

SERVIZIO GESTITO DALLA



SU INCARICO DELLA
AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI ALBINO



a cura di **Marco Pasinetti** Coordinatore del Servizio anno 2007

Albino, 29 aprile 2008

**L'esperienza del Servizio
"Accompagnamenti Protetti" ad Albino**

Anni 2005 • 2007



"Con il mese di agosto us, a seguito di un'esigenza che il Responsabile dei Servizi Sociali comunali ci aveva illustrato, si è avviato un percorso collaborativo che, a partire dal Servizio Consegna Pasti si è esteso - da settembre - anche alla realizzazione degli Accompagnamenti Protetti, ponendo in evidenza grandi sforzi comuni - da parte nostra e degli operatori preposti del Comune - nell'affrontare la situazione di emergenza (assenze degli Obiettori in Servizio Civile, dell'Autista Comunale), "rileggere" l'impostazione dei servizi, "riacquisire fiducia" da parte dei cittadini utenti degli interventi, "coordinare le reciproche funzioni", "avviare il raccordo e sviluppo dell'azione del volontariato"

dal Report 28.novembre.03

Così inizia - nel **settembre 2003** - il ns percorso negli "Accompagnamenti Protetti" a fronte di un'esigenza del Comune di Albino: **superare un'emergenza ed assicurare un servizio cui "dare forma"**.

In questi intensi anni di lavoro si sono costruiti metodo, prassi, collaborazioni, esperienza, posti di lavoro, rapporti fiduciari, investimenti in autovetture, dotazioni strumentali, ...

Grazie a Operatori e Volontari - presenti in modo continuativo o "mirato" - è stata resa possibile questa **esperienza di sostegno alla domiciliarità**:

- **Operatori:** *Francesca Brembilla, Andrea Signori, Serena Rossi, Francesco Noris, Serena Cortinovi, Mara Gambarini, Marco Pasinetti, Nadia Moroni, Maria Rosaria Palone, Luciano Bianchi, Michele Carrara, Luca Daina.*
- **Volontari:** *Dante Canavesi, Fausto Capitano, Guglielmo Santi, Gianfranco Gritti, Clara Piazzalunga, Romano Messaggi, Luigi Arnaboldi, Giorgio Brembilla, Mario Signori, Giovanni Carrara.*

La relazione che segue è stata redatto da **Marco Pasinetti**, socio-lavoratore e "ultimo" Coordinatore del Servizio Accompagnamenti Protetti; è un **contributo di riflessione che la nostra Cooperativa offre agli "attori della rete"** quale restituzione del cammino compiuto da molte persone (operatori, volontari, "utenti", famigliari, ...) nel corso dell'ultimo triennio.

Il "Report" è preceduto da un estratto dalla rivista "Paese Mio" nel quale l'Assessore ai Servizi Sociali del Comune di Albino sig.a **Gina Bertocchi** evidenzia gli sviluppi che il servizio ha intrapreso dal gennaio 2008 in una prospettiva di coinvolgimento maggiore delle realtà locali del Volontariato.

as Bruno Cantini
presidente coop . generazioni



Trasporto "persone fragili": nuova organizzazione

Il trasporto e l'accompagnamento di persone fragili (per lo più anziane), per l'espletamento di attività necessarie al loro benessere, è uno degli interventi attuati dall'amministrazione comunale a sostegno della domiciliarità. I familiari che se ne prendono cura non sempre sono in grado di offrire, per motivi di lavoro o altro, quelle prestazioni che richiedono interventi prolungati nel tempo (Es. cicli di terapie, trasporto trisettimanale ai centri dialisi...). In passato il servizio è stato avviato ed ha preso consistenza con l'avvento degli obiettori di coscienza. Venuti meno gli obiettori, per l'abolizione del servizio di leva, è stato affidato alla cooperativa Generazioni che l'ha fatto crescere in qualità e quantità: nel 2007 ne hanno beneficiato, per lo più gratuitamente, un centinaio di persone per un totale di 3.500 trasporti. La Cooperativa ha svolto un lavoro eccellente e la sua collaborazione con il Comune prosegue con il servizio di assistenza domiciliare e la consegna dei pasti a domicilio.

Dal primo gennaio i trasporti a richiesta (presso gli ospedali della zona per visite o cicli di terapia...), delle persone anziane che frequentano il Centro Diurno Integrato e dei dializzati verrà gestito dai volontari dell'Associazione Anteas di Comenduno che ha assunto anche il coordinamento dei volontari che già collaboravano con la cooperativa Generazioni. I bisogni delle persone diventano sempre più complessi e il Comune per trovare risposte adeguate deve avvalersi della collaborazione di tutti i soggetti (agenzie o persone singole) disponibili a mettersi in gioco, a vario titolo, per il benessere delle persone fragili. Il coinvolgimento dei volontari non è finalizzato unicamente al

risparmio economico. Persone motivate che decidono di spendere parte del proprio tempo favore di altre persone sono una risorsa importante che va preservata con cura e adeguatamente valorizzata nell'esclusivo interesse della comunità locale.

Dal 1° gennaio 2008 il servizio viene gestito con le seguenti modalità:

- automezzi disponibili: due automezzi di proprietà comunale e due automezzi (un'autovettura e un furgone da nove posti attrezzato per il trasporto di persone disabili) messi a disposizione dell'Associazione Anteas.
- le spese assicurative, di carburante e manutenzione dei mezzi comunali sono a carico del comune mentre l'associazione Anteas provvederà per quelle dei propri mezzi;

- all'associazione viene riconosciuto un contributo annuale di 6.000,00;

- l'accesso al servizio avviene attraverso il servizio sociale e concesso alle condizioni stabilite dal regolamento L'Associazione Anteas inoltre, in seguito ad un accordo con l'Assemblea dei Sindaci, collabora con il Gruppo Alpini di Pradalunga e l'Auser di Albino al trasporto delle persone disabili che frequentano il Centro Diurno di Nembro o attività diurne presso comunità di Gamdino. Grazie alla disponibilità dei volontari, i risparmi realizzati (circa 20.000,00 euro all'anno) sono stati destinati al potenziamento del servizio di assistenza domiciliare.

Un sentito ringraziamento ai volontari e all'Associazione Anteas di Comenduno

■ *L'assessore ai
Servizi Sociali*
Gina Bertocchi

FEBBRAIO 2008 • PAESE MIO



IL TRIENNIO 2005-2007 CRESCERE, SPOSTARSI, ASCOLTARE

Il triennio 2005-2007 - cui facciamo riferimento in questo documento - si definisce come 'fase matura' della nostra **esperienza di gestione del servizio di accompagnamenti protetti e distribuzione pasti a domicilio**. Il percorso di collaborazione con il Comune di Albino nasce nel 2003 ma certamente si determina in una forma più ampia e compiuta dal Gennaio 2005, con la gara d'appalto mediante asta pubblica a noi aggiudicata.

