



LINEE GUIDA TRASPORTO SOCIALE

CAMPO DI APPLICAZIONE, ATTORI, PROCESSI, REQUISITI NECESSARI



Tavolo di Lavoro incaricato della produzione delle Linee Guida

Andrea Valdrè – Regione Toscana

Liuba Ghidotti - ANCI

Luigi Remaschi – ANPAS Toscana

Renato Boni – AUSER Toscana

Andrea Panelli – Federazione Regionale delle Misericordie della Toscana

Paolo Balli - CESVOT

Fabio Lenzi – Iris – Idee e Reti per l'Impresa Sociale – Consulente Cesvot

Paolo Profeti – Iris – Idee e Reti per l'Impresa Sociale – Consulente Cesvot

Luglio 2016



PREMESSA

Il Trasporto sociale rappresenta da sempre uno dei servizi a maggiore impatto sulla comunità, vuoi per la capillarità dell'offerta, vuoi per il sistema di servizi, strutture, centri che beneficia di questo tipo di prestazione. La disomogeneità territoriale e il diverso tipo di enti chiamati a intervenire nell'ambito del servizio ha portato ad una molteplicità di esperienze in ordine alle modalità di costruzione della progettualità e alla sua assegnazione ai soggetti erogatori.

L'esigenza di individuare degli standard di processo e di gestione del servizio di Trasporto sociale, al fine di indirizzarne i percorsi collegati, nasce dall'esigenza di uniformare i comportamenti delle amministrazioni e migliorare la qualità dell'assistenza. Tuttavia, affinché le Linee guida possano realmente raggiungere gli obiettivi è necessario che siano utilizzate quali strumenti adeguatamente calati nei diversi contesti.

Per questo motivo la Regione Toscana e ANCI hanno sostenuto il lavoro coordinato dal Cesvot assieme alle principali reti del volontariato; le Linee guida compiono un'analisi puntuale dei punti critici sul tema e intendono costituire un punto di riferimento per tutti i soggetti pubblici e privati interessati.



Sommario

PREMESSA.....	3
INTRODUZIONE.....	5
1. Campo di Applicazione	7
2. Attori e processi.....	9
2.1 Attori del servizio.....	9
2.2 Processi.....	9
3. Requisiti necessari allo svolgimento dell'attività di Trasporto sociale.....	16
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	18
RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI.....	18



INTRODUZIONE

Negli ultimi anni il del Trasporto sociale ha visto un crescente ampliamento e diversificazione sul territorio delle modalità di gestione e assegnazione del servizio; tale sviluppo è peraltro storicamente connesso all'assenza di un quadro definitorio e normativo univoco al quale attenersi per la costruzione di percorsi specifici in questo ambito.

Una serie di pubblicazioni che si sono susseguite nel corso degli ultimi anni rilevano infatti la disomogeneità complessiva del sistema di Trasporto sociale, in ordine ai destinatari, ai gestori, alle modalità di rimborso e rendiconto. Un primo importante rapporto sul tema è stato prodotto dall'Osservatorio regionale nel 2014, il quale ha raccolto dagli enti gestori i dati relativi ai servizi presenti sul territorio e li ha raccontati nella loro complessità.

I risultati di quest'indagine hanno ispirato una successiva analisi, promossa da Cesvot, che ha letto il punto di vista delle associazioni chiamate a svolgere il servizio, individuando al contempo le criticità principali del sistema. Il seminario di presentazione della ricerca di Cesvot, tenutosi nel febbraio 2016, che ha visto la presenza della Regione Toscana e di Anci Toscana, nonché delle organizzazioni di volontariato, è stata l'occasione per ribadire l'importanza e l'urgenza di uniformare il frastagliato panorama toscano in ordine alle caratteristiche principali del servizio stesso.

Per questo motivo, come esito di quell'incontro, i principali attori istituzionali (Regione e Anci) e del volontariato (Auser, Misericordie e Pubbliche Assistenze) hanno costituito un tavolo di lavoro paritetico condotto da Cesvot. Il risultato del lavoro del tavolo tecnico si esplicita in questo documento.

Questo documento non vuole introdurre vincoli alle amministrazioni locali per quanto attiene l'individuazione dei beneficiari, dei contenuti economici, degli aspetti processuali del servizio di Trasporto sociale, né da un punto di vista giuridico né da quello finanziario, essendo tali scelte di pertinenza del livello comunale singolo o associato. Pertanto, **la selezione dei destinatari e delle condizioni di disagio interessate, la scelta dei percorsi di costruzione delle progettualità, la presenza di eventuali richieste di compartecipazione sono** tutte questioni demandate alle singole amministrazioni locali che attivano il servizio, e devono necessariamente essere costruite sulla base di esigenze interne e vincoli economici.

E' pur vero che, in un momento in cui è a rischio la tenuta del sistema di welfare in termini di sostenibilità, ma anche di equità e pari opportunità nell'accesso, l'applicazione dell'ISEE al servizio di *Trasporto sociale*, in quanto criterio di attuazione del cd. principio di 'universalismo selettivo', costituisce uno strumento nelle mani dell'amministrazione per identificare la platea dei destinatari all'erogazione della prestazione o un parametro per identificare la modalità di contribuzione dei beneficiari al servizio.

Le Linee guida sul *Trasporto sociale* si pongono comunque l'obiettivo di qualificarsi non come prescrizione specifica ma quale riferimento generale **individuandone** le principali **frontiere semantiche, gli attori, i processi**.



La struttura del documento ricalca la volontà di rappresentazione complessiva della tematica; nel primo paragrafo si affronta la questione definitoria, con la costruzione di un campo semantico condiviso, nel secondo si tratta il tema relativo agli attori da coinvolgere e della scelta dei processi per l'attribuzione del servizio, infine si individuano dei requisiti organizzativi e strutturali necessari a rafforzare il livello qualitativo delle prestazioni offerte.



1. Campo di Applicazione

Nella difficoltà di costruire un'area semantica comune, il tavolo di lavoro ha iniziato con il riferirsi al nomenclatore sociale regionale, il quale classifica il *Trasporto sociale* alla lettera H, servizi di supporto H3, come *'mezzi di trasporto (pubblici o privati) volti a garantire lo spostamento di persone a ridotta mobilità'*

L'ovvia considerazione che viene sviluppata dall'analisi della sintetica definizione oltre che dal panorama composito delle attività afferenti, delineate dagli studi effettuati dall'Osservatorio Regionale e da Cesvot negli ultimi anni, ha portato alla conclusione che **non sia pacifico costruire una nozione univoca** per questo servizio. Tale difficoltà non comporta però l'impossibilità di creare un campo di applicazione comune, dal quale trarre poi un'opportuna rappresentazione sommaria.

Per una completa descrizione del servizio di *Trasporto sociale* si riporta la definizione contenuta nel rapporto "Il Trasporto sociale in Toscana. Anno 2014" prodotto dall'Osservatorio Regionale: *'Il Trasporto sociale in Toscana è un servizio di accompagnamento rivolto a persone in condizioni di disagio psichico, fisico o economico; prevalentemente anziani, persone con disabilità o minori, privi di idonea rete familiare di supporto e/o non in grado di muoversi in modo autonomo. È un servizio di competenza comunale che può essere effettuato in proprio attraverso i servizi sociali competenti, oppure – come accade più frequentemente – in funzione associata, delegandone la gestione all'unione dei Comuni di appartenenza, alle SdS, all'Azienda USL di riferimento o ad altre forme associative. È finalizzato a garantire l'accesso a strutture prevalentemente socio-sanitarie (RSA, strutture riabilitazione), socioassistenziali (centri socializzazione, comunità minori), scolastiche (infanzia, primaria e secondarie di primo grado) e solo in via eccezionale anche lavorative o sanitarie. È in larghissima misura erogato da associazioni di volontariato. Il costo del servizio può essere interamente a carico degli enti competenti secondo modalità definite da regolamenti o altri atti, oppure in minima parte a carico dell'utenza, attraverso una quota di compartecipazione.'*

Pur ritenendo la nozione completa, si intende semplificarne alcune indicazioni, discutendone però di seguito le condizioni di discriminazione che delimitano il contenuto del servizio e contribuiscono a edificare le basi per le finalità del presente documento.

In primo luogo il servizio è sempre **destinato a persone in condizione, anche temporanea, di fragilità o persone con disabilità psicofisica**. Tali problemi si sostanziano nella difficoltà/impossibilità ad utilizzare la rete familiare di supporto e/o i mezzi pubblici a disposizione e pertanto la necessità di ricorrere ad altri soggetti.

