



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

Osservatorio per il funzionamento del Servizio di Trasporto Scolastico per Disabili



Oggetto: Verbale riunione dell' "Osservatorio per il funzionamento del Servizio di Trasporto Scolastico per Disabili"

In data 6.10.2023 alle ore 16,10 si è riunito, in video conferenza, l'Osservatorio nelle persone dei Sigg.:

Città di Torino

Carlotta Salerno – Assessora alle periferie e progetti di rigenerazione urbana, politiche educative e giovanili, materie relative all'istruzione

Claudio Sciaraffa – Dirigente Diritto allo Studio Comune di Torino

Marilena Rossi – EQ Arredi -Trasporti e Diritto allo Studio Comune di Torino

Michelangelo Toma – Ufficio Trasporti Comune di Torino

Teresa Garacci - Ufficio Trasporti Comune di Torino

Damiano Grilli – Staff assessora

Rappresentanti Genitori

Edith Martinetto - Presidente Comitato Genitori Trasporto Scolastico Disabili (CGTSD)

Angelo Mancini

Loredana Rorato

Fabiana Polesi

Rappresentanti Insegnanti

Adriana Salemi

Rappresentanti ditte affidatarie



CITTA' DI TORINO



Jennifer Giacomelli – Responsabile servizio trasporti AAT

Raffaele Pezzo – Responsabile operativo Consorzio AAT

Patrizia Signorino - Vicepresidente Cooperativa A&T

Antonia Di Palermo – Responsabile operativa Cooperativa A&T

Carlotta Salerno, Assessora alle periferie e progetti di rigenerazione urbana, politiche educative e giovanili, materie relative all'istruzione, apre la riunione salutando i partecipanti e comunicando che prendono parte all'incontro in presenza il dirigente del Servizio "Diritto allo Studio" dottor Claudio Sciaraffa, la posizione organizzativa dottoressa Marilena Rossi e i responsabili delle imprese affidatarie Raffaele Pezzo e Antonia Di Palermo. Tutti gli altri partecipanti sono collegati on line. Dopo aver ricordato i 2 punti all'ordine del giorno (Analisi andamento ad avvio servizio; varie ed eventuali), l'Assessora ha fatto una panoramica sull'andamento del servizio secondo quanto riportato nelle slide allegate. Subito dopo la fine della presentazione esposta dall'Assessora ha preso la parola Raffaele Pezzo, in rappresentanza del consorzio AAT.

Raffaele Pezzo è entrato nel merito delle criticità maggiori esposte dall'Assessora, affermando che le variazioni in un solo mese di servizio colpiscono l'80% delle linee e che anche sul restante 20%, a cascata, ci sono stati degli aggiustamenti da fare e che questo elemento non può non essere tenuto in considerazione nello svolgimento dei programmi di esercizio delle successive due settimane (16 – 31 ottobre ndr). C'è la consapevolezza che le aspettative sono alte perché oggettivamente il servizio ha fatto un salto di qualità, ma chiede di comprendere la delicatezza del passaggio da orario provvisorio a orario definitivo.

Marilena Rossi precisa che, per ridurre al minimo eventuali disservizi, l'Ufficio Trasporti ha intensificato gli incontri con le scuole che sono strategiche nella costruzione dell'alleanza tra tutti i soggetti coinvolti per offrire il migliore servizio possibile agli utenti. Al momento sono stati già effettuati dieci incontri con le scuole per costruire la rete di cooperazione tra i vari attori coinvolti proprio per efficientare le attività.

Edith Martinetto ribadisce che le deleghe sono una criticità, ma risulta che alcuni genitori, ad esempio, hanno lasciato le deleghe in segreteria e che gli incaricati scolastici non le hanno caricate sul portale. In questi casi come si procede? E' possibile fare un nuovo incontro sul funzionamento della piattaforma per le scuole? Per quanto riguarda il funzionamento dell'app e il suo utilizzo, bisogna sottolineare che di fatto non funziona. Riporta orari dei passaggi completamente sbagliati che generano solo apprensione e confusione.

Carlotta Salerno ha chiesto di avere chiarimenti a riguardo. Il pulmino, ad esempio, arriva secondo l'orario previsto dal programma di esercizio mentre sull'app è indicato un altro orario?