In questo triennio il servizio si è rafforzato nel suo complesso. L'aumento del numero degli accompagnamenti rispetto al periodo precedente (confortato da un trend leggermente positivo - **+4,29%** - anche durante il triennio) e l'incremento dei pasti complessivi consegnati (sia nel triennio che, soprattutto, rispetto al 2004), con un notevole aumento delle persone servite per anno in tutti e due i servizi; l'aumentata professionalizzazione del personale impegnato e la più accurata definizione della rete organizzativa interna impegnata ai diversi livelli di gestione delle domande; la maggiore efficacia - in termini di rapidità di processo e di approfondimento degli aspetti specifici dei bisogni - nella collaborazione con il "soggetto appaltante" rappresentato in particolare dagli Assistenti Sociali di riferimento: questi alcuni fra gli elementi fondamentali di questo processo di rafforzamento e di puntualizzazione del sistema.

E' in questo senso, quindi, che possiamo definire l'utilità del lavoro svolto in questi tre anni in rapporto all'**obiettivo** - comune al Piano di Zona dei Comuni della Valle Seriana e allo Statuto della nostra Cooperativa - di **promozione e di sostegno alla domiciliarità della persona anziana e della sua famiglia**: non ci è servito, questo periodo, solo a provare a realizzare questo obiettivo in collaborazione con il Comune di Albino e la stessa utenza coinvolta, è stato interessante anche per capire come il costante perfezionamento della rete (ripetiamo: interna ed estesa) di intervento aumentasse la potenzialità di sostegno del servizio stesso (o di altri servizi esistenti), anche in direzioni inizialmente non concretamente previste o immaginabili.

Conoscere gli anziani nell'aiutarli a muoversi dalla casa dove intendono rimanere (un poter spostarsi che rende possibile un poter stare), portare loro ogni giorno da mangiare, ci ha permesso di ascoltarli e, se qualche volta questo ascolto è rimasto "solamente" una declinazione possibile di reciprocità (il più delle volte in un orizzonte personale non ricco di relazioni primarie), in altri casi ha saputo **concretizzarsi in un monitoraggio attivo** che ha più volte permesso di avvicinare utenti e servizi (ad esempio al SAD comunale), di fare da ponte per nuove richieste (di trasporto e non), di spronare gli utenti a prendersi cura di sé (ad andare dal medico o a fare degli esami, ad esempio).

Siamo cresciuti un pochino nei numeri, certo. Soprattutto, muovendoci con e verso gli anziani, li abbiamo potuti ascoltare: qualche volta li abbiamo indirizzati per "sopravvivere" a domicilio, qualche volta loro **ci hanno spiegato cosa desideravano**, cosa intendevano, cosa gli serviva per "poter stare a casa".



GLI ATTORI DELLA RETE

E' giusto precisare, almeno per sommi capi, come si è composta la rete organizzativa cui sopra si è fatto riferimento segnalandone la **qualità come elemento determinante** per il buon andamento dei servizi nel triennio analizzato.

Gli **Autisti Accompagnatori** dipendenti della cooperativa (tre o quattro, a seconda del periodo) e i collaboratori (in particolare uno, molto prezioso, nella seconda parte del mandato):

- **mantengono la relazione diretta "vis à vis"** con l'utenza, quotidianamente per i pasti e gli accompagnamenti giornalieri, in occasione del trasporto stesso per gli estemporanei. Molto spesso, in questi momenti, si costruisce anche la relazione con i familiari, in diversi casi non semplici parenti ma referenti 'a trecentosessanta gradi' con i quali è fondamentale creare un rapporto corretto, sereno ed efficace che permetta un buono scorrimento di informazioni familiare-operatore e viceversa.
- sono in **costante collegamento con la sede** (coordinatore e segreteria) per ricevere e fornire informazioni pratiche utili al positivo svolgimento dei servizi (ad es. dal coordinatore all'operatore: 'il tal pasto è sospeso: non bisogna portarlo oggi'; dall'operatore al coordinatore: 'il signor X chiede se qualcuno può portarlo a fare anche la prossima visita il tal giorno, alla signora Y piacerebbe qualche volta essere accompagnata in biblioteca, la maestra di Z ci fa sapere che lunedì prossimo entrerà dopo per una riunione sindacale, sono in ritardo con il pasto della signora W perché qui c'è traffico, riesci ad avvertirla?').
- si **relazionano con una serie di interlocutori** esterni (operatrici CDI, educatrici e maestre delle scuole, medici e infermieri per esami e visite) nell'accompagnamento degli utenti, al fine di aiutarli ad orientarsi rispetto alle informazioni da ritenere o da passare ai familiari.
- in alcuni casi **interfacciano** direttamente anche gli **assistenti sociali comunali**, per fornire loro informazioni più approfondite e 'di prima mano' sugli utenti, per ricevere materiale (impegnative, documenti medici, ...) necessari per i servizi che devono svolgere.
- quotidianamente si **relazionano reciprocamente** per passarsi le comunicazioni rispetto agli utenti e agli automezzi, darsi una mano nell'affrontare i 'piccoli inghippi' che la strada propone, confrontarsi su un tragitto o un problema con l'accompagnamento di un utente o con una consegna pasto.

Alcuni di queste 'reciprocità' sono naturalmente parte anche del **rapporto con i volontari**, soprattutto per quanto riguarda il coordinamento per l'utilizzo degli automezzi e il trasporto dializzati.

- in gruppo e con il coordinatore, si **riuniscono in équipe** periodicamente per fare un po' il punto sul servizio e ragionare sugli aspetti più generali e complessivi del servizio.

L'esperienza del Servizio
"Accompagnamenti Protetti" ad Albino

Anni 2005 • 2007



I **Volontari** (nove, con disponibilità molto varie, in alcuni casi presenti per tutto il triennio, in altri casi contattabili solo in periodi precisi di maggiore libertà personale):

- anch'essi, chiaramente, sono impegnati nella **relazione diretta con gli utenti e i familiari** (sono, per esempio, le 'facce più note' a chi viene accompagnato per il trasporto dialisi: spesso le piccole richieste di questa utenza arrivano al coordinatore e poi all'AS comunale attraverso i volontari) e con gli operatori dei servizi presso i quali accompagnano gli anziani. Preziosissima è molte volte risultata la loro capacità di referenza, mediazione, ascolto con i medici ospedalieri per le persone meno lucide più deboli fra quelle accompagnate.
- sono, in particolare, **ben collegati con il coordinatore**, con il quale i collegamenti sono frequenti, soprattutto per quei volontari che danno la disponibilità per i trasporti estemporanei e che quindi vanno contattati per dare loro le informazioni del caso. Va detto, peraltro, che quasi tutti i volontari hanno preso nel tempo l'abitudine di **passare ogni tanto in sede** per fare due chiacchiere, sui servizi ma non solo, per bersi un caffè, per prendere le chiavi degli automezzi, per prendersi una copia della mail con le indicazioni del trasporto da effettuare.

