

Tavolo: Passeggeri /Altri Servizi

Tema: Strutture e Luoghi

**Titolo proposta: ACCESSIBILITA' E QUALITA' DI SERVIZI E DI STRUTTURE _
PRESENZA DELLE ASSOCIAZIONI DI UTENTI E DI CONSUMATORI NELLA
DEFINIZIONE DI STANDARD DI SERVIZIO**

Breve contestualizzazione

Nella definizione dello standard dei servizi erogati nelle stazioni, in particolare quelli connessi con l'attuazione del Reg. (CE) 1371/2007 relativo ai diritti e ai doveri dei passeggeri, è già prevista la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).

Nell'ambito delle attività di formazione previste per il personale di assistenza in stazione – dipendente della società controllata RFI - è previsto un "Modulo relazionale" all'interno del quale si forniscono gli elementi fondamentali di conoscenza delle caratteristiche delle diverse disabilità (con particolare riguardo alle barriere da fronteggiare e alle esigenze fisiche, sensoriali e mentali dei viaggiatori).

Risposta

Il Gruppo FS Italiane, attraverso la società RFI, accoglie la proposta di includere nella definizione degli standard di servizio anche gli aspetti comportamentali del personale addetto al servizio di assistenza. A tal fine, RFI si impegna a sviluppare/erogare un apposito modulo formativo rivolto al personale dedicato all'assistenza PRM. Inoltre, RFI si impegna a coinvolgere formatori delle Associazioni delle persone con disabilità nella definizione e/o erogazione del modulo.

La progettazione del nuovo "Modulo relazionale" è attualmente in corso, inclusa l'introduzione della parte dedicata ai rappresentanti delle Associazioni delle persone con disabilità.

RFI si impegna ad attivare il nuovo programma formativo nel secondo semestre 2014, con il coinvolgimento del personale operativo presso le Sale Blu (circa 100 persone) e di quello della ditta appaltatrice del servizio in stazione.