Secondariamente, la caratteristica che emerge in rilievo è la **relazione con la struttura pubblica**; i destinatari devono essere seguiti o conosciuti dai servizi, i quali ne segnalano la necessità al soggetto che effettua il *Trasporto sociale*, talvolta attraverso la ricomprensione all'interno del Piano Assistenziale Personalizzato, talvolta per chiamata diretta o con l'erogazione di voucher o buoni servizio.



In terzo luogo vi è una **finalizzazione specifica rispetto alle destinazioni**; generalmente l'obiettivo del *Trasporto sociale* è quello di garantire l'accesso a strutture, servizi o a reti aggregative. Si può quindi intendere quale servizio volto a rimuovere lo specifico bisogno di mobilità del beneficiario e nel contempo una prestazione in grado di rispondere indirettamente anche ad altre esigenze dell'utente come, ad esempio, la frequenza ai centri nei quali potrà socializzare.

Questo tipo di accezione consente di associare il *Trasporto sociale* con la fruibilità effettiva dei servizi rivolti alla persona, senza il quale quindi per il cittadino sarebbe impossibile accedere puntualmente o in continuità; il *Trasporto sociale* non riveste in sintesi rilevanza propria, ma assume una valenza accessoria rispetto ad altri obiettivi specifici. Tale considerazione infatti porta in qualche caso anche a ricomprendere il servizio nella gara/appalto/convenzione con il centro/struttura di destinazione.

Pertanto, ai fini di esprimere una delimitazione di senso ma sintetica del campo di applicazione delle presenti **Linee Guida**, si considera come "*Trasporto sociale*" **un servizio di accompagnamento diretto a persone fragili (anziani, minori o persone con disabilità) e finalizzato, a consentire l'accesso alla rete di servizi sanitari, sociali, educativi e ricreativi o eventi aggregativi.**'

Tale delimitazione di campo non intende assumere un valore definitorio o qualificatorio di fattispecie giuridica, ma è da assumersi solo in relazione con quanto viene espresso nei successivi paragrafi.



2. Attori e processi

2.1 Attori del servizio

COMUNE: I comuni sono titolari delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale, detengono la competenza in materia di riconoscimento attività sul territorio e servizi sociali, quindi la copertura dei costi dei suddetti servizi

SDS/Conferenza dei Sindaci zionali: Detengono la delega dei servizi sociali, se attribuita sono chiamati quindi a incentivare e supervisionare il sistema.

ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO – L.266/91 - enti senza scopo di lucro, con finalità di solidarietà sociale, possono ricevere contributi da enti pubblici solo per specifiche attività documentate o progetti dietro la sottoscrizione di specifiche convenzioni. Sono iscritte ai registri regionali di cui alla citata legge istitutiva.

2.2 Processi

Nell'ambito dei servizi sociali, la L. 328/2000 incentiva la *'programmazione, progettazione, realizzazione del sistema locale dei servizi sociali a rete, sollecitando l'indicazione delle priorità e dei settori di innovazione attraverso la concertazione delle risorse umane e finanziarie locali'*.

Contestualmente si prevede per questo tipo di percorsi un coordinamento al fine di aggregare la domanda, individuando l'unità minima di riferimento nell'«ambito» territoriale corrispondente alla zona socio sanitaria, anziché nel singolo Comune.

Il PISR 2012-15 prevede in particolare:

- Linee guida per la progettazione dei servizi di prossimità territoriale;
- sviluppo tra il sistema dei servizi pubblici alla persona e le organizzazioni del terzo settore;
- valorizzazione delle realtà associative nei molteplici settori e ulteriore capillarità e diffusione.

Questi aspetti sono divenuti oggi ancora più importanti, poiché la nuova Direttiva 2014/24/UE introduce un regime "alleggerito" per l'aggiudicazione degli appalti inerenti i servizi sociali ed altri particolari servizi indicati nell'art. 74 e nell'allegato XIV. Per questi servizi, prestati in ambiti territorialmente circoscritti, connotati da particolari caratteristiche socio-culturali, la Direttiva Europea innalza in modo significativo la soglia (portandola a 750.000€) al di sotto della quale sussiste la possibilità di derogare alle procedure selettive 'ordinarie' disciplinate dalla direttiva stessa. La nuova disciplina europea prevede infatti per attività 'sottosoglia', il 'solo' rispetto delle regole di pubblicità, trasparenza e non discriminazione fra operatori.



Da un'analisi delle più importanti esperienze relative al *Trasporto sociale* in Regione, si evidenzia che il servizio è svolto in modo prevalente dalle organizzazioni di volontariato. Le esperienze finora realizzate hanno generalmente previsto modalità che comportino:

- manifestazione di interesse
- costruzione di cabina di regia, associazione/soggetto di secondo livello, rete di solidarietà unica con il quale interfacciarsi per la gestione del servizio
- convenzionamento.

Tra le tipologie di manifestazione di interesse troviamo la convocazione di tavoli finalizzati alla costruzione di un **Patto Territoriale**, istituito dalla L. 662/1996, il quale prevede che vi sia un accordo relativo all'attuazione di un programma di interventi caratterizzato da specifici obiettivi di promozione dello sviluppo locale, promosso da enti locali, parti sociali, o da altri soggetti pubblici o privati.

Tale percorso, previsto inizialmente dalla norma per l'ambito socioeconomico, **è stato utilizzato in alcune realtà toscane** specificatamente alle tematiche relative alla promozione del benessere sociale. I contenuti di tale accordo sono solitamente predeterminati e riguardano principalmente:

- 1) le attività e gli interventi da realizzare, con i relativi tempi e modalità di attuazione;
- 2) i soggetti responsabili dell'attuazione delle singole attività ed interventi;
- 3) gli impegni di ciascun soggetto, nonché del soggetto cui competono poteri sostitutivi in caso di inerzie, ritardi o inadempienze;
- 4) i procedimenti di conciliazione o definizione di conflitti tra i sottoscrittori;
- 5) le risorse finanziarie occorrenti per le diverse tipologie di intervento, a valere sugli stanziamenti pubblici o anche reperite tramite finanziamenti privati;
- 6) le procedure ed i soggetti responsabili per il monitoraggio e la verifica dei risultati.

Il Patto diviene vincolante per tutti i soggetti che vi partecipano. I controlli sugli atti e sulle attività posti in essere sono in ogni caso successivi.

Se confrontiamo la Delibera 32/2016 di ANAC tuttavia troviamo un riferimento specifico di questo genere limitatamente al solo **'patto di cittadinanza sociale a livello locale'**, contenuto nella **Carta dei Servizi Sociali**, la quale deve far riferimento anche a:

- *i percorsi e le opportunità sociali disponibili;*
- *la mappa delle risorse istituzionali e sociali;*
- *i livelli essenziali di assistenza previsti;*
- *gli standard di qualità da rispettare;*
- *le modalità di partecipazione dei cittadini;*
- *le forme di tutela dei diritti, in particolare dei soggetti deboli;*
- *gli impegni e i programmi di miglioramento;*
- *le regole da applicare in caso di mancato rispetto degli standard.*

La supervisione e il monitoraggio dell'applicazione dei contenuti del Patto di cittadinanza sociale devono essere verificati e valutati annualmente in termini di risultati raggiunti per una eventuale riprogrammazione, al fine di evitare *'che le scelte dell'amministrazione in ordine ai bisogni da soddisfare in*



ambito sociale possano essere influenzate dalla disponibilità di offerta e, in particolare, dalle capacità esecutive dei soggetti che partecipano alla programmazione.'

In un altro passo della suddetta delibera 32, si delinea il percorso di **co-progettazione**, forse più adatto e utilizzabile per la realizzazione delle attività previste dai piani di zona, attraverso forme e modalità che prevedano:

- inclusione degli interlocutori nella rete integrata dei servizi;
- collaborazione fra soggetti pubblici e del privato sociale;
- individuazione di risorse comuni per l'attuazione di progetti e obiettivi condivisi.

Si parla infatti di garanzia di correttezza e legalità, che punta a favorire *'la massima partecipazione dei soggetti privati alle procedure di co-progettazione'*.

Gli enti che intendono avvalersi di questo strumento devono:

'predeterminare gli obiettivi generali e specifici degli interventi, definire le aree di intervento, stabilire la durata del progetto e individuarne le caratteristiche essenziali, redigendo un progetto di massima che serve anche a orientare i concorrenti nella predisposizione della proposta progettuale'.

Anche in questo caso emerge il ruolo a priori di definizione di massima dei contenuti e degli obiettivi del percorso da parte del decisore pubblico, il quale deve poi garantire la massima apertura nella partecipazione ai percorsi di inclusione progettuale.

ANAC descrive anche i passi da compiere per la realizzazione di un percorso di co-progettazione:

- 'pubblicazione di un avviso di interesse con cui si rende nota la volontà di procedere alla co-progettazione. Nell'avviso sono indicati un progetto di massima, nonché i criteri e le modalità che saranno utilizzati per l'individuazione del progetto o dei progetti definitivi;*
- individuazione del soggetto o dei soggetti partner dell'ente mediante una selezione volta a valutare i seguenti aspetti:*
 - *possesso dei requisiti di ordine generale (al riguardo sembra opportuno adottare i criteri previsti dall'art. 38 del Codice dei Contratti), tecnici, professionali e sociali (tra cui l'esperienza maturata);*
 - *caratteristiche della proposta progettuale;*
 - *costi del progetto;*
- avvio dell'attività vera e propria di co-progettazione, con la possibilità di apportare variazioni al progetto presentato per la selezione degli offerenti;*
- stipula della convenzione.*

Venendo quindi in evidenza la caratterizzazione locale e il rilievo territoriale del servizio, gli enti sono incentivati e anzi sollecitati dal quadro normativo all'attivazione di procedimenti di co-progettazione e in genere di percorsi di natura pattizia per la realizzazione del servizio di *Trasporto sociale* a livello locale con il volontariato.



Tali considerazioni trovano fondamento nelle suddette riflessioni, in particolare il ricorso a questo tipo di processi consente:

- una declinazione più efficace del modello e del progetto di servizio, collegato a circostanze contestuali e commisurato alle risorse presenti sul territorio;
- la massima apertura nel percorso di co-progettazione a tutti i soggetti di riferimento in ambito locale, ed il rispetto delle prescrizioni di non discriminazione, trasparenza e pubblicità previste dalla recente disciplina 'alleggerita' di matrice comunitaria;
- una selezione qualitativa degli interlocutori in ambito di co-progettazione, in modo da individuare quelle organizzazioni con l'appropriata capacità operativa.

In merito ai rapporti economici tra l'ente e l'organizzazione di volontariato, l'art. 5 della l. n. 266/91 "Legge quadro sul volontariato" dispone che le organizzazioni di volontariato traggono le risorse economiche da "rimborsi derivanti da convenzioni" e da "entrate derivanti da attività commerciali e produttive marginali". Infine, l'art. 7 disciplina le convenzioni prevedendo che: "Lo Stato, le Regioni, le province autonome, gli enti locali e gli altri enti pubblici possono stipulare convenzioni con le organizzazioni di volontariato ... che dimostrino attitudine e capacità operativa. Le convenzioni devono inoltre prevedere forme di verifica delle prestazioni e di controllo della loro qualità nonché le modalità di rimborso delle spese." In seguito, con la l. n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" è stato confermato che, proprio attraverso il convenzionamento ed esercitando le attività previste nel proprio statuto, le associazioni di volontariato svolgono un ruolo attivo e di primaria importanza anche nella programmazione degli interventi insieme a enti locali, Regioni e Stato. La stessa Corte di Giustizia Europea, con sentenza del 29 Novembre 2007¹, ha riconosciuto la piena legittimità degli affidamenti convenzionali, se collegati al rimborso delle attività sostenute, secondo il principio di economicità, efficienza e non sovracompensazione dei costi sostenuti, affinché non vi sia corrispettivo né onerosità del rapporto tale da giustificare la tipologia di affidamento.

D'altra parte, l'attività delle associazioni di volontariato è priva di alcun connotato di lucro anche indiretto, e realizza il principio di solidarietà, veicolando le risorse tecniche per il perseguimento dei fini istituzionali della solidarietà sociale. La capillare diffusione sul territorio delle associazioni di volontariato e delle strutture del volontariato, consente di gestire il servizio utilizzando in modo razionale il complesso delle risorse di uomini e di mezzi disponibili, limitando al massimo le distanze da percorrere ed i tempi degli interventi, riducendo anche in questo modo i costi. Si può quindi supporre che tale modalità organizzativa del servizio, avvalendosi dell'attività di volontariato e a fronte del solo rimborso delle spese effettivamente sostenute senza remunerazione e margini di profitto imprenditoriale, conduca anche ad un risparmio significativo di costi. Per quanto esposto, il ricorso in via prioritaria alle associazioni di volontariato rappresenta una modalità di organizzazione del servizio idonea a garantire il conseguimento degli scopi generali abbinati ad una opportuna efficienza gestionale.

¹ Causa C-119/06.



L'affidamento dei servizi in favore delle associazioni di volontariato, come detto, comporta l'esclusiva erogazione di un rimborso spese opportunamente rendicontato. La modalità di rimborso delle spese sostenute deve quindi essere prestabilita in ambito convenzionale e può comprendere la rendicontazione dei costi diretti effettivamente sostenuti, oltre ad eventualmente una quota di costi indiretti collegata allo svolgimento dell'attività. Si sottolinea inoltre che il trasferimento economico da parte dell'ente all'associazione relativo al servizio non deve superare il rimborso delle spese sostenute; in alternativa la corresponsione costituirebbe una contropartita configurante una effettiva onerosità della prestazione.

Nella maggior parte dei casi rilevati nel corso delle indagini condotte sul tema del *Trasporto sociale* sono state individuate modalità di rimborso che prevedevano anche una quota di spese strutturali imputati al servizio; la costruzione di un sistema di attribuzione specifica di costi può risultare complesso ed è una dimensione collegata all'organizzazione del servizio. Di seguito si propone uno schema esemplificativo nel quale sono elencate le principali voci interessate, alle quali sono affiancati dei riferimenti specifici percentuali, al fine di fornire un quadro completo per il decisore.

I servizi sono generalmente organizzati sulla base di due principali categorie:

- Tipologia di trasportato
 - i. Anziano
 - ii. Persona con disabilità
 - iii. Persona con disabilità con particolari esigenze di accompagnamento
- Tipologia di mezzo utilizzato
 - i. Autovettura
 - ii. Mezzo attrezzato
 - iii. Mezzo con più di + 7 posti
 - iv. Mezzo con più di + 7 posti attrezzato

Tali indicazioni sono dovute alla necessità di variare il contenuto dell'assistenza sulla base della tipologia di trasportato – anziano solo non richiede accompagnamento, una persona con disabilità motoria può non richiederlo, la persona con disabilità di tipo psichico probabilmente presuppone un supporto specifico. La differenziazione della vettura può porre di fronte a ulteriori analisi relativamente alla tipo di trasporto (collettivo, individuale).

I rimborsi collegati alle suddette categorie possono essere articolati a matrice anche in relazione a:

- viaggio base
- addizionale per lunghe percorrenze chilometriche
- addizionale per percorrenze superiori a 90 minuti
- trasportati successivi al primo
- eventuale sosta/attesa



Le precedenti voci di spesa, come anticipato, sono affiancate o sostituite da una serie di ulteriori imputazioni collegate alle spese indirettamente sostenute per il servizio. Solitamente queste componenti sono oggetto di un cofinanziamento da parte del soggetto esecutore del servizio; una quota di tale ammontare complessivo può essere finanziato nel quadro degli accordi convenzionali, dietro rendicontazione.

Il modello di gestione che prevede un rimborso delle spese dell'associazione si basa sull'individuazione di voci specifiche, di seguito fornite a titolo esemplificativo, nonché le quote riconosciute in percentuale sul totale, le quali si strutturano principalmente su:

SPESE PER ASSICURAZIONI E BOLLO – orientativamente 15-20%

- Assicurazioni responsabilità civile mezzi utilizzati per il servizio
- Assicurazione responsabilità civile verso terzi relativa ai mezzi e alle risorse utilizzati per il servizio
- Spesa per bollo automezzi utilizzati per il servizio
- Altre spese per il servizio

SPESE PER IL PERSONALE – orientativamente 20-25%

- Spese per il personale dipendente, nei termini previsti dalla normativa vigente
- Rimborso spese sostenute dai volontari impiegato nel servizio
- Quota parte dell'acquisto divise utilizzate nel servizio e di eventuali dipendenti addetti al servizio
- Spese per formazione ed aggiornamento del personale relativamente alla specificità previste per l'accompagnamento sociale
- Altre spese per il servizio (purché inequivocabilmente riconducibili al servizio stesso)

