

# Linee guida per il Nuovo Servizio di Accompagnamento

Versione 1.5 - settembre 2013

Linee guida per il Nuovo Servizio di Accompagnamento .....	1
Premessa .....	2
A chi è destinato il SERVIZIO.....	2
Come si richiede il SERVIZIO .....	3
Quale potrà essere un SERVIZIO.....	4
Come potranno svolgersi i SERVIZI.....	4
Cosa non fare durante e dopo i SERVIZI.....	5
Cosa non chiedere come SERVIZIO.....	5
Tempi e modi per richiedere i SERVIZI .....	6
Tempi e modi per modificare un SERVIZIO .....	7
Tempi e modi per annullare un SERVIZIO.....	7
Criteri di priorità per i SERVIZI.....	7
Accettazione dei SERVIZI .....	8
Annullamenti o modifiche d’ufficio ai SERVIZI .....	8
Garanzia sul SERVIZIO.....	9
Attribuzione delle quote per i SERVIZI .....	9
Modalità di contribuzione ai SERVIZI.....	9
Contributo per i SERVIZI .....	10
Eccezioni ai contributi per i SERVIZI .....	11
Contatti utili per i SERVIZI.....	11
Reclami per i SERVIZI .....	12
Sospensione dei SERVIZI.....	12
Conclusioni e contributi.....	12

## ***Premessa***

Il Nuovo Servizio di Accompagnamento della sezione provinciale dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti di Milano, di seguito il SERVIZIO, entrerà in vigore il giorno 1 ottobre 2013, sarà in forma sperimentale e avrà una durata non inferiore a 6 mesi.

Si propone quale risposta alla difficile situazione venutasi a creare con la mancanza di assegnazione dei Volontari Civili e in quanto riconosciuta l'importanza del SERVIZIO già operativo da diversi anni sul territorio milanese.

La proiezione stimata dell'attività di questo SERVIZIO per l'anno 2013 supererà il numero di 15000 accompagnamenti, pertanto per continuare a fornirlo la Sezione di Milano acquisirà un numero di Collaboratori selezionati ai quali sarà riconosciuto un trattamento economico equivalente previsto per i Volontari Civili a suo tempo assegnati e non più in servizio attivo.

La Sezione di Milano, visto il gravoso onere economico necessario per questa nuova gestione, richiederà a tutti i fruitori del SERVIZIO di contribuire, cercando di recuperare in questo modo almeno una parte degli investimenti destinati ai nuovi collaboratori, con una quota fissata per ciascun SERVIZIO e senza alcuna distinzione sia che questo possa venire svolto dai nuovi Collaboratori o dai Volontari; nel caso in cui il SERVIZIO richiesto si protrasse per periodi più lunghi rispetto alla media di 1 ora e 30 minuti, la quota a carico degli interessati verrà aumentata in proporzione al tempo di svolgimento richiesto con analoghe quote fisse e non frazionabili. Per i dettagli si vedano i paragrafi Contributi e Eccezioni.

## ***A chi è destinato il SERVIZIO***

Il SERVIZIO è rivolto a tutti i Soci effettivi, che siano in regola con il tesseramento, della sezione provinciale di Milano dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti che ne faranno richiesta e a tutti quei Soci che, pur non appartenendo alla sezione milanese, dovessero per motivi diversi necessitarne a fronte di una permanenza nella nostra città; in questi particolari casi gli uffici sezionali di Milano potranno attivarsi, nei casi in cui non fossero giunte le necessarie e preventive informazioni dalla Sezione di appartenenza, , per avere riscontri dalla Sezione di provenienza al fine di verificarne l'effettivo stato di Socio in regola con il tesseramento.

Rimangono esclusi dal SERVIZIO quei Soci che si dovessero trovare in situazione di sospensione per gravi motivi o reiterate inosservanze delle presenti Linee Guida. Per dettagli si veda il paragrafo Sospensioni.

## ***Come si richiede il SERVIZIO***

Le Richieste dovranno pervenire al personale incaricato presso la sede della Sezione di Milano durante gli orari di lavoro di seguito descritti entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi prima del SERVIZIO.

Al fine di consentire la corretta registrazione dei dati dei nuovi richiedenti all'interno del sistema informativo, gli interessati saranno invitati a fornire attraverso apposita modulistica e su precisa indicazione del personale tutte quelle informazioni che, a partire dal primo SERVIZIO e in quelli a seguire, favoriranno e accelereranno i processi finalizzati all'espletamento delle richieste riducendo al minimo le possibilità di errore e contestualmente ne garantiranno la puntuale contabilità dei contributi.

Tra i dati richiesti, riportiamo di seguito quelli indispensabili che dovranno essere inviati o a mezzo posta elettronica all'indirizzo: [servizi.uicimi@gmail.com](mailto:servizi.uicimi@gmail.com) oppure a mezzo fax al numero: **02 76 00 94 88**.

- Il nominativo del richiedente destinatario del SERVIZIO;
- I dati necessari a localizzare l'indirizzo dell'abitazione;
- I dati necessari a localizzare l'Indirizzo del luogo di lavoro;
- I dati necessari a localizzare un Eventuale indirizzo diverso ma preferito nei SERVIZI che verranno richiesti;
- Gli eventuali orari attinenti ai diversi indirizzi;
- Il recapito telefonico cellulare e quello eventualmente alternativo;
- L'indirizzo di posta elettronica abituale del richiedente.

Nel caso il richiedente fosse un Socio non iscritto alla Sezione di Milano dovranno essere forniti direttamente dalla Sezione di appartenenza anche:

- La denominazione della Sezione;
- Una copia della tessera del Socio in regola con l'anno in corso o una dichiarazione sostitutiva.

Tutti i dati che verranno raccolti saranno impiegati esclusivamente per l'espletamento dei SERVIZI richiesti e conseguentemente saranno forniti a coloro che verranno individuati come accompagnatori e potranno essere utilizzati dalla Sezione di Milano per fini statistici e di contabilità amministrativa.

Per altri casi non verranno ceduti in alcuna forma, aggregata o singola, senza essere sottoposti preventivamente a processi di estrapolazione e di conversione al fine di renderli anonimi e non riconducibili.

## ***Quale potrà essere un SERVIZIO***

Il SERVIZIO, almeno nella sua versione originaria di cui la Sezione milanese ha memoria e per il quale negli anni precedenti ha acquisito notevole esperienza, si è sempre proposto quale strumento per ridurre il più possibile le difficoltà incontrate dai Soci durante gli spostamenti sul territorio cittadino e all'interno delle diverse strutture ad esso appartenenti nonché per fornire un sostegno finalizzato a affrontare con maggior serenità i disagi che i Soci anziani e o soli incontrano nella vita quotidiana.

Di seguito, a puro scopo esemplificativo, vengono elencati alcuni tra i SERVIZI più comuni:

- Gli spostamenti presso ospedali o strutture mediche per esami diagnostici specialistici o per l'espletamento di pratiche correlate;
- Gli spostamenti da e verso il luogo di lavoro;
- Gli spostamenti per motivi di studio o di perfezionamento svolti presso l'Istituto dei Ciechi di Milano;
- Gli spostamenti per la frequenza ai corsi o per i momenti di socializzazione organizzati dal Circolo Ricreativo e Culturale Paolo Bentivoglio;
- Gli spostamenti per la frequenza ai corsi e alle manifestazioni organizzate dal Gruppo Sportivo Dilettantistico Non Vedenti Milano ONLUS;
- Gli spostamenti necessari a quei Soci che per età o per particolari difficoltà familiari necessitano di aiuto nello svolgimento delle diverse incombenze quotidiane;
- Gli spostamenti da e verso i diversi punti di arrivo in città per il raggiungimento delle destinazioni finali;
- I servizi destinati all'integrazione e o alla socializzazione di Soci soli o non più autosufficienti.

## ***Come potranno svolgersi i SERVIZI***

Tutti i SERVIZI si svolgeranno attraverso l'assegnazione di un accompagnatore che potrà essere un Collaboratore della Sezione di Milano oppure una persona che offra la propria disponibilità alla Sezione di Milano a titolo gratuito.

In tutti i casi per gli spostamenti, anche nel caso di lunghe distanze, è prevista come unica modalità quella che impieghi i numerosi mezzi pubblici presenti sul territorio cittadino.

Il personale incaricato dalla Sezione non è autorizzato ad accettare e a prevedere durante le fasi di programmazione dei SERVIZI altre modalità per gli spostamenti e comunque nel caso in cui il richiedente del SERVIZIO intendesse avvalersi di forme alternative di trasporto, queste saranno a proprio carico e dovranno essere regolarizzate direttamente con il prestatore d'opera, pubblico o privato, eventualmente utilizzato.

Così come per lo svolgimento del SERVIZIO, anche per raggiungere il luogo di incontro, l'accompagnatore si servirà dei mezzi pubblici e quindi, per quanto ben organizzato potrà essere il SERVIZIO, è possibile che si verifichino lievi ritardi agli appuntamenti. Il richiedente è tenuto a considerare questa eventualità e ricordarlo prima di ricorrere a richieste di sollecito da parte del personale incaricato.

### ***Cosa non fare durante e dopo i SERVIZI***

Come detto al paragrafo precedente, tutti i SERVIZI si svolgeranno attraverso l'assegnazione di un Collaboratore o di un Volontario che per tutta la durata del SERVIZIO rimarrà a disposizione e a stretto contatto con il richiedente.

A seconda delle caratteristiche di entrambi, potranno scaturire simpatie o antipatie ma in tutti i casi sarà opportuno non dimenticare i propri ruoli evitando che l'una o l'altra abbiano il sopravvento e generino situazioni incresciose o di impossibile gestione.

Ricordiamo che non sarà possibile richiedere per i SERVIZI espressamente quel Collaboratore o quel Volontario e al contrario non sarà possibile evitare l'assegnazione dell'uno o dell'altro; questo almeno fino a quando non sia intervenuta una segnalazione o una sospensione da parte degli uffici sezionali.

Tra le cose da evitare, di seguito riportiamo alcuni esempi:

- Evitare di richiedere i recapiti degli accompagnatori, magari per autogestirsi i futuri SERVIZI;
- Evitare di trattenere l'accompagnatore oltre la durata del SERVIZIO;
- Evitare di riprendere l'accompagnatore direttamente a fronte di "errori" ma segnalare la cosa al personale incaricato;
- Evitare, ricordando che la privacy esiste per tutti, di chiedere informazioni su accompagnamenti già effettuati;
- Evitare l'organizzazione autonoma di SERVIZI successivi a quello in atto direttamente con l'accompagnatore assegnato;
- Evitare nei casi in cui si conosca l'accompagnatore di organizzarsi autonomamente nei giorni in cui quest'ultimo abbia dato la disponibilità alla Sezione.

### ***Cosa non chiedere come SERVIZIO***

Ricordando che la Sezione di Milano, riconoscendo le difficoltà negli spostamenti in città incontrate dai Soci, ha deciso di continuare con questa nuova forma sperimentale del servizio di accompagnamento prevalentemente per fare fronte a questa esigenza, devono essere considerate come non ammissibili e quindi automaticamente non accettate dal personale incaricato tutte quelle richieste che non siano riconducibili a questa specifica situazione.

A puro titolo esemplificativo si riportano di seguito alcune richieste che non verranno accettate al fine dell'organizzazione dei SERVIZI:

- Servizi di cura e igiene alla persona;
- Servizi per trasferimenti di beni o denaro affidati ai soli accompagnatori in assenza dei Soci richiedenti;
- Servizi che richiedono competenze o titoli specifici quali medicazioni o somministrazione di farmaci;
- Servizi intesi a preparare o cucinare cibi e alimenti;
- Servizi di facchinaggio;
- Servizi rivolti alla pulizia di locali di alcun genere.

### ***Tempi e modi per richiedere i SERVIZI***

Come descritto nei paragrafi precedenti, i SERVIZI potranno essere richiesti solo ed esclusivamente al personale incaricato della Sezione di Milano rispettando i seguenti orari nel caso in cui si intenda usare il telefono per comunicare le richieste:

- al mattino, dalle 10.00 alle 13.00.

oppure le richieste potranno essere inoltrate a mezzo posta elettronica utilizzando esclusivamente l'indirizzo:

- servizi.uicimi@gmail.com

Tutte le comunicazioni di richiesta dovranno pervenire nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì e comunque almeno 2 (due) giorni lavorativi prima del SERVIZIO che si intende richiedere, questo al fine di consentirne la regolare programmazione.

Si ricorda che l'accettazione di tutti i SERVIZI rimane comunque subordinata alla priorità assegnata e all'effettiva capacità di realizzazione che è strettamente legata al numero complessivo delle richieste e dal numero degli accompagnatori a disposizione previsti in quella data e in quegli orari.

Durante la conversazione telefonica o nel messaggio di posta elettronica dovranno essere fornite al personale incaricato tutte le informazioni indispensabili:

- Motivo della richiesta;
- Orario di inizio del SERVIZIO;
- Luogo di partenza;
- Luogo di destinazione;

- Durata indicativa del tempo necessario per il SERVIZIO.

L'indicazione della durata del SERVIZIO consentirà al personale di quantificare al richiedente, con ragionevole precisione, il numero di quote stimate che verranno a lui attribuite e quindi di comunicarle contestualmente al telefono o via posta elettronica in risposta all'indirizzo usato per la richiesta del SERVIZIO.

Si ricorda che solo a servizio ultimato sarà possibile conoscere l'esatto numero di quote attribuito per il SERVIZIO e quindi il reale valore del contributo dovuto. Per dettagli si veda il paragrafo Contributi.

### ***Tempi e modi per modificare un SERVIZIO***

Così come per la comunicazione delle richieste, le eventuali modifiche ai SERVIZI, dovranno essere segnalate direttamente al personale incaricato negli orari e nei giorni indicati al paragrafo precedente nel caso si intenda utilizzare la comunicazione telefonica. In ogni caso comunque tutte le modifiche, saranno considerate e ammesse solo se avverranno almeno 1 (uno) giorno lavorativo prima del SERVIZIO richiesto.

E' importante ricordare che a fronte di modifiche a SERVIZI già accettati da parte della Sezione di Milano, nel caso intervenisse una modifica, questi ultimi potrebbero essere nuovamente sottoposti ai criteri di valutazione della priorità e di effettiva capacità di realizzazione fino ad arrivare al loro annullamento.

### ***Tempi e modi per annullare un SERVIZIO***

Analogamente alla richiesta e alla modifica, nel caso di annullamento di un SERVIZIO tutte le comunicazioni dovranno avvenire al personale incaricato negli orari e nei giorni precedentemente descritti tenendo presente che solo nel caso in cui avverranno entro 1 (uno) giorno lavorativo prima di quello del servizio, questo verrà annullato senza attribuzione al richiedente, diversamente la quota indicata sarà comunque contabilizzata e in seguito sottoposta a contribuzione.

### ***Criteri di priorità per i SERVIZI***

Tutti i SERVIZI che saranno richiesti al personale incaricato, prima di essere accettati, saranno sottoposti ad una graduatoria al fine di stabilirne la priorità e successivamente l'accettazione.

I criteri principali che verranno applicati sono:

- La data e l'ora di presentazione al personale della richiesta;
- La motivazione indicata in fase di richiesta del SERVIZIO;

- Il numero di persone disponibili per la data di svolgimento del SERVIZIO affinché quest'ultimo possa venire svolto.

Nel caso di richieste che abbiano la medesima motivazione, verrà considerata prioritaria la richiesta arrivata per prima, nel caso di motivazioni diverse la priorità verrà stabilita principalmente tenendo conto di quest'ultima.

L'elenco di seguito riporta in ordine decrescente di priorità le diverse motivazioni:

- SERVIZI per visite mediche o di esami di laboratorio (massima priorità);
- SERVIZI per raggiungere il luogo di lavoro o di studio (media priorità);
- SERVIZI per motivi vari che siano vincolati a orari precisi nel luogo di destinazione (normale priorità);
- Per tutti gli altri SERVIZI a carattere sociale (bassa priorità).

### ***Accettazione dei SERVIZI***

A fronte di nuove richieste, di modifiche o di annullamenti, le conferme di accettazione avverranno direttamente dal personale incaricato e di norma saranno contestuali alla comunicazione. Si tenga però presente che nel caso in cui si tratti di una nuova richiesta o di una modifica, dovendo quest'ultimo applicare nuovamente i criteri e assegnare le priorità, l'accettazione definitiva potrà avvenire solo entro 1 (uno) giorno lavorativo prima della data del SERVIZIO.

Se il personale incaricato dovesse riscontrare difficoltà nel dare seguito alla richiesta, questa sarà comunicata all'interessato utilizzando prioritariamente la posta elettronica; inviando un messaggio all'indirizzo abituale fornito in fase di registrazione, oppure in assenza di quest'ultimo sarà quella telefonica; contattando il recapito cellulare fornito sempre in fase di registrazione.

Nel caso in cui il Socio interessato volesse accertarsi direttamente del buon esito della sua richiesta, si raccomanda a quest'ultimo di voler attendere e considerare i tempi di lavorazione e i criteri che vengono applicati prima di chiamare, nei giorni e negli orari indicati, il personale incaricato per avere notizie.

### ***Annullamenti o modifiche d'ufficio ai SERVIZI***

Nel caso in cui si verificano situazioni impreviste e successive all'accettazione di un SERVIZIO tali da non consentirne più l'effettivo svolgimento o che ne richiedano la modifica, il personale incaricato provvederà tempestivamente a darne comunicazione al Socio interessato cercando, se possibile, un'alternativa al fine di ridurre al minimo i disagi.

Queste comunicazioni potranno avvenire anche in orari che non siano compresi tra quelli di normale apertura degli uffici e in particolare nel caso in cui l'orario di svolgimento del SERVIZIO sia stato richiesto per il mattino presto o al pomeriggio dopo la chiusura degli uffici sezionali.



Questo genere di comunicazioni quindi potrebbero avvenire nell'arco di tempo compreso tra le 6.00 e le 21.00 di tutti i giorni anche se festivi.

### ***Garanzia sul SERVIZIO***

Vista la forma sperimentale del nuovo SERVIZIO di accompagnamento basato su un limitato numero di Collaboratori, unici in grado di essere impegnati in forma stabile e a orari particolari, la Sezione di Milano non può assumersi e non può offrire alcuna garanzia sul regolare svolgimento di tutte le richieste; tuttavia si impegna, attraverso il meticoloso e puntuale operato del personale incaricato a trovare nei limiti del possibile eventuali soluzioni alternative per cercare di annullare o comunque ridurre gli effetti di disagio che dovessero intervenire.

Nel caso limite in cui non si potesse in alcun modo trovare una soluzione per risolvere il problema, l'attribuzione delle quote relative al SERVIZIO verrà automaticamente annullata nei confronti del Socio richiedente e si ricorda che non sarà prevista nessuna forma di rimborso per qualsiasi danno diretto o indiretto.

### ***Attribuzione delle quote per i SERVIZI***

La delibera del Consiglio sezionale di Milano sul nuovo servizio di accompagnamento ha stabilito tra l'altro che, al fine di favorire tutti i Soci richiedenti e facendo appello alla loro indiscussa integrità morale, tutti i Servizi regolarmente svolti saranno contabilizzati a consuntivo dall'amministrazione della Sezione di Milano e che sarà premura degli interessati, che in ogni momento potranno richiedere e conoscere la loro posizione, a provvedere utilizzando i diversi metodi previsti oppure a recarsi presso gli uffici sezionali per regolarizzare il proprio contributo riportando a 0 la posizione negativa maturata e, nel caso il socio richiedente abbia già certezza di richieste di SERVIZI non ancora svolti o programmati, aprire una posizione positiva che verrà di volta in volta erosa dai SERVIZI futuri.

### ***Modalità di contribuzione ai SERVIZI***

La regolarizzazione dei contributi potrà avvenire attraverso i seguenti metodi:

- Mediante bonifico bancario sul conto

Intestato: Unione Italiana dei Ciechi Milano

IBAN: **IT 49 B 03069 09451 000000010972**

INTESA SANPAOLO - Ag. 4 Milano

P.zza Oberdan 4

20100 Milano

Causale...: Contributo Servizio Accompagnamento (nominativo richiedente).

- Mediante bollettino postale sul conto

Intestato: **Unione Italiana dei Ciechi Milano**

C/C: **778209**

Causale...: Contributo Servizio Accompagnamento (nominativo richiedente).

- Recandosi di persona presso gli uffici sezionali durante i normali giorni e orari di apertura al pubblico.
- Richiedendo che sia incaricato il personale a recarsi presso il domicilio del socio che non potesse diversamente contribuire; questa modalità dovrà essere preventivamente concordata e autorizzata dalla Sezione di Milano.

Nei casi in cui il Socio richiedente decidesse di avvalersi del bonifico bancario o del versamento sul conto corrente postale per regolare il contributo, è invitato a darne comunicazione trasmettendo una copia del riscontro cartaceo all'indirizzo di posta elettronica: **servizi.uicimi@gmail.com** oppure via fax al numero: **02 76 00 94 88**, al fine di consentire al personale incaricato la registrazione dell'operazione anche all'interno del sistema informativo.

Tutte le operazioni contabili saranno comunque regolarmente registrate dall'Amministrazione della Sezione di Milano e per tutte, indipendentemente dalla modalità scelta, sarà emessa e rilasciata la relativa ricevuta fiscale.

Si sottolinea e si ricorda che in nessun altro caso sarà possibile contribuire, nessuna somma di denaro dovrà essere affidata a coloro che saranno assegnati a svolgere il SERVIZIO siano essi collaboratori della Sezione o persone che prestano la loro opera volontariamente.

### ***Contributo per i SERVIZI***

La delibera del Consiglio Direttivo della Sezione di Milano del 12 settembre 2013 ha anche stabilito come contributo a carico dei Soci fruitori per tutti i SERVIZI una quota di 5 (cinque) euro, intesa come quota minima e nel caso in cui il servizio abbia una durata compresa entro 1 ora e 30 minuti a partire dal momento dell'arrivo dell'accompagnatore assegnato e quello di fine SERVIZIO corrispondente al momento del congedo dal Socio richiedente.

Nei casi in cui, sia in forma preventivamente comunicata sia nei casi in cui il SERVIZIO si dovesse protrarre oltre il tempo medio indicato, la quota attribuita sarà ricalcolata in base alla durata effettiva mediante scaglioni non frazionabili di 1 ora e 30 minuti.

Nessun altro contributo verrà richiesto e nessuna somma di denaro dovrà essere data agli accompagnatori, ricordiamo che la regolarizzazione dei contributi potrà avvenire solo con le modalità descritte al paragrafo precedente e che la quota di contribuzione stabilita comprende anche gli abbonamenti per i trasporti di cui tutti gli accompagnatori saranno dotati.

### ***Eccezioni ai contributi per i SERVIZI***

Il Consiglio Direttivo ha stabilito come unica eccezione alla contribuzione per i SERVIZI, quello eventualmente da richiedere a Soci non appartenenti alla Sezione di Milano che si dovessero recare sul nostro territorio per visite o esami medico specialistici.

In questo unico caso e comunque da intendersi solo per il giorno dell'evento considerando un massimo di due accompagnamenti non vincolati a limiti temporali, la Sezione di Milano storicamente solidale e attenta ai bisogni non richiederà alcun contributo.

### ***Contatti utili per i SERVIZI***

Come descritto nei paragrafi precedenti, tutte le comunicazioni, siano esse per richiedere, per modificare o per annullare un SERVIZIO, dovranno arrivare agli uffici sezionali all'attenzione del personale incaricato attraverso i seguenti numeri telefonici di Milano e di norma nei giorni e negli orari già descritti.

- **02 76 00 28 82;**
- **02 76 00 87 12;**
- **02 76 02 31 50;**
- **02 78 30 00.**

oppure mediante comunicazione di posta elettronica all'indirizzo:

- **servizi.uicimi@gmail.com**

Solo per comunicazioni urgenti e solo nel caso in cui la comunicazione non possa essere effettuata nei giorni e negli orari d'ufficio, la Sezione di Milano ha predisposto un numero di cellulare al quale è possibile fare riferimento.

Questa linea, sottolineiamo da considerarsi solo per emergenze, è operativa tutti i giorni della settimana festivi compresi dalle 6.00 del mattino fino alle 21.00 della sera.

Le eventuali chiamate a questo numero dovranno essere effettuate dai richiedenti solo da linee telefoniche che mostrino il numero del chiamante e tutte le comunicazioni verso

questo numero non potranno avvenire mediante messaggistica SMS o MMS alle quali, il personale incaricato, non dovrà dare alcun seguito.

- **393 33 43 605**

### ***Reclami per i SERVIZI***

Per eventuali reclami o incomprensioni riferite ai SERVIZI che non potessero essere risolte direttamente con il personale incaricato, che comunque ricordiamo sarà tenuto a osservare e quindi applicare scrupolosamente le indicazioni di queste Linee Guida nei confronti di tutti i richiedenti, il Consiglio Direttivo della Sezione di Milano ha nominato al proprio interno un referente, il consigliere Alberto Piovani, che ha ricevuto l'incarico di monitorare, intervenire e dirimere dove possibile le incomprensioni e, nei casi più gravi o che richiedano decisioni collegiali, di riferire direttamente al Consiglio Direttivo.

L'intervento di questa figura potrà essere richiesta direttamente dai Soci che faranno uso dei SERVIZI e sarà costantemente informata sull'andamento dell'intero apparato da parte del personale incaricato in Sezione.

### ***Sospensione dei SERVIZI***

Nel caso in cui si verificassero da parte dei Soci richiedenti continue inosservanze alle presenti Linee Guida o si venissero a determinare situazioni di particolare gravità tali da non consentire a tutto il personale incaricato dipendente della Sezione, ai Collaboratori o ai Volontari, di svolgere e portare a termine il proprio lavoro con la necessaria serenità, su segnalazione del personale stesso e del referente incaricato il Consiglio Direttivo potrà attivare nei confronti del socio una sospensione all'erogazione dei SERVIZI la cui durata sarà di volta in volta commisurata in base alla gravità degli episodi.

Si ricorda che il Nuovo Servizio di Accompagnamento è stato deliberato dal Consiglio Direttivo di Milano solo per la maturata consapevolezza delle difficoltà negli spostamenti nella città di Milano e che non è assolutamente previsto dai regolamenti e dalle norme interne dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti che ne determinano il generale andamento e le prestazioni dovute dall'associazione nei confronti dei Soci.

### ***Conclusioni e contributi***

Le presenti Linee Guida sono state redatte in conformità e in ottemperanza alle decisioni assunte nella delibera del Consiglio Direttivo della sezione provinciale dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti di Milano tenutosi in data 12 settembre 2013 e successivamente illustrato ai molti soci riuniti in data 14 settembre 2013 presso la sala Barozzi dell'Istituto dei Ciechi di Milano.

Pur trattandosi di un documento ufficiale della Sezione di Milano, sarà nel tempo modificato e integrato al fine di renderlo sempre più coerente con le esigenze di tutti coloro ai quali si rivolge e tenuto conto che si riferisce al Nuovo Servizio di Accompagnamento che partirà in fase sperimentale il 1 ottobre 2013 per 6 (sei) mesi.

Al fine della stesura sono stati tenuti in considerazione i preziosi contributi delle esperienze pregresse di tutto il personale incaricato e già operante nel settore della sezione di Milano:

Simona Calabrese, Chiara Levati, Layla Silvestri, unitamente al segretario regionale Maria Rosaria de Filippis.

Le valutazioni e i risultati delle analisi scaturite nei contributi dei componenti il gruppo di lavoro incaricato dal Consiglio Direttivo:

Francesco Cusati, Franco Lisi e Alberto Piovani.

L'indispensabile e prezioso apporto delle delibere del Consiglio Direttivo regionale e di tutti i suoi componenti all'unanimità:

Francesco Cusati, Rosaria Girotti, Franco Lisi, Alessandra Martinelli,

Rodolfo Masto, Erika Monteneri, Eliana Pacchiani, Alberto Piovani,

Giangiacomo Ruggeri.

Tenendo conto delle osservazioni e le segnalazioni dei numerosi Soci presenti all'incontro del 14 settembre 2013.

Il Presidente della sezione provinciale dell'Unione Italiana dei Ciechi di Milano

Rodolfo Masto