Per un periodo di circa due anni al servizio di consegna pasti ha **collaborato una persona in Borsa Lavoro** che affiancava gli Autisti nel giro di distribuzione e fino all'agosto 2006 anche nel confezionamento pasti (successivamente, con il trasferimento al Centro cottura di Albino, non ci siamo più occupati direttamente di confezionare i pasti):

- era in collegamento con il coordinatore che gli assegnava il giro di affiancamento e lo incontrava periodicamente o al bisogno per un colloquio di verifica sul servizio (la supervisione psicosociale era affidata all'èquipe del CPS con la quale il coordinatore si incontrava due-tre volte l'anno)
- **lavorava fianco a fianco con gli autisti**, condividendo con loro l'intero ciclo di consegna pasti e, quindi, partecipando costantemente allo scambio di informazioni sugli utenti. Alcuni utenti, fra l'altro, avevano instaurato con lui un rapporto di particolare fiducia. Così le cuoche della mensa (nel periodo di cottura ad Albino, in particolare, spesso il contatto fra cuochi e coordinatore era mediato dal personale 'di campo') si sono spesso riferite a lui, come agli autisti dipendenti, per affidare le comunicazioni per la sede.

Durante il triennio si sono alternati due **Coordinatori**: la prima, attiva per i primi diciotto mesi, ricopriva per alcune ore anche il ruolo di autista accompagnatore; il secondo, entrato in carica nel luglio 2006, affiancava invece al coordinamento anche il ruolo di operatore d'accoglienza / segretario.

Nel primo caso, evidentemente, il doppio ruolo della coordinatrice permetteva un più diretto contatto con gli altri autisti, alcuni famigliari e alcuni utenti; nel secondo caso, pur passando gli autisti in sede una-due volte la settimana (e, comunque, sempre il venerdì per la consegna dell'orario settimanale) molta parte delle informazioni in entrata e in uscita (sede-

L'esperienza del Servizio
"Accompagnamenti Protetti" ad Albino

Anni 2005 • 2007



operatori e viceversa) scorreva per via telefonica. D'altro canto la concentrazione del ruolo di **segreteria** e di coordinamento in un'unica persona ha ad esempio permesso, in diverse occasioni, passaggi più rapidi e non mediati nelle relazioni con gli assistenti sociali comunali (sia via e-mail che per telefono), una più ampia presenza in sede (praticamente trentotto ore contro le quindici del primo coordinatore) ha probabilmente **favorito la reperibilità** del referente da parte di utenti, famigliari, volontari, personale di altre istituzioni.

Questi i componenti della **rete interna** della Cooperativa.

Collegato costantemente alle figure sopraccitate era, evidentemente, l'**Autista Comunale**, assegnato al servizio per l'intero triennio, coordinato direttamente dal responsabile della cooperativa, e, nei fatti, assimilabile (pur conservando regole contrattuali proprie, declinate ad esempio nel non-lavoro il sabato e il venerdì pomeriggio) agli altri autisti accompagnatori per compiti e ruolo nei servizi.

Così, più esternamente, ma in contatto diretto con il coordinatore e le altre figure della rete interna, vanno segnalate come figure fondamentali della rete complessiva del servizio gli **Assistenti Sociali** (area anziani e area minori) del Comune di Albino, mittenti della gran parte delle richieste di servizio, destinatari delle nostre comunicazioni circa le condizioni degli utenti e l'esito degli stessi servizi affidati.

Non vanno, inoltre, dimenticate le figure di riferimento delle istituzioni presso le quali abbiamo effettuato la maggior parte degli accompagnamenti, il **personale dei CDI**, delle **Scuole**, del **Reparto Dialisi**, nella gran parte dei casi collaboratori efficaci nella definizione, anche quotidiana, del nostro lavoro. Lo stesso discorso vale, per lo specifico della consegna dei pasti, per le figure impegnate (**Cuochi** e **Collaboratori**) nei centri cottura SerCar di Albino prima, di Alzano poi.

Ultimi, ma forse principali, attori della rete che ci siamo impegnati a formulare, a partire certo dalla struttura interna ma in relazione costante con il territorio, sono stati, indubbiamente, gli **Utenti** e i **loro Familiari**, da pensare come i destinatari del servizio, ma anche come la **fonte più importante delle informazioni** che ci hanno permesso, nella specificità dei diversi casi, di **garantire un servizio personalizzato e puntuale**.



I NUMERI COMPLESSIVI

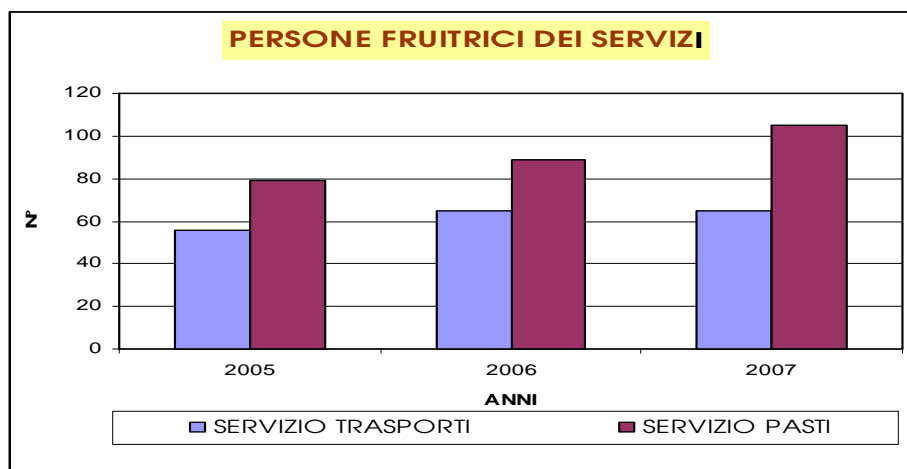
La **tabella 1** aiuta a dare uno sguardo complessivo ai servizi di trasporto effettuati nel triennio.

Dati e commenti specifici delle voci particolari relative alle diverse aree di servizio (accompagnamenti dialisi, accompagnamenti CDI, accompagnamenti CDA, accompagnamenti fissi individuali, accompagnamenti bambini a scuola, accompagnamenti estemporanei) sono riportati singolarmente a seguire.