SPESE PER AUTOMEZZI – orientativamente 45-50%

- Spese per carburanti, lubrificanti e materiali sostenuti per il servizio
- Manutenzione ordinaria meccanica ed elettronica dei mezzi destinati al servizio
- Pulizia esterna ed interna degli automezzi destinati al servizio
- Ammortamento finanziario di competenza, eventuale noleggio e leasing relativi al servizio
- Altre spese inerenti gli automezzi per il servizio (purché inequivocabilmente riconducibili al servizio stesso)

SPESE GENERALI – orientativamente 10-15%

- Spese generali di competenza (utenze, energia, internet, acqua, tasse comunali, telepass)
- Eventuali affitti, interessi su mutui e ammortamento immobili destinati al servizio
- Spese di cancelleria
- Spese per attrezzature di ufficio
- Altre spese per il servizio (purché inequivocabilmente riconducibili al servizio stesso)



Il rilievo effettuato sui territori dalle indagini prodotte ha permesso in conclusione di constatare che nella nostra Regione l'esperienza di affidamento del *Trasporto sociale* al volontariato realizzata mediante la costruzione di **processi condivisi** si sia rivelata la più consona sia a livello tecnico che normativo. La facoltà di affidare i servizi sottosoglia direttamente, le forme di co-progettazione e i percorsi esemplificati costituiscono i principali riferimenti per i decisori pubblici nonché l'opzione preferibile.

L'attuale inclusione dei servizi sanitari e sociali nell'allegato IIB della direttiva 2004/18/CE, che trova continuità nel regime speciale c.d. "alleggerito", previsto per i servizi sociali e gli altri servizi specifici dagli artt. 74 e ss. della nuova direttiva 24/2014 consente di sfruttare tali prerogative. La possibilità di effettuare **convenzionamenti diretti** nonché di riconoscere un rimborso collegato all'attività rappresentano i punti di forza di un processo che vede il volontariato come unico interlocutore per lo svolgimento del servizio di *Trasporto sociale*.

In ragione della caratterizzazione locale e della rilevanza specificamente territoriale del servizio, volendo trarre una sintesi rispetto a quanto riportato nei paragrafi precedenti, si sollecitano le amministrazioni, a attivare procedimenti partecipativi di co-progettazione e in genere percorsi di natura pattizia per la realizzazione del servizio di *Trasporto sociale* a livello locale con il volontariato.

In particolare, essendo il radicamento territoriale una peculiarità connaturata sia alla tipologia di servizio in questione che alla natura del volontariato stesso, i processi di inclusione e di co-progettazione di cui alle presenti Linee guida si devono contraddistinguere per un adeguato dimensionamento territoriale, i cui elementi portanti consistono nel collegamento alla rete di servizi esistente o la morfologia geografica, più che il riferimento ai confini previsti dalla strutturazione delle aree distrettuali socio-sanitarie. La forza di questo tipo di percorsi, poiché non competitivi, consiste infatti nella valorizzazione delle esperienze territoriali; i loro esiti conducono alla costruzione di mosaici nei quali i tasselli sono costituiti dalle diverse organizzazioni, che per quota parte e a seconda delle loro capacità organizzative, possono apportare al sistema anche risorse in proprio, aumentando il valore aggiunto del processo di inclusione delle realtà del volontariato.



3. Requisiti necessari allo svolgimento dell'attività di Trasporto sociale

La Regione Toscana ha disciplinato l'accreditamento dei servizi alla persona con la legge 82/2009, e con il successivo Regolamento attuativo n. 29/R del 2010, nel quale sono descritti i requisiti e gli indicatori per il servizio di *Trasporto sociale*, inserito nella categoria generale e residuale degli "Altri servizi alla persona" (allegati C ed F).

L'ampia gamma di fattispecie riconducibili in questa categoria generale e l'esigenza quindi che questa si adatti ad una serie di servizi diversi per finalità e modalità di erogazione, ha rappresentato un **limite oggettivo** all'efficacia della stessa, producendo di fatto un sistema di accreditamento non selettivo e non sufficiente a garantire la qualità del servizio e l'effettivo controllo sui soggetti erogatori.

In questo quadro normativo l'Amministrazione locale ha pertanto difficoltà a conoscere e selezionare gli interlocutori che si propongono per l'erogazione del servizio su elementi oggettivi di capacità tecnica, di esperienza operativa, di sicurezza e qualità organizzativa. Né, per far fronte a questa difficoltà, appare auspicabile definire normativamente un quadro statico di requisiti autorizzatori, vista la necessaria flessibilità e "leggerezza" organizzativa e le dimensioni assai diverse espresse dai soggetti associativi che le pongono in essere.

