seguito elencate:

- il CUP delle aziende sanitarie;
- i CAF accreditati dall'Agenzia dell'Entrate individuati a seguito di manifestazione di interesse in un apposito elenco che sarà pubblicato sul sito di Regione Toscana successivamente alla sottoscrizione di specifici accordi con le Aziende Sanitarie.
- le Associazioni di Volontariato e gli Enti del Terzo settore aderenti.

I suddetti soggetti svolgeranno il ruolo di facilitatori a supporto di coloro che non hanno un accesso al sistema digitale.

La persona richiedente dovrà essere in possesso di :

- prescrizione (NRE) o lettera di dimissione con indicazione di effettuare un ciclo ripetuto di prestazioni terapeutiche presso un servizio del SST.

La persona dovrà altresì dichiarare, su apposito modulo nel caso si rivolga ai servizi di cui sopra o con modulo informatizzato online, di essere in possesso di:

- certificazione che attesti la condizione economica dell'anno in corso (ISEE);
- residenza o domicilio sanitario in un comune della Regione Toscana;
- sede di erogazione della prestazione sanitaria prescritta;
- la presenza di almeno uno (1) dei seguenti indicatori di fragilità sociale:
 - situazione socio-abitativa:

- persona che vive da sola
- oppure persona che vive con convivente disabile o figlio minore
- oppure persona che vive con persona anziana > 70 anni

Le attestazioni sopraindicate correlate alle caratteristiche auto-dichiarate sono necessarie ad identificare il soggetto beneficiario del trasporto:

Se le condizioni sono soddisfatte, al termine della procedura, verrà creato un numero univoco regionale che potrà essere inserito nei sistemi di rendicontazione dei trasporti. Il cittadino per utilizzare il suddetto numero (ricevuto a mezzo email o SMS) dovrà contattare direttamente il gestore del servizio, che registrerà il trasporto per una completa tracciabilità.

Il cittadino che ha difficoltà a contattare il gestore del servizio potrà essere supportato dagli attori coinvolti nella fase di accesso.

Nei casi in cui il cittadino abbia necessità di informazioni relative alle modalità di attivazione del percorso potrà contattare il numero verde di Infosanita 800 55 60 60.

d) Modello organizzativo di gestione del servizio

Per la realizzazione del progetto “Trasporto fragili SdSS” si prevede un modello organizzativo in cui sono definite le funzioni e i ruoli dei seguenti attori:

- a) la SdS Senese;
- b) il coordinamento unico;
- c) Il Referente unico;
- d) gli ETS
- e) Il tavolo tecnico;

a) La SdS Senese:

- verifica la veridicità delle dichiarazioni delle persone richiedenti il servizio;
- prende contatto con l'ETS incaricato in caso sia necessario dettagliare il trasporto, indicando eventuali problematiche del trasporto;
- informa le famiglie e cura le comunicazioni relative ad eventuali eventi straordinari (es: disagi, malori, incidenti, ecc);
- riceve dalle persone eventuali segnalazioni di reclamo o disservizio e le trasmette al Referente unico per una valutazione condivisa dell'eventuale criticità rilevata.
- monitora l'andamento complessivo del servizio e apporta gli eventuali necessari correttivi;
- verifica i report mensili degli ETS e ne autorizza il pagamento.
- SI interfaccia all'Autorità di gestione per tutti gli adempimenti necessari.

La SdSS si riserva di effettuare controlli a campione sul corretto adempimento del progetto e di prevedere un sistema di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini attraverso un confronto con le famiglie e con il personale incaricato presso le sedi di destinazione.

b) Il Coordinamento unico

I componenti del Coordinamento unico vengono individuati in occasione della prima seduta di lavoro dei tavoli di co-progettazione.

Il Coordinamento unico ha i seguenti compiti:

- realizzare la mappatura delle risorse del territorio;
- redigere un piano di trasporto che tenga conto:
 - della possibilità di accorpare singoli trasporti per destinazioni omogenee;
 - dei tempi di viaggio dei singoli cittadini e delle loro caratteristiche personali;
- definire i percorsi più razionali in termini di minor percorrenza chilometrica e relativi tempi di viaggio.
- fornire le indicazioni operative al Referente Unico per la realizzazione dei trasporti da parte dei soggetti attuatori.

L'assegnazione dei trasporti agli ETS aderenti che hanno capacità organizzativa e strumentale appropriata, avviene secondo il criterio della vicinanza territoriale.