Edith Martinetto ha confermato aggiungendo che un altro elemento che non convince è che l'app segnala solo il passaggio sotto casa ma non l'arrivo a scuola. In linea generale potrebbe essere un buono strumento di ausilio per l'organizzazione del servizio, ma solo se funzionasse realmente riportando gli orari esatti. Al momento invece crea solo confusione. Altro punto riguarda le variazioni. AAT ha di recente inviato un messaggio in cui si ricorda che le famiglie hanno a disposizione 3 variazioni durante l'anno e ha richiamato l'attenzione di quanti, a meno di un mese dall'inizio della scuola, hanno già richiesto due variazioni. Ricordo a tal proposito che negli osservatori precedenti è stato concordato che le tre variazioni si contano con l'entrata in vigore dell'orario definitivo. Altro punto rilevante riguarda l'intervento sulle scuole più problematiche, quelle che, ad esempio, hanno tanti laboratori che incidono sulle variazioni di orario scolastico. L'elevato numero di variazioni era prevedibile, mi sarei aspettata l'adozione di contromisure



adeguate per contenere il problema. Tra i 5 e i 15 minuti non può essere il margine regolare di erogazione del servizio. Quel margine può essere sporadico, eccezionale, ma non quotidiano. Se fosse quotidiano di fatto sarebbe un cambio di orario e questo causerebbe un disservizio. Per quanto riguarda i mezzi sostitutivi, esistono, quanti sono e quando vengono attivati? I corsi di formazione quest'anno quando partono?

Fabiana Polesi ha detto che l'app ha bisogno di essere spiegata alle famiglie nelle sue funzionalità e ha confermato che non funziona e che gli orari sono difforni tra quelli reali e quelli tracciati sull'app. Secondo lei ci sono app gratuite installate sui cellulari che sono più affidabili. Per lei la proposta dell'app è molto importante ma così non funziona.

Carlotta Salerno in merito alle deleghe ha detto che sono da caricare sulla piattaforma per le iscrizioni e che questo può aver creato delle difficoltà. Un po' come tutte le novità, anche in questo caso c'è una fase di rodaggio e assestamento. La formazione è stata fatta, ma propone di specificare le criticità rilevate e di riprogrammare un nuovo appuntamento formativo. La dove le scuole non hanno provveduto ad inserire le deleghe, l'Assessora suggerisce di scrivere a "segnalazioni@" così da poter intervenire e sollecitare il caricamento dati. Quindi è necessario un nuovo recap alle scuole sulla piattaforma ed è importante che le famiglie scrivano le criticità.

Edith Martinetto ringrazia per l'attenzione posta su questi due punti.

Marilena Rossi ricorda che in merito alla piattaforma è attivo il servizio di assistenza cliente. Le scuole possono chiamare il numero assistenza e che l'Ufficio Trasporti, d'altro canto, è impegnato nel ribadire durante gli incontri con le scuole l'importanza della loro attività e il dovere di caricamento delle deleghe.

Raffele Pezzo afferma che le scuole hanno spesso comunicato che non hanno tempo da dedicare a questa attività e che non hanno personale sufficiente.

Per **Carlotta Salerno** le difficoltà delle scuole sono chiare, ma nella ripartizione delle competenze sono tenute ad eseguire questo compito. In merito all'app lascia la parola agli uffici e alle imprese che conoscono meglio gli aspetti tecnici. Per quanto riguarda le variazioni di orario e il passaggio da orario provvisorio a orario definitivo è difficile giocare d'anticipo. L'impatto delle variazioni stesse, finché non arrivano concretamente, non si può sapere cosa può generare. È difficile prevedere cosa può accadere. C'è consapevolezza che la fase di assestamento sia impegnativa, ma siccome sono tante le variabili in causa è inevitabile che prima di entrare a regime si possano generare delle criticità. L'impegno di tutti è quello di ridurle al minimo.

Raffele Pezzo fa una breve cronistoria dell'attività svolta finora. Con la chiusura delle iscrizioni prevista il 22 luglio è iniziata la programmazione delle linee. Dal 22 luglio al 22 agosto potevano arrivare le variazioni per programmare l'attività da implementare a partire dal 14 settembre. Oltre il 50 % delle variazioni sono arrivate l'ultimo giorno utile, il 15 settembre, e in 3 settimane sono state pianificate tutte le variazioni, con tutte le difficoltà che un caso del genere può creare.

Carlotta Salerno a questo punto conferma la centralità della formazione.

Fabiana Polesi ha detto che la richiesta di variazione è fatta quasi un mese prima che non le sembra un tempo breve per la sua gestione.

Carlotta Salerno ha ribadito che la criticità emersa in questa prima fase è stata causata dall'alta concentrazione delle variazioni in un unico passaggio.



Fabiana Polesi ha affermato che sistematicamente la programmazione settimanale riporta aggiustamenti e aggiornamenti di orario. A luglio lei ha inserito l'orario definitivo, ma tutte le settimane le arriva un orario aggiornato. L'ultimo comunicato non va bene per mio figlio.

Raffele Pezzo ha risposto che nel caso specifico è stato inserito un nuovo utente che dista 850 metri dalla scuola e ciò comporta uno slittamento di 5 minuti per l'ingresso a scuola. Altra variabile fondamentale su cui bisogna lavorare è la comunicazione delle assenze. E' importante ricordare che vanno sempre comunicate.

Per quanto riguarda le variazioni settimanali da parte del Consorzio queste si rendono necessarie perché arrivano comunicazioni con orari errati da parte delle scuole che richiedono aggiustamenti in corso. Per quanto riguarda l'app è in via sperimentale, non è geolocalizzata in questa fase e pertanto il dato per può essere falsato. Incide fortemente il fattore umano perché gli autisti nel caso salti un passaggio lo devono inserire nell'app. Se l'autista non lo inserisce, per l'app automaticamente questa situazione genera ritardo anche se nella realtà non è così.

Secondo **Jennifer Giacomelli** è importante avere presente che l'app è ancora in una fase sperimentale e fa un esempio. Questa mattina doveva essere preso un utente. L'utente era assente, ma l'autista non l'ha segnato sull'app. Il combinato disposto dell'assenza e della mancata cancellazione dell'utente dal programma d'esercizio da parte dell'autista genera il ritardo virtuale. In realtà, però, ci sono due funzioni molto importanti che sarebbero utili per l'efficientamento del servizio. La prima è il carico sull'app degli orari pianificati perché capita che vengono comunicati alle scuole e le scuole non le comunicano alle famiglie. Attraverso l'app si avrebbe contezza senza la necessità di trasmissione tra scuola e famiglia. Altro aspetto è relativo alla possibilità per le famiglie di segnare l'assenza sull'app perché anche in quel caso si avrebbe un aggiornamento immediato.

Edith Martinetto a questo punto ha consigliato di inviare una nuova mail alle famiglie in cui si spiega che è un app da scaricare perché molti genitori probabilmente non hanno colto questo aspetto.

Jennifer Giacomelli ha ringraziato per il suggerimento, specificando che si sta lavorando per fare in modo che possa giungere alle famiglie una comunicazione più precisa in merito all'attivazione di questa web app.

Edith Martinetto: a questo punto ha sottolineato che il grande assente negli Osservatori è proprio la scuola.

Adriana Salemi ha risposto dicendo di rappresentare una scuola molto attiva in questo senso. L' I.C. Bobbio - Novara è attiva e partecipa all'Osservatorio con spirito costruttivo e per migliorare il più possibile il servizio.

Jennifer Giacomelli: ha ricordato che AAT offre assistenza alle scuole tutti i giorni. E' molto importante sensibilizzare anche le altre scuole.

Fabiana Polesi, invece, non sapeva che l'app fosse in fase sperimentale e chiede se le famiglie possono aiutare per migliorarla, perché al momento ha l'impressione che si possano solo visualizzare le attività, mentre gli autisti, ad esempio, possono segnare la presa in carico degli utenti.

Jennifer Giacomelli conferma che le famiglie possono solo visualizzare le attività e che se hanno rilevato anomalie e malfunzionamenti possono segnalarle via whatsapp. In una seconda fase si farà in modo che tramite app siano le stesse famiglie a comunicare, ad esempio, le assenze.

Carlotta Salerno ha detto che nel nuovo appalto era prevista l'introduzione dell'app e che si conferma la naturale sperimentale del servizio. In merito all'app si è preferito, considerando la specificità del servizio, sviluppare un app ad hoc piuttosto che prenderne una preconfezionata. Più persona la scaricano, più è testata e più feedback e suggerimenti si possono ricevere dagli utenti. I suggerimenti sull'utilizzo da parte degli utenti sono molto preziosi.