Per questo motivo, in assenza di un processo normato di autorizzazione allo svolgimento del servizio, è consigliabile ricorrere, in sede di applicazione operativa degli strumenti di selezione e di progettazione partecipata suggeriti nel capitolo precedente, all'individuazione di un **set di elementi organizzativi** per l'affidamento dell'erogazione del servizio di *Trasporto sociale*, caratteristiche organizzative da considerarsi **aggiuntive e complementari** a quelle previste per l'accreditamento.

Le condizioni dette sono quindi riconducibili a quattro profili:

- A. RISORSE UMANE
- B. RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI
- C. ORGANIZZAZIONE INTERNA E DEL LAVORO
- D. RADICAMENTO TERRITORIALE E DIMENSIONE VALORIALE

A. Risorse umane

Per l'effettuazione del servizio di *Trasporto sociale* descritto in questo documento è necessario che le associazioni indichino attraverso evidenze:

- il nome/numero delle persone che intendono impiegare nel servizio
- la formazione specifica da questi ricevuta sulla comunicazione/relazione con gli utenti e i loro familiari
- la formazione specifica da questi ricevuta sui temi delle persone con disabilità/non autosufficienza fisica e mentale e sulla movimentazione in sicurezza delle persone non autonome
- l'adozione di un sistema efficace di monitoraggio dell'idoneità alla guida e delle scadenze del relativo titolo abilitante (patente) per coloro che vengono impiegati in tale mansione



B. Risorse tecniche e strumentali

Per l'effettuazione del servizio di *Trasporto sociale* descritto in questo documento è necessario che le associazioni indichino attraverso evidenze:

- la disponibilità e l'idoneità di un numero sufficiente di veicoli da impiegare, anche in via non esclusiva, nel servizio
- l'elenco dei veicoli descritti con targa, tipologia, n. posti, titolo di possesso (comodato, leasing, proprietà ecc..)
- l'evidenza delle revisioni obbligatorie effettuate, degli adempimenti fiscali e della copertura assicurativa in corso di validità a copertura anche dei rischi per il trasportato
- l'adozione di un sistema efficace di monitoraggio dell'idoneità del veicolo al trasporto dei beneficiari secondo le diverse necessità operative e di contesto ambientale e climatico

C. Organizzazione interna e del Lavoro

Per l'effettuazione del servizio di *Trasporto sociale* descritto in questo documento è necessario che le associazioni indichino attraverso evidenze:

- un referente del servizio
- l'adozione di un sistema di programmazione del servizio

D. Radicamento territoriale e dimensione valoriale

Per l'effettuazione del servizio di *Trasporto sociale* descritto in questo documento è necessario che le associazioni indichino attraverso evidenze:

- la rete o gli altri riferimenti sul territorio con i quali si sviluppano sinergie e collaborazioni utili al servizio di trasporto
- l'esperienza maturata nel servizio specifico o in altri servizi di accompagnamento e di relazione di prossimità
- dimensionamento dell'attività eseguibile effettivamente in via diretta da ciascuna associazione e dall'insieme delle organizzazioni coinvolte nel loro complesso.



RIFERIMENTI NORMATIVI

- L.266/91
- L. 328/2000 e atto di indirizzo e coordinamento di cui al D.P.C.M. 30 marzo 2001
- Deliberazione C.R. 31 ottobre 2001, n.199
- L.R.41/2005
- L.R.82/2009 e regolamento di attuazione di cui al DPGR 29/R 3 Marzo 2010
- Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale 2012 – 2015
- Legge 56/2014
- Direttiva 2014/24/UE
- Del. 32/2016 ANAC
- Circolare Regione Toscana 9 giugno 2011
- Legge regionale n. 49 del 20 settembre 2010. Modifiche alla legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato)
- Legge regionale n. 82 del 2009. Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato
- Decreto del Presidente della Giunta regionale della Toscana n. 29/R del 3 marzo 2010. Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato)

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- *Il Trasporto sociale in Toscana. Anno 2014*, Osservatorio Sociale Regionale, 2014
- *Il Trasporto sociale in Toscana: esperienze e buone pratiche*, F. Lenzi e P. Profeti, indagine Cevot, 2015