Inoltre, il Coordinamento unico affronta qualsiasi difficoltà possa scaturire dalla gestione del progetto, si riunisce di norma una volta ogni due mesi ad eccezione di eventuali eventi che ne possano richiedere una convocazione urgente ed immediata.

Nello specifico:

- attua attraverso i propri componenti un controllo della gestione tecnica ed organizzativa dei servizi;
- verifica la qualità dei servizi erogati;
- verifica le segnalazioni di disservizio e reclami ricevuti e lavora alla risoluzione delle controversie.

c) Il Referente unico

Viene individuato tra gli ETS presenti al tavolo di co-progettazione ed ha i seguenti compiti:

- attua le indicazioni operative fornite dal Coordinamento unico e fa attivare i trasporti da parte degli ETS e loro relative articolazioni territoriali.
- individua tra gli ETS aderenti quello che dovrà effettuare i trasporti, trasmettendo le richieste allo stesso.
- informa le famiglie rispetto agli orari in cui dovranno farsi trovare pronte le persone da trasportare;
- riceve eventuali richieste di modifica dei trasporti dovuta a eventi urgenti e non prevedibili;
- si attiva direttamente nei confronti delle persone qualora vi siano cambiamenti di orario, di percorso, comunque improvvisi, con riserva di comunicarli alla SdSS appena possibile;
- comunica tempestivamente alla SdSS qualsiasi evento rilevante che possa essere accaduto durante il trasporto (incidenti, malori, ecc);
- si impegna a fornire specifici chiarimenti rispetto alle eventuali segnalazioni di disservizio ricevute, entro 3 giorni dal loro ricevimento;
- trasmette alla SdSS i report mensili delle attività svolte e le relative richieste di rimborso delle spese;
- provvede a comunicare alla SdSS eventuali reclami ricevuti direttamente dalle persone trasportate, loro familiari o dal personale presente nelle sedi di destinazione interessate dal progetto;
- provvede a comunicare tempestivamente alla SdSS e al referente dell'ETS attuatore gli eventuali incidenti, infortuni occorsi durante i trasporti realizzati che abbiano coinvolto i cittadini trasportati.
- nel caso in cui l'ETS già assegnatario del servizio di trasporto, per motivi non dipendenti dalla propria volontà, non sia comunque in grado di effettuare il trasporto stesso, dovrà comunicare con congruo anticipo e comunque prima delle 24 ore antecedenti il servizio, al Referente unico la propria indisponibilità, il quale provvederà a trovare una soluzione alternativa conforme alle finalità progettuali.

In caso di ordinanza di chiusura delle sedi di destinazione e/o del traffico conseguente ad eventi atmosferici, o altri eventi eccezionali, in accordo con il piano di Protezione Civile redatto da ogni Comune, gli ETS potranno interrompere il Servizio informando le famiglie dell'interruzione delle attività.

Resta inteso che nel caso i soggetti esecutori del trasporto ravvisino autonomamente eventuali pericoli connessi alla viabilità potranno procedere alla sospensione del trasporto, provvedendo a informare le famiglie e dandone pronta comunicazione alla SdSS.

Il ruolo di Referente unico potrà essere svolto a rotazione da più ETS che ne hanno le capacità organizzative e gestionali da individuare agli esiti dei tavoli di lavoro della co-progettazione.

d) Gli ETS

Per la gestione delle problematiche organizzative ed operative ogni ETS nomina un referente tecnico, che partecipa al tavolo tecnico di valutazione del servizio.

Gli ETS garantiscono l'esecuzione del piano di trasporto mediante l'impiego delle proprie risorse umane e materiali ed hanno il compito di:

- garantire il trasporto e l'accompagnamento attraverso i propri mezzi ed operatori;
- adempiere alle indicazioni del Referente unico in merito all'attivazione dei servizi da effettuare rispettando i termini di attivazione e le eventuali indicazioni riguardanti l'effettuazione del trasporto;
- comunicare al Referente unico tutte le notizie rilevanti concernenti i trasporti con particolare riguardo alle criticità riscontrate nel corso del trasporto e comunicando le assenze degli utenti;
- curare la regolare trasmissione, entro il mese successivo, del rapporto sui flussi dei trasporti effettuati il mese precedente;
- predisporre e inviare mensilmente alla SdSS il documento contabile, unitamente al report dei viaggi effettuati.
- predisporre la rendicontazione analitica delle spese al 31.12.2023, 31.03.2024 e 30.06.2024 a fronte di richiesta della SdSS.
- in caso di ordinanza di chiusura al traffico conseguente ad eventi atmosferici o altre evenienze imprevedibili, gli ETS aderenti potranno interrompere il Servizio fino al ripristino delle condizioni di sicurezza. Nel caso che le Associazioni aderenti ravvisino autonomamente eventuali pericoli connessi alla viabilità, il trasporto potrà essere sospeso, dandone comunicazione alla SdSS ed al Referente unico.
- assicurare, per i trasporti effettuati con mezzi non sanitari, l'accreditamento del servizio nella categoria "Altri servizi alla persona" di cui alla L.R. Toscana n. 82/2009.

e) Il tavolo tecnico di valutazione del servizio

Il tavolo tecnico di valutazione si compone, oltre che dei componenti del Coordinamento unico dei seguenti componenti:

- n. 1 rappresentante per ogni ETS
- n. 2 rappresentanti della SdSS

Tutti gli ETS devono prevedere che le modalità esecutive e l'organizzazione dei servizi (orari, itinerari, dotazioni strumentali e di personale, ecc.) siano operate attraverso un coordinamento unico dei diversi soggetti coinvolti e che tale coordinamento sia costantemente attuato dagli stessi soggetti erogatori al fine di garantire efficienza, omogeneità e continuità dei servizi stessi.

3. Ruolo degli operatori nello svolgimento dei trasporti

Il personale che ha il compito di effettuare i trasporti sociali per conto degli ETS aderenti al progetto avrà cura di:

- accompagnare la persona trasportata dalla propria abitazione fino alle sedi di destinazione. La persona potrà essere affidata esclusivamente al personale delle sedi di destinazione incaricato a riceverla, se previsto.
- attenersi alle indicazioni ricevute rispetto ai tempi e alle modalità indicate;
- compilare il foglio di viaggio, al momento della presa in carico del soggetto trasportato e all'arrivo a destinazione, verificando che venga debitamente firmato nel rispetto delle indicazioni date sulle singole situazioni (ad es. nei casi di liberatorie, variazione di indirizzo, presa in carico da persona diversa da un familiare ecc.).

In particolare:

- il personale di guida dovrà essere in possesso di idonea patente in ottemperanza a quanto stabilito dalle vigenti leggi e dovrà usare particolare diligenza e speciale prudenza nella condotta di guida e nelle fasi di salita e discesa delle persone, assicurando che in nessuna fase del servizio abbiano a verificarsi situazioni di pericolo per l'incolumità delle stesse.
- il personale di guida ha inoltre l'obbligo di assicurarsi della perfetta efficienza del mezzo

prima dell'inizio del servizio. Il personale di guida risponde di tutte le situazioni pericolose per l'incolumità personale dei trasportati che egli stesso abbia determinato con una condotta colposa durante le varie fasi del trasporto, ivi comprese le attività preparatorie ed accessorie, quali ad esempio salita e discesa dal mezzo.

Il personale accompagnatore dovrà essere presente in ogni caso in cui è ritenuto necessario ai fini del corretto espletamento del servizio. L'accompagnatore, durante l'effettuazione del trasporto, deve vigilare su trasportati.

Il personale di guida ed il personale accompagnatore dovranno avere un rapporto fattivo di collaborazione e dovranno:

- rispettare gli orari e gli itinerari stabiliti e svolgere i servizi richiesti con la massima cura ed attenzione.
- curare la tutela dei trasportati durante il percorso, la salita e la discesa e fino a destinazione.
- accertarsi che i trasportati siano regolarmente seduti e assicurati secondo le norme del codice di circolazione stradale;
- adoperarsi affinché i trasportati non arrechino danni a se stessi e/o agli altri trasportati;
- assistere le persone nel percorso dal/al domicilio dal/all'interno delle sedi di destinazione;
- esercitare la vigilanza sulle persone dal momento iniziale dell'affidamento (luogo in cui si effettua la fermata) sino all'arrivo a destinazione e ritorno.
- essere munito di adeguato strumento di comunicazione che consenta, in caso di necessità, un immediato contatto con il Referente unico e garantire tempestiva comunicazione di ogni avversità eventualmente occorsa, ivi compresi i danni all'incolumità personale dei trasportati;
- essere munito di idoneo cartellino di riconoscimento;
- non potrà, durante la guida, fumare né utilizzare il cellulare, fatta eccezione per il cellulare di bordo nei casi in cui ne è previsto l'utilizzo.

4. Veicoli adibiti al trasporto

I mezzi utilizzati dovranno essere in regola con tutte le norme relative alla circolazione, possedere i requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente, possedere i requisiti di idoneità alla circolazione e omologazione, essere regolarmente immatricolati.

I mezzi utilizzati dovranno rispettare i cicli di manutenzione previsti dal costruttore del mezzo.

I mezzi dovranno essere sottoposti a ciclo di pulizia interna ed a pulizia esterna con una frequenza tale da mantenere costantemente adeguato lo stato di decoro del mezzo.

La SdSS, in qualsiasi momento, potrà effettuare controlli sulla manutenzione e sulla pulizia dei mezzi, così come potrà inviare propri operatori sui mezzi per verificare le modalità di effettuazione dei trasporti.

La SdSS può mettere a disposizione degli ETS veicoli adeguati alle esigenze del servizio di cui trattasi per i quali verrà riconosciuto, eventualmente, il rimborso delle spese di carburante.

5. Coperture assicurative

Gli ETS si assumono la responsabilità, senza riserve od eccezioni, di ogni danno che può derivare alla SdSS o a terzi, cose o persone, per fatti connessi alla realizzazione delle attività progettuali.

Sono da ritenersi a carico degli ETS gli oneri ed i rischi derivanti dall'utilizzo di attrezzature, materiali e quant'altro necessario per lo svolgimento del servizio, compresi la copertura per gli eventuali infortuni.

Sono altresì a carico degli ETS la stipula della polizza infortuni e responsabilità civile verso terzi per le persone che partecipano alle iniziative nell'ambito del progetto dal momento della partenza fino al ritorno all'abitazione e per i volontari che collaborano alla realizzazione delle stesse in tutte le fasi di svolgimento delle azioni progettuali.

La SdSS è esonerata espressamente da qualsiasi responsabilità per danni o incidenti che, anche in itinere, dovessero verificarsi nell'espletamento del progetto.

6. Pagamenti e risorse

I pagamenti saranno effettuati in favore dei singoli ETS entro i termini di legge ed in qualità di rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate tramite specifica rendicontazione.

Il rimborso delle spese agli ETS avverrà applicando il criterio del costo chilometrico onnicomprensivo per ogni chilometro effettivamente percorso.

In fase di co-progettazione gli importi relativi al costo chilometrico dovranno essere precisamente misurati tenendo a riferimento, a titolo esemplificativo, le seguenti voci di costo (come definite dalle specifiche Linee Guida CESVOT del luglio 2016):

- spese per assicurazioni e bollo;
- spese per automezzi;
- spese per personale;
- spese generali.

Si prevede un rimborso chilometrico onnicomprensivo come di seguito illustrato:

€ xxxx pulmino;

€ xxxx veicolo attrezzato con pedana;

€ xxxx autoveicolo

€ xxxx

Tutte le spese devono essere inequivocabilmente riconducibili al servizio oggetto del presente avviso e sono riconosciute solo se previste dalla normativa vigente.

Gli importi del rimborso chilometrico, come definiti in fase di co-progettazione, dovranno essere di esclusiva pertinenza del servizio svolto per conto della SdSS.

Gli ETS che concorrono alla realizzazione del progetto possono apportare proprie risorse materiali, immateriali ed economiche.

È in ogni caso escluso qualsiasi forma di compenso erogato dalla SdS Senese a titolo di corrispettivo, così come previsto dalla normativa regionale e nazionale, per i servizi svolti dagli ETS.

Le risorse necessarie alla realizzazione degli interventi, in adempimento della DGRT 746/2023, saranno puntualmente definite al termine del periodo gestionale a seguito di presentazione di Relazione di progetto e rendicontazione dell'attività svolta.

La SdS Senese provvederà ad anticipare quanto dovuto agli ETS.

Al 31.12.2023 verrà effettuato un puntuale monitoraggio sulle spese sostenute e rendicontate dagli ETS al fine di apportare eventuali modifiche e correzioni alle regole di rimborso definite nei tavoli di co-progettazione e formalizzate con la stipula della convenzione di gestione.

Per accettazione _____

ecc...