CITTA' DI TORINO



Edith Martinetto sostiene che il problema di un approccio del genere è che diventa impegnativo per le famiglie. Già si fanno tante difficoltà nella quotidianità, diventa difficile attivarsi anche per migliorare i supporti tecnologici.

Carlotta Salerno comprende quest'aspetto e chiarisce che i suggerimenti devono essere spontanei e non devono rappresentare un aggravamento delle attività dei genitori.

Edith Martinetto personalmente ritiene che al momento l'app non sia utile. Poi i feedback si possono mandare, ma al momento è solo un'aggiunta di carico di lavoro per le famiglie.

Carlotta Salerno precisa che è chiaro che si lavora per arrivare ad un'app che geolocalizza l'attività e che metta in condizione il servizio di superare il fattore umano. Si lavora in questa direzione e confida che lo sviluppo dell'app proceda in questa direzione in tempi ragionevoli.

Loredana Rorato afferma che al momento l'app crea più problemi che altro.

Carlotta Salerno ribadisce che al momento non è perfetta ma c'è e che si sta lavorando per risolvere tutte le criticità.

Per **Fabiana Polesi** l'app non è un problema e potenzialmente è una risorsa importante, ma in questo momento non è utile. È un gran passo in avanti, ma così com'è non serve a migliorare il servizio.

Edith Martinetto sostiene che è utile ribadire che le criticità ci sono, ma che il servizio nel suo insieme sta andando bene. Ci sono cose da migliorare, ma il servizio complessivamente sta andando bene.

Raffele Pezzo aggiunge che proprio per migliorare sempre più il servizio, è opportuno riferire anche in merito al parco mezzi, quesito che è stato posto all'inizio dell'osservatorio dalla signora Martinetto. Il servizio è iniziato nel 2021 con 39 mezzi, al momento ne abbiamo in attività 46 linee con 3 / 4 mezzi di scorta e il consorzio ha deciso di acquistare un altro mezzo. Concretamente quando c'è una criticità si cerca di sopperire sempre con un mezzo già in circolazione per abbattere i tempi di attesa, ma non sempre si riesce. Il secondo step è quello di far partire il mezzo di scorta. In sostanza, prima si cerca il mezzo più vicino al luogo dove è insorto il problema, poi si attiva la procedura del mezzo sostitutivo semplicemente perché questa seconda opzione richiede tempi di attesa più lunghi. Ne approfitta per rassicurare tutti e per confermare che l'ufficio di assistenza cliente è sempre lo stesso e che il lavoro è fatto sempre con lo stesso impegno e la stessa cortesia.

Marilena Rossi in merito alla formazione conferma che è prevista sabato 28 ottobre per gli accompagnatori e che sarà focalizzata sul ruolo degli accompagnatori, i loro compiti e doveri con in più una parte sulle diverse tipologie di disabilità. Quest'anno compatibilmente con i turni di lavoro, sarebbe auspicabile che anche gli autisti seguano gli approfondimenti su casi specifici di disabilità, come ad esempio l'autismo. I momenti formativi saranno tra fine ottobre e metà novembre.

Per **Antonia Di Palermo** l'offerta formativa è corposa e qualificata. Anche quest'anno si ripeterà lo schema. L'equipe di lavoro degli accompagnatori è la stessa quindi sarà più un approfondimento. A dicembre e gennaio, in coda all'offerta formativa proposta dalla dottoressa Rossi, è prevista anche la formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro prevista dalla legge.

Secondo **Loredana Rorato** ci sono variazioni che dipendono dalla scuola e ha chiesto come vengono conteggiate.

Carlotta Salerno ha risposto che le variazioni considerate nella circolare riguardano le famiglie. Lo scopo del limite di tre variazioni è di non consentire una flessibilità che sfocia nella personalizzazione a scapito del servizio collettivo.

Edith Martinetto ha ribadito che è necessario coinvolgere maggiormente le scuole.



CITTA' DI TORINO



Carlotta Salerno condivide la richiesta. Secondo lei una strada potrebbe essere quella del coinvolgimento della conferenza delle autonomie scolastiche per affrontare il tema disabilità.

Secondo **Adriana Salemi** l'esperienza della sua scuola è che non ci sono cambiamenti di orari dovuti alle scuole. Per le scuole i cambiamenti sono frutto delle esigenze delle famiglie.

La seduta è terminata alle 17.35.