Tabella 1			
I "NUMERI" DEL SERVIZIO			
INDICATORI	2005	2006	2007
TOTALE PERSONE FRUITRICI DEL SERVIZIO TRASPORTI	56	65	65
TOTALE PERSONE FRUITRICI DEL SERVIZIO PASTI	79	89	105
TOTALE TRASPORTI A/R	1.979	2.052	2.064
TOTALE PASTI	16.914	16.537	17.711

Qui basti constatare che il **numero di trasporti (A/R)** complessivi è sostanzialmente **costante nel triennio**, con un leggero trend positivo, in particolare dal 2005 al 2006; più interessante invece l'**incremento dei pasti consegnati**: +797 pasti/anno nel 2007 rispetto al 2005 (+4,7%) e +1824 pasti/anno rispetto al 2004 (11,5%).

Più notevole è, in generale, l'**incremento del numero di persone servite**: per quanto riguarda i trasporti l'aumento è rilevabile fra il 2005 e il 2006 (fra il 2006 e il 2007 il dato - 65 persone trasportate - è il medesimo), per quanto riguarda la consegna pasti l'aumento nel triennio è più consistente (da 79 nel 2005 a 105 nel 2007) e va registrato come abbastanza costante (l'incremento totale di 26 unità è distribuito fra il 2005 e il 2006 - di 10 unità - e il 2006 e il 2007 - di 16 unità).





LE AREE DI SERVIZIO

a. ACCOMPAGNAMENTI DIALISI

I turni di accompagnamento per la dialisi **all'ospedale di Gazzaniga** sono stati - per la gran parte del triennio - tre. Uno la mattina di lunedì, mercoledì, venerdì prevedeva l'accompagnamento di tre persone; uno il martedì, giovedì, sabato mattina per una e poi - dal luglio 2007 - due persone; uno il lunedì, mercoledì, venerdì pomeriggio per accompagnare una persona (mutata durante il 2006 in seguito al decesso del primo utente accompagnato).

Il numero di viaggi totali - **tabella 2** - è maggiore nel 2006 e nel 2007 perché uno dei tre turni di accompagnamento è iniziato, per una singola persona, solo nel settembre 2005. Il numero di trasporti totali (viaggi x persone trasportate) è aumentato ulteriormente nell'ultimo anno perché sul turno attivato nel settembre 2005 si è aggiunta (luglio 2007) una seconda persona.

Tabella 2			
I "NUMERI" DEL SERVIZIO DIALISI			
INDICATORI	2005	2006	2007
TRASPORTI PERSONA TOTALI	659	734	799
VIAGGI TOTALI A/R	355	436	428
PERSONE TRASPORTATE	5	6	6

Cinque volontari sono stati regolarmente impegnati su uno o più turni settimanali di accompagnamento. Altri due volontari hanno effettuato alcuni viaggi mattutini e pomeridiani in periodi circoscritti di difficoltà. La gran parte delle sostituzioni nel caso di indisponibilità dei volontari 'titolari' è stata effettuata dagli autisti ai quali venivano affidati regolarmente anche alcuni dei viaggi settimanali di andata o di ritorno 'sgraditi' ai volontari (ad esempio il ritorno del sabato a mezzogiorno).

Gli stessi volontari hanno più volte sottolineato di **ritenere molto positiva la possibilità di essere sostituiti** (da altri volontari, ma nella più parte dei casi da autisti accompagnatori) nel caso fosse per loro necessario assentarsi per un certo periodo o per un solo giorno.

Va sottolineato che **l'ottima integrazione della disponibilità dei volontari con quella degli autisti e la capacità reciproca di sostituirsi in caso di difficoltà** (a volte anche in caso di emergenza: autisti in ritardo con i pasti che non riuscivano a salire a Gazzaniga in tempi compatibili con il ritiro dei dializzati sostituiti da volontari che si rendevano prontamente disponibili quando contattati, volontari che si dovevano assentare all'ultimo per improvvise emergenze familiari che venivano sostituiti all'ultimo da un'autista disponibile ad allungare il proprio turno) è risultato elemento fondamentale per l'efficacia e la continuità del servizio, oltre che per la sostenibilità personale dell'impegno.

L'esperienza del Servizio "Accompagnamenti Protetti" ad Albino

Anni 2005 • 2007



E' corretto riconoscere che la disponibilità dei volontari ad adeguarsi all'orario di ritorno dettato dai tempi tecnici di dialisi permetteva di effettuare il servizio con maggiore tempismo ed era, in generale, più gradito agli utenti che non dovevano aspettare in ospedale dopo la faticosa terapia. Quando il ritorno era affidato agli autisti questo tempismo non era chiaramente possibile data la contiguità (e parziale sovrapposizione) fra i tempi della consegna pasti e quelli di ritiro dei dializzati: il tempo di attesa è stato però nella grande parte dei casi ridotto al minimo (dieci-quindici minuti) dall'abilità degli autisti incaricati del ritorno dialisi nell'accelerare le consegne del giro pasti.

I miei contatti con gli utenti sono stati piuttosto rari, sempre determinati dalla necessità degli stessi di segnalarmi qualche difficoltà (come spiegato, in particolare determinata dalla necessità di aspettare un po' di più l'accompagnatore per il ritorno da Gazzaniga nei casi di ritardi nella consegna pasti) o, da parte mia, di richiarire i confini del contratto di servizio e gli obblighi di rispetto reciproco nel caso di episodi spiacevoli di scortesia nei confronti di un accompagnatore (non più di un paio, per esattezza).

In generale, comunque, i contatti con gli utenti e i loro familiari mi hanno convinto che il servizio di accompagnamento dialisi fosse percepito, oltre che come molto utile, come puntuale e accurato.

L'acquisto da parte di **generAzioni** nel 2006 di una quarta auto ci ha permesso di **mettere a disposizione dei volontari un veicolo 'dedicato' per gli accompagnamenti dei dializzati**; nel periodo precedente l'auto veniva consegnata da un'autista al volontario incaricato al termine del giro pasti (costringendo, quindi, entrambi a 'fare un po' di corse').

I due volontari che hanno preferito, - per ragioni di tempo o di vicinanza agli utenti - effettuare l'accompagnamento con la loro auto di proprietà sono stati indennizzati con un rimborso delle 'spese vive' da loro sostenute.

b. ACCOMPAGNAMENTI CENTRO DIURNO INTEGRATI

Complessivamente nel triennio sono state trasportate 23 persone, con un numero di presenze singole assolutamente variabili: si va dalle poche presenze di chi ha frequentato il CDI per alcuni giorni per poi decidere che non era la soluzione più adatta alle proprie esigenze, sino ai 565 accompagnamenti A/R dal gennaio 2005 al dicembre 2007 dell'utente 'più accompagnata' grazie al servizio di trasporto casa-centro diurno.

Come si può rilevare nella **tabella 3** - alla pagina seguente - il numero di giornate di viaggio è variato di poco nei tre anni e comunque per variazioni di calendario nei diversi anni del CDI stesso: **l'incremento notevole concerne invece il numero di trasporti totali per persona**, passato dai 1017 del 2005 ai 1854 del 2007 a causa della molto più assidua presenza di diversi degli utenti del servizio che, sostanzialmente, non si sono mai assentati nell'arco dei dodici mesi.



Tabella 3			
I "NUMERI" DEL SERVIZIO AL C.D.I.			
INDICATORI	2005	2006	2007
TRASPORTI PERSONA TOTALI A/R	1017	1297	1854
GIORNATE VIAGGIO	222	224	227
VIAGGI TOTALI ANDATA	444	448	454
VIAGGI TOTALI RITORNO	457	500	570
PERSONE TRASPORTATE TOTALI	11	10	12
NUOVE PERSONE TRASPORTATE NELL'ANNO	-	6	6

Va precisato, inoltre, che l'interessante aumento dei viaggi di ritorno sia nel 2006 che nel 2007 (di contro a una sostanziale stabilità dei viaggi di andata) è stata determinata dalla necessità di accompagnare a casa gli utenti della Valle e quelli di Albino/Comenduno/Desenzano nella fascia 16.30 - 17.00 (esigenza espressa dal CDI stesso) che ci ha costretti ad organizzare due viaggi contemporanei con due diversi autisti in ciascun pomeriggio: in alcuni giorni, nel 2006, e più frequentemente nel 2007, l'esigenza di riaccompagnare a casa più di 7-8 utenti ci ha imposto l'aggiunta di un ulteriore micro-giro che veniva anticipato alle 16.20 così da consentire poi all'autista incaricato di ritornare al CDI per il secondo 'ritiro' verso le 16.35 - 16.40.

In andata l'accompagnamento è sempre stato svolto da un unico autista nella fascia 7.30 - 8.30/8.40, accompagnando progressivamente gli utenti, prima i più distanti (giro Valle) e poi gli altri, in genere con un paio di giri consecutivi (anche tenendo conto che uno degli utenti più presenti usufruiva solo del trasporto di ritorno e non di quello di andata).

Il servizio - effettuato in tutti i giorni di apertura del CDI nel triennio - è sempre stato effettuato dagli autisti accompagnatori, mai da volontari. Nei periodi in cui era presente è sempre stato l'autista comunale a effettuare il trasporto del mattino: nei periodi di sua assenza il servizio di andata è stato svolto da uno degli autisti accompagnatori della cooperativa. In questo caso sono spesso sorti **problemi di compattezza dell'orario dell'autista** coinvolto poiché non sempre erano previsti servizi di accompagnamento nella fascia 8.30 - 10.00 (termine accompagnamento CDI - inizio giro pasti).

L'accompagnamento di ritorno nel pomeriggio ha, come detto, coinvolto contemporaneamente due autisti tutti i giorni. Anche in questo caso in diversi casi è stato necessario richiedere agli autisti di lavorare solo per un periodo temporale estremamente ridotto (un'ora, un'ora e mezza: il giro CDI preceduto dal ritorno scuola o succeduto dal ritorno dal CDA).

I **famigliari** hanno sempre segnalato, direttamente all'autista nei giorni precedenti o chiamando in sede, l'eventuale assenza di uno degli utenti: la **relazione è sempre stata corretta** e non ci è mai capitato di ricevere segnalazioni per mancati trasporti o ritardi particolari.

L'esperienza del Servizio
"Accompagnamenti Protetti" ad Albino

Anni 2005 • 2007



Da parte nostra, abbiamo rilevato in alcuni giorni - in particolare negli ultimi mesi del 2007 - una certa difficoltà nel convincere a salire e nel caricare in auto uno degli utenti, a causa della particolare resistenza da questi opposta. Anche grazie all'aiuto del personale del CDI nel provvedere alla 'messa in auto' dell'utente, siamo sempre riusciti a provvedere all'accompagnamento: continuiamo però a ritenere (come segnalato) che **in casi che possano comportare particolari difficoltà o rischi per l'accompagnatore e gli altri utenti** presenti sull'automezzo si dovrebbe quantomeno **prevedere la presenza di un familiare** durante il trasporto.

Un'altra utente, frequentante il CDI nel 2007 solo per poche settimane, ci ha dato in più casi qualche problema di gestione a causa della poca puntualità all'appuntamento per il trasporto mattutino (non era sveglia, non rispondeva al citofono, non era in casa): in generale, però, la puntualità degli utenti e la collaborazione dei familiari nel favorire il rispetto dei regolari tempi di viaggio è stata ottima.

La **collaborazione con il personale del Centro Diurno è stata essenziale ma efficace**. Abbiamo rispettato la loro esigenza di provvedere al ritiro contemporaneo di tutti gli utenti alle 16.30 (per noi fonte, come detto, di alcuni disagi perché ci costringeva a 'far uscire' ogni pomeriggio due autisti anche per pochissimo tempo di lavoro effettivo) trovando, di contro, una buona comprensione per le nostre specifiche richieste nei limitati casi di effettiva impossibilità a rispettare gli orari concordati.

c. ACCOMPAGNAMENTI CENTRO DIURNO ANZIANI

Il servizio ha sostanzialmente coinvolto una sola persona, per l'intera durata del triennio. Solo per un breve periodo (marzo - ottobre) del 2006 altre due utenti hanno, senza regolarità e non contemporaneamente, usufruito dello stesso servizio - **tabella 4**.

La differenza nel numero di viaggi (ampiamente superiore nel 2007) è dovuta semplicemente al minor numero di assenze dell'utente nell'ultimo anno (era spesso via per soggiorni di vacanza).

Tabella 4			
I "NUMERI" DEL SERVIZIO AL C.D.A.			
INDICATORI	2005	2006	2007
TRASPORTI PERSONA TOTALI A/R	156	190	210
VIAGGI TOTALI A/R	156	158	210
PERSONE TRASPORTATE TOTALI	1	3	1

L'orario di andata e ritorno - nonostante il carattere ricreativo e quindi abbastanza flessibile del servizio frequentato - è stato regolare: 14.00 e 17.15.

L'esperienza del Servizio
"Accompagnamenti Protetti" ad Albino

Anni 2005 • 2007



Va sottolineato che, nei periodi di chiusura del CDI e delle scuole, il servizio rimaneva normalmente l'unico del pomeriggio e, quindi, particolarmente impegnativo da gestire in assenza dell'autista comunale perché effettuarlo avrebbe significato chiedere ad un'autista di entrare in servizio per sola mezz'ora nel pomeriggio. Qualche volta l'abbiamo fatto, grazie alla notevole disponibilità degli autisti, qualche volta siamo riusciti a coinvolgere dei volontari che si erano detti disponibili a collaborare al servizio in questi casi, qualche volta la signora ha preferito rinunciare a recarsi al CDA nei giorni prossimi alle grandi festività.

Il **rapporto con l'utente** è stato, anche in questo caso, **corretto e sereno**. Molto gradita alla signora la possibilità di 'fare due chiacchiere' con gli autisti accompagnatori durante il tragitto.

d. ACCOMPAGNAMENTI FISSI INDIVIDUALI

A questa categoria appartengono accompagnamenti diversi, accomunati dal **carattere regolare** (fisso ma a base diversa: giornaliera, settimanale, bisettimanale, mensile) e **individuale**. In particolare abbiamo effettuato trasporti protetti verso il CPS di Nembro (per due persone), l'UONPIA di Bergamo (per un bambino), l'UONPIA di Bonate Sotto (per una bambina), il CDI di Nembro (per una persona, in questo caso quotidianamente e per quasi l'intero corso dei tre anni) – **tabella 5**.

I "NUMERI" DEL SERVIZIO TRASPORTI FISSI INDIVIDUALI			
INDICATORI	2005	2006	2007
TRASPORTI FISSI INDIVIDUALI TOTALI	313	271	198
PERSONE TRASPORTATE TOTALI	5	3	3

La regolarità e il carattere individuale dei trasporti hanno permesso, in particolare nel caso dei due utenti che hanno più a lungo goduto del servizio, lo **svilupparsi di una solida relazione con gli accompagnatori**: nel caso della bambina il tempo di trasporto ha assunto piano, piano un carattere ludico e di divertimento reciproco (chiacchiera, canto, scherzo), nel caso dell'utente adulta che abbiamo quotidianamente accompagnato al CDI di Nembro questo ha significato lo svilupparsi di una relazione stabile e peculiarmente attenta alle abitudini e ai bisogni.

Va ricordato a questo proposito che il 19 settembre 2007 è stata l'**attenzione** di un autista insospettito dalla mancata risposta della signora al normale appuntamento telefonico a permettere di dare il via, grazie alla **tempestività della segnalazione, alla catena dei soccorsi** che hanno consentito di limitare i danni conseguenti ad un episodio di ictus.

L'esperienza del Servizio
"Accompagnamenti Protetti" ad Albino

Anni 2005 • 2007



L'interruzione di questo servizio quotidiano - in seguito all'episodio suddetto - e di tre degli altri accompagnamenti fissi - per il venir meno dell'esigenza specifica degli utenti - ha determinato il **ridursi progressivo durante il triennio** del numero di trasporti di questa categoria.

Rispetto alle caratteristiche logistiche degli accompagnamenti in oggetto, va segnalato che, se in alcuni casi gli stessi hanno permesso di dare continuità al tempo di lavoro degli autisti (ad esempio il trasporto quotidiano delle 9.00, dopo l'accompagnamento CDI e prima della consegna pasti), in altri casi **hanno richiesto qualche 'acrobazia'** (cioè, per essere chiari, una certa determinazione nelle operazioni di accompagnamento e di guida) al fine di far succedere senza eccessivi ritardi trasporti che in piccola misura avrebbero potuto anche sovrapporsi (ad esempio l'accompagnamento alla UONPIA di Bonate Sotto il mercoledì pomeriggio per una seduta di psicoterapia collocata fra le 15.00 e le 16.00 poteva, in condizioni di traffico non fluido, essere difficilmente compatibile con il trasporto di ritorno dal CDI alle 16.30: l'alternativa ad un servizio 'abbastanza deciso' sarebbe - e in alcuni casi è - stata la convocazione di un autista per un'ora sola di lavoro o addirittura per il solo accompagnamento CDI - casa).

e. ACCOMPAGNAMENTI SCOLASTICI BAMBINI

Nel triennio 2005-2007 sono stati effettuati trasporti scolastici (in particolare per la scuola dell'infanzia e la scuola primaria) per nove bambini diversi, afferenti a sei diversi nuclei familiari: solo tre bambini, però, sono stati accompagnati durante tutti e tre gli anni.

I "NUMERI" DEL SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI BAMBINI			
INDICATORI	2005	2006	2007
TRASPORTI PERSONA TOTALI A/R	587	526	564
VIAGGI TOTALI A/R	473	377	303
PERSONE TRASPORTATE TOTALI	4	5	7

Come si può notare osservando i dati della **tabella 6** qui sopra, il numero di trasporti persona è rimasto abbastanza costante durante i tre anni, mentre è notevolmente **diminuito il numero dei viaggi**: questo grazie alla **umentata capacità di organizzazione negli accompagnamenti** che, unita ad una certa flessibilità negli orari d'entrata della scuola dell'infanzia e ad una positiva collaborazione con le famiglie, ha consentito di aggregare più bambini nello stesso trasporto.

Per comprendere meglio i dati della tabella va segnalato, inoltre, che tutti i trasporti (eccetto quelli di due minori, che necessitavano uno solo dell'accompagnamento d'andata, l'altro solo di ritorno) sono da intendersi come doppi, uno in andata la mattina e uno di ritorno il pomeriggio o all'ora di pranzo. Ai 303 trasporti del 2007, ad esempio, corrispondono circa 500 viaggi effettivi.

L'esperienza del Servizio "Accompagnamenti Protetti" ad Albino

Anni 2005 • 2007



I primi giorni sono stati, per ogni nuova stagione scolastica, i più difficili perché le informazioni sui nuovi trasporti o i possibili rinnovi dei precedenti sono arrivate normalmente 'in tempo limite', spesso a scuola già iniziata. Dopo i contatti di organizzazione con le famiglie degli alunni accompagnati e con le scuole di riferimento - terminato il naturale periodo di assestamento - la collaborazione è stata, nella più parte dei casi, positiva ed efficace.

Solo con un paio di famiglie è stato necessario riprecisare più volte i termini della relazione (orari, preparazione dei bimbi, avviso in caso di assenza) perché i genitori dei bambini avevano dimostrato una certa difficoltà nel comprendere e rispettare gli accordi presi. Nel caso più grave ci è capitato persino, in alcune occasioni, di non trovare a casa nessun parente pronto ad accogliere la bambina all'ora del suo naturale rientro; spesso, in questi casi, gli autisti accompagnatori hanno dovuto 'ingegnarsi' per trovare una soluzione provvisoria alla situazione di assenza (con questa famiglia più volte il riferimento telefonico non è stato efficace e abbiamo, ad esempio, dovuto portare con noi la bambina anche per il trasporto successivo ritornando più tardi a casa sua contando, nel frattempo, sul rientro dei parenti).

E' importante sottolineare che normalmente il trasporto prevedeva la consegna del bambino da parte del genitore 'sulla porta di casa' e che, in particolare per i bambini frequentanti la scuola dell'infanzia, l'accompagnamento terminava con l'affidamento dello stesso alla maestra di riferimento, all'interno dell'edificio scolastico.

Come si può comprendere, questa tipologia di accompagnamento era fra le più gradite agli autisti, sia per l'età degli utenti, sia per la ricorrenza del trasporto che ha permesso, anche qui, di stabilire un rapporto di conoscenza e spesso di simpatia reciproca con i bambini e con le famiglie degli stessi.

Per ciò che ci è dato rilevare, anche la relazione con gli alunni disabili accompagnati è stata **caratterizzata da buona attenzione alle esigenze del singolo in un clima positivo e gradevole**: gli autisti accompagnatori non hanno mai mostrato particolari difficoltà nell'approcciare i bambini con deficit, le famiglie, da parte loro, nei pur rari contatti, mi sono sembrate soddisfatte del servizio offerto.

f. ACCOMPAGNAMENTI ESTEMPORANEI

Questa è una categoria dentro la quale vengono compresi tutti i trasporti a carattere estemporaneo, cioè **occasionale**, non fisso. Questi servizi vengono quindi definiti estemporanei perché non hanno carattere regolare ma vengono **attivati in occasione di una necessità specifica** quale, ad esempio, l'accompagnamento per un ciclo fisioterapico, una visita o un esame in ospedale, una commissione o una spesa al supermercato.

All'occasionalità del servizio non corrisponde affatto, nella gran parte dei casi, un carattere occasionale della relazione con gli utenti accompagnati: **quasi tutti questi utenti hanno**



usufruito del servizio più volte durante l'anno, per alcuni la frequenza del trasporto è stato anche di più volte in un mese.

Tabella 7			
I "NUMERI" DEL SERVIZIO TRASPORTI SCOLASTICI BAMBINI			
INDICATORI	2005	2006	2007
TRASPORTI ESTEMPORANEI TOTALI	225	310	355
PERSONE TRASPORTATE TOTALI	30	36	36
TOTALE DESTINAZIONE TRASPORTI PER PERSONA	51	62	77

Come si può notare confrontando le due righe inferiori della **tabella 7** qui sopra, gli utenti interessati da questo servizio hanno in molti casi **usufruito di servizi multipli**, sono cioè stati accompagnati durante l'anno in almeno due destinazioni diverse (nel 2007, addirittura, il numero di destinazioni dei trasporti -77- è risultato più che doppio rispetto al numero degli utenti trasportati -36). E' un dato interessante perché può essere letto come **indicativo di un certo carattere di 'dipendenza'** (quindi non occasionale, ma, in certo senso, necessario) che il trasporto assistito ha assunto per almeno due terzi delle persone trasportate nel triennio.

Anche in questo caso, peraltro, la ricorrenza della relazione di accompagnamento ha permesso in molti casi **l'instaurarsi di un clima particolarmente positivo e consapevole**, grazie al quale è spesso accaduto che si **creassero degli 'abbinamenti graditi e consolidati'**, fondati sulla fiducia nell'accompagnatore da parte dell'anziano e sul desiderio di mantenere un rapporto con l'anziano stesso da parte dell'accompagnatore (nella pratica, per essere chiari, capitava che l'anziano chiamasse per raccomandarsi di 'mandare l'autista dell'ultima volta che era proprio carina' e che la stessa autista, saputo del trasporto imminente per la signora X, chiedesse di riaccompagnarla per continuare il racconto della volta prima, semplicemente per vedere come stava, o 'perché adesso ho imparato come fare ad aiutarla a svestirsi e cosa dirle per distrarla prima dell'esame').

Le **destinazioni** dei trasporti effettuati sono state **molteplici**, quali per molti trasporti e per più localizzazioni nello stesso paese (Albino, Gazzaniga, Alzano Lombardo, Bergamo, Seriate, Gorle) quali meno frequentemente e per accompagnamenti in un luogo specifico (Zingonia, Gorlago, Trescore, Clusone, Lovere, Brescia, Gandino).

La **collocazione temporale** degli accompagnamenti è risultata particolarmente variabile pur **prevalendo nettamente la fascia mattutina** su quella pomeridiana. La variabilità degli orari di appuntamento per visite ed esami è risultata elemento di problematicità non sempre facilmente affrontabile nella gestione e nella programmazione dei trasporti degli utenti.

E' successo in molte occasioni che gli appuntamenti fossero collocati nella fascia oraria prima della consegna pasti (dalle 9.00 alle 10.00) e che fosse difficile, quando non impossibile, assegnare ad un autista impegnato nel giro pasti l'accompagnamento precedente. La difficoltà di decidere se inviare o meno un autista accompagnatore,

L'esperienza del Servizio
"Accompagnamenti Protetti" ad Albino

Anni 2005 • 2007



successivamente impegnato nella consegna pasti, ad accompagnare l'utente impegnato ad esempio in ospedale a Bergamo per le ore 9.00 è stata molte volte accentuata dall'incertezza (reale o, in alcuni casi, derivante da un debito d'indagine da parte dell'assistente sociale che ci richiedeva il trasporto: va detto che una nostra precisa reazione a questa mancanza ha prodotto, nei mesi successivi al luglio 2007, una più attenta consegna rispetto ai prevedibili tempi di svolgimento del servizio) sul complessivo tempo d'impegno del trasporto.

L'attesa per la visita, i tempi della stessa, le condizioni del traffico: questi gli elementi principali che hanno contribuito a formulare un **quadro temporale dell'intervento spesso davvero poco prevedibile**.

La situazione è risultata in alcune occasioni quasi paradossale: non si impegnavano gli autisti accompagnatori nel trasporto mattutino perché si temeva legittimamente che potessero non essere di ritorno per la consegna pasti, così determinando una situazione di minore impegno per gli stessi e dovendo invece richiedere la disponibilità dei volontari per provvedere effettivamente alla richiesta.

Senza i volontari – è bene sottolinearlo – molti dei trasporti della mattina non avrebbero potuti essere svolti: se sommiamo ai trasporti della fascia suddetta quelli che erano fissati esattamente nella fascia temporale dei pasti (10.00 – 12.30), ci accorgiamo che solo i trasporti fissati nelle prime ore potevano sicuramente essere svolti dagli autisti dipendenti.

Grazie all'apporto dei volontari sono stati rari i casi in cui abbiamo dovuto dire di no ad una richiesta di trasporto anche se programmato nell'ora dei pasti: ciò nonostante quello della **sovrapposizione fra l'orario pasti e quello di diversi trasporti estemporanei rimane uno dei problemi logistici di più impegnativa risoluzione** fra quelli che ci è capitato di affrontare in questo triennio.

E' importante aggiungere che la professionalità dimostrata dai diversi volontari che hanno contribuito all'effettuazione dei trasporti estemporanei è stata non solo adeguata ma alta. Come gli autisti dipendenti, anche i volontari hanno sempre provveduto ad **accompagnare gli utenti in tutte le fasi della visita**, costituendo dei referenti efficaci e, soprattutto, molto disponibili per gli anziani o per gli altri utenti in difficoltà.

La **disponibilità dei volontari è stata alta anche nei confronti della cooperativa**: sia perché in diverse occasioni ci hanno aiutato a rispondere alle richieste urgenti da parte degli assistenti sociali comunali (uno o due giorni di preavviso), sia perché nelle occasioni in cui tutti i mezzi risultavano contemporaneamente occupati (fra trasporti estemporanei, trasporti dialisi, consegne pasti, qualche volta anche questo è capitato) più volte hanno messo a disposizione la loro auto per effettuare l'accompagnamento.

Ci piace, infine, segnalare che, in alcuni casi, la **relazione fra volontario e utente** nata da un semplice accompagnamento si è **saputa approfondire** ed ha permesso di dare anche qualche altra piccola risposta ai bisogni delle persone coinvolte. E' così, ad esempio, che una delle nostre volontarie ha cominciato a visitare con una certa regolarità un'anziana che



aveva provveduto ad accompagnare per una visita, sia per farle compagnia, sia per darle una mano per i piccoli acquisti di casa. E' così, anche, che uno dei volontari ha coinvolto la mamma di un bambino immigrato, spesso trasportato per una terapia in ospedale, in un corso di lingua italiana organizzato ad Albino e a cui anche lui prestava la sua opera di insegnante.

g. CONSEGNA PASTI

Abbiamo riportato nella **tabella 8** alcuni dati (pasti complessivi/anno e persone coinvolte/anno) già presentati nel paragrafo su 'I numeri complessivi', perché ci permettono di commentare i risultati di quest'area di servizio: ad essi abbiamo aggiunto il dato dei pasti complessivi del 2004 così da poter fare un confronto con il triennio precedente.

Tabella 8				
I "NUMERI" DEL SERVIZIO CONSEGNA PASTI				
INDICATORI	2004	2005	2006	2007
PASTI COMPLESSIVI	15.887	16.914	16.537	17.711
PERSONE COINVOLTE		79	89	105

Come si vede - e come abbiamo già accennato più sopra - **l'incremento di pasti complessivi nel triennio è notevole**: + 1.824 pasti rispetto al 2004 (+ 11,5%) e + 797 pasti rispetto al 2005 (4,7%). L'andamento non è stato però costante perché se si è registrato un forte aumento di pasti fra il 2004 e il 2005, primo anno del nuovo triennio (+ 1027), e fra il 2006 e il 2007 (+ 1174), negativo è il saldo 2005 - 2006 (- 377). Va detto per precisione che il saldo negativo di pasti fra questi due anni è sostanzialmente ascrivibile a un saldo negativo del mese d'aprile (-504, addirittura più alto del saldo negativo complessivo annuo), caratterizzato da un numero eccezionale di sospensioni per ricoveri e soggiorni di Pasqua.

Ad una crescente percentuale di sospensioni/anno va più in generale imputata la differenza, non banale, fra l'incremento di pasti complessivi nel triennio e l'incremento molto superiore nello stesso periodo delle persone servite: si può dire, quindi, che abbiamo portato meno pasti/persona all'anno, però **li abbiamo portati a un numero maggiore di persone**.

La sempre più frequente sospensione dei pasti, anche per pochi giorni, e il contemporaneo accesso al servizio di nuove persone, ci ha costretti ad una **'vivace' attenzione ai cambiamenti** nei tre giri (Centro di Albino e dintorni/Comenduno - Desenzano/Valle) che in certi periodi del 2006 e, in particolare, del 2007 erano quasi quotidiani.

Giri diversi ha significato tragitti diversi, quindi capacità di adattarsi e di imparare velocemente le modifiche, insieme ad una certa abilità a sintonizzarsi sui tempi concessi che a volte sono risultati anche abbondanti, ma che in altri momenti richiedevano (soprattutto con i disagi della brutta stagione: ad esempio l'inverno fra il 2005 e il 2006) una buona spigliatezza di guida e di consegna, sempre al fine di non 'provocare' oltremodo le abitudini sugli orari di consegna che gli utenti andavano consolidando.



CRITICITA' ED ECCELLENZE: UNO SCHEMA DI SINTESI

Cerchiamo, infine, di riassumere in forma puramente schematica gli aspetti più positivi e quelli più difficili dell'esperienza di gestione del servizio pasti/trasporti nel triennio considerato. Come si vede, molte delle indicazioni emergenti in questo quadro finale riprendono sostanzialmente le osservazioni fatte nella parte precedente del report, in particolare nei commenti alle differenti aree di servizio:

i -

- Difficoltà a conciliare soprattutto i tempi dei pasti e del ritorno CDI con altri servizi
- Problemi di compattezza e di regolarità dell'orario degli autisti.
Nei periodi festivi, in particolare (mese di agosto, Natale, Pasqua) i problemi di coerenza e di 'continuità' dell'orario degli autisti si esaltano e aumenta il caso di servizi singoli (autisti che devono uscire per un'ora, ...)
- Nonostante il rapporto positivo con gli AS comunali, in alcuni casi le informazioni che arrivavano sui servizi da svolgere non erano complete (ad esempio sui tempi previsti per visite), le richieste non tenevano conto dei tempi del servizio (esami fissati nell'orario pasti), le informazioni arrivavano all'ultimo (bambini scuola), in alcuni casi abbiamo anche dovuto provvedere direttamente all'attivazione di visite ed esami
- Scarsa referenzialità di alcune famiglie (in particolare di alcuni minori) che non ci informavano puntualmente delle assenze provocando così viaggi a vuoto, o che ci informavano in grande ritardo, ad autista ormai impegnato nel raggiungere l'auto assegnata.
- Poche informazioni sui bambini disabili e sulle persone in cura al CPS trasportate: in nessun caso sono avvenuti gli auspicabili incontri di presentazione dei casi con AS e famiglie.

i +

- Affidabilità costante, regolarità nello svolgimento dei servizi fissi.
- Buona integrazione fra disponibilità dei volontari e impegno degli autisti. 'Il conciliarsi di tempi' (libertà assicurata ai volontari, alcuni servizi fastidiosi tolti agli autisti) ha, in linea generale, permesso di soddisfare le reciproche esigenze.
- Una certa 'agilità' nell'impegnarsi in servizi diversi contemporaneamente, determinata anche dalla disponibilità di quattro-cinque auto.
- Nei servizi ricorsivi la frequente formazione di un rapporto cordiale e di fiducia, di un dialogo costante fra autisti/volontari e utenti.
- La buona capacità dimostrata in più casi da autisti e volontari di 'interessarsi' più complessivamente ai bisogni delle persone trasportate, a prestare attenzione alle loro abitudini.

ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO