



**Flessibilità Organizzativa e gestione delle
emergenze nel Dipartimento della Prevenzione
Azienda USL
Toscana centro**

Primo semestre anno 2025

PREMESSA

I cambiamenti nel corso degli anni sia nel mondo produttivo che nell'ambito della tutela della salute degli alimenti e degli ambienti di vita, richiedono che i servizi di prevenzione e le attività di vigilanza e controllo siano assicurate nelle 24 ore di ogni giorno durante tutto l'arco dell'anno, allo scopo di dare risposte tempestive ed efficaci sia in regime di attività programmata che in quello di emergenza-urgenza.

Per tale motivo, oltre gli orari che buona parte dell'attuale organizzazione consente, occorre garantire la presenza degli operatori per la tutela igienico sanitaria e la sicurezza sul lavoro in tutto l'arco del giorno in particolare su specifici settori produttivi e commerciali che per tipologia produttiva sono valutati a rischio.

Risulta quindi necessario avviare un processo di riorganizzazione coerente alle nuove esigenze ed al nuovo assetto territoriale, che garantisca lo svolgimento di attività programmate e di emergenza sulle 24 ore mettendo a disposizione la maggiore professionalità e competenza disponibile in ambito aziendale.

Quest' obiettivo deve essere garantito in maniera omogenea sulle strutture funzionali superando la presenza di differenziazioni sul versante organizzativo e professionale con ricadute che producono sia forte disomogeneità dal punto operativo (orario) che dal punto di vista economico (indennità salariale accessoria) per gli operatori.

Variabilità delle Prestazioni del Dipartimento della Prevenzione

Nell'ambito della sanità pubblica ma in particolare nel vasto settore della prevenzione negli ambienti di vita e di lavoro, la variabilità della durata e del luogo delle prestazioni con particolare riferimento alle ispezioni, rappresentano una sfida organizzativa in termini di programmazione e standardizzazione essendo una parte significativa della variabilità complessiva.

Questo dipende direttamente dalla particolare attività svolta dagli operatori durante la quale entrano in relazione negli orari ed in luoghi esterni all'azienda in cui il soggetto economico/cittadino/utente esercita la propria attività.

Tali fattori, esterni alla propria organizzazione, determinano di fatto buona parte dell'orario di inizio e fine della prestazione quindi l'impiego delle risorse umane.

Appare evidente che i soggetti esterni a cui sono indirizzate molte prestazioni, possono presentare diverse situazioni sotto il profilo igienico-sanitario, di comunicazione, di conoscenza ed approccio alla stessa ispezione, che ne influenzano e ne indirizzano non solo l'esito, ma l'approfondimento necessario dell'atto professionale e quindi il tempo necessario. Questa variabilità non risulta essere fra l'altro trasversale a tutti i processi né alle fasce orarie ed è diversa a seconda dei settori o aree a cui si rivolge.

In questo contesto è essenziale che gli operatori sia assegnato un orario di lavoro flessibile proprio per andare ad intercettare tali esigenze. L'organizzazione di lavoro in doppio turno non copre in maniera adeguata le richieste sopra descritte in quanto tale modello è un sistema rigido che non riesce a soddisfare completamente le esigenze delle strutture della Prevenzione a differenza delle organizzazioni di cura in cui gli orari continui delle prestazioni ed il luogo delle stesse sono definiti dall'organizzazione stessa.

A tal proposito è da considerare il fatto che il personale eventualmente presente in doppio turno non può essere limitato ai soli tecnici della prevenzione ma deve essere prevista anche la presenza di altri profili professionali in quanto, di norma, sono svolte attività programmate e non solo di emergenza.

"Flessibilità Organizzativa e gestione delle emergenze nel Dipartimento della Prevenzione Azienda USL Toscana Centro"

Sulla base di quanto sopra, allo scopo di assicurare la massima appropriatezza dei servizi e delle prestazioni professionali in linea con il contesto produttivo e di vita esterno, in armonia con le indicazioni del nuovo CCNL 2019-2021 ed accordi integrativi aziendali, circa l'orario di lavoro in particolare, l'ottimizzazione delle risorse umane; l'ampliamento della fruibilità dei servizi in favore dell'utenza si propone un modello orario ed organizzativo che privilegi la flessibilità tenendo conto del rispetto e conciliazione dei tempi di vita e lavoro degli stessi operatori quale capitale umano aziendale, integrando le finalità già esposte con l'istituto della pronta disponibilità nei limiti e secondo quanto disposto dal CCNL 2019-21 ed accordi integrativi aziendali.

DEFINIZIONI

Orario di Servizio: è l'orario di articolazione funzionale. Ha un riflesso organizzativo di fascia oraria di erogazione delle prestazioni è individuato nella fascia 07.30 – 19.30.

Orario di Lavoro: L'orario di lavoro: è l'orario del singolo dipendente che si inquadra nell'orario di servizio, attraverso l'articolazione dei turni di lavoro è identificato in ore 07 e 12 minuti.

Attività Complementare: Orario di lavoro svolto fuori dalle fasce orarie dell'orario di servizio.

Pronta disponibilità: Obbligo del lavoratore di porsi in condizione di essere prontamente rintracciato, fuori dal proprio orario di lavoro in vista di una eventuale prestazione e di raggiungere, in breve tempo, il luogo di lavoro per eseguire la prestazione richiesta.

La proposta di riorganizzazione prevede una copertura delle emergenze attraverso una re - ingegnerizzazione di tutto il processo dell'emergenza e dello stesso orario di lavoro, tenendo conto di alcuni elementi essenziali quali:

- la sicurezza dei lavoratori, garantendo la presenza ovunque di una coppia di tecnici nella gestione delle emergenze;
- le competenze professionali minime per affrontare i processi e/o la gestione delle chiamate;
- copertura della zona territoriale, ed eventualmente in casi particolari l'intervento di personale con competenze specifiche di altre zone o come nel caso di emergenze di ampia scala.
- gestione delle urgenze con il modello del Triage e team aziendale con criteri univoci aziendali
- interventi fuori dell'orario di lavoro sopra definito su programmazione
- numero unico di emergenza urgenza

Il nuovo assetto della gestione delle emergenze avviene integrando l'applicazione di elementi contrattuali (servizio di pronta disponibilità) e l'adesione al progetto.

ORARIO DI LAVORO

L'orario individuale infrasettimanale deve rispondere ai criteri di efficacia ed efficienza relativamente alla presenza degli operatori rispetto agli obiettivi ed all'utilizzo delle risorse disponibili, tenuto conto anche della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Aderenti al progetto: Gli operatori aderenti al progetto svolgono il proprio orario di lavoro prevalentemente nella fascia mattutina e comunque nell'arco temporale delle 12 ore dell'orario di servizio con fascia oraria autorizzata 07.30 – 19.30, fatta eccezione per gli interventi complementari, sulla base della programmazione delle strutture Funzionali in accordo con l'operatore con incarico di funzione solo coordinamento e/o incarico di funzione organizzativo.

Non Aderenti al progetto: Gli operatori che NON aderiscono al progetto svolgono il l'orario di lavoro nella fascia mattutina con flessibilità in ingresso 07.30 – 09.00, garantendo la presenza fino alle ore 16.00 nei giorni stabiliti da calendario per le emergenze. Per esigenze di servizio legate a specifici interventi in relazione alla programmazione delle strutture Funzionali, in accordo con l'operatore, potrà essere effettuato un orario diverso previa autorizzazione preventiva dell'operatore con incarico di funzione solo coordinamento o incarico di funzione organizzativo.

Le eccedenze orarie mensili dovranno essere motivate per TUTTI gli operatori.

ARTICOLAZIONE DELLE ATTIVITÀ'

Il Dipartimento della Prevenzione assicura la copertura delle attività su l'intero arco dell'anno per 24 ore al giorno attraverso:

1. Attività Programmata
2. Attività in Emergenza

ATTIVITA' PROGRAