



SALE BLU I SERVIZI DI ASSISTENZA IN STAZIONE

In una intervista al Sole 24 Ore Sanità Toscana di martedì 18 giugno 2013, Maurizio Gentile, direttore di produzione di Rete Ferroviaria Italiana e responsabile anche dell'organizzazione del sistema delle Sale Blu, spiega i numeri e le caratteristiche del servizio.

- Il servizio è attivo da 15 anni e dà servizio a 180mila richieste l'anno. Inizialmente, i 14 punti di assistenza sulla rete nazionale erano i "Centri di assistenza disabili" (Cad), gestiti da Trenitalia. Nel 2005, diventano Sale Blu" e viene introdotta la possibilità di rivolgersi a una qualsiasi Sala, indipendentemente dal viaggio richiesto. Dal 2011, in attuazione del Regolamento Ue 1371/2007, è stata introdotta la figura

dello Station Manager, con il conseguente passaggio del servizio di assistenza da Trenitalia a Rete ferroviaria italiana. Così è possibile garantire il servizio di assistenza ai viaggiatori di tutte le 16 imprese ferroviarie che utilizzano la rete Rfi. L'obiettivo è quello di un network di assistenza delle Persone a ridotta mobilità (Prm), 260 stazioni a livello nazionale, e garantire alti e uniformi standard di servizio. Per la delicatezza del ruolo, è necessario un alto livello di professionalità da parte di tutto il personale delle Sale Blu, sia interno a Rfi sia appartenente alle ditte in outsourcing. Per questo vengono organizzati corsi di formazione ad hoc. Ci sono momenti di confronto con le associazioni dei cittadini disabili, un rapporto molto stretto con le associazioni: Ferrovie dello Stato Italiane organizza momenti periodici di confronto tra i rappresentanti delle Associazioni e quelli delle diverse società del Gruppo, durante i quali vengono discussi i problemi evidenziati e si discute sulle soluzioni per migliorare il servizio. Le richieste di assistenza ricevute a livello nazionale in media in un anno ed attualmente gestite sono quasi 180mila e il trend è in continuo aumento: in 10 anni sono cresciute più del 55%. È in programma un potenziamento del servizio per il quale è stato previsto l'acquisto di nuovi carrelli elevatori per le persone con disabilità motoria per poter attivare il servizio in altre stazioni incrementando così il network dei punti di assistenza-.

Nella foto, a sinistra l'Ing. Maurizio Gentile, Direttore Produzione di RFI, insieme ad altri funzionari nel momento dell'inaugurazione della Sala blu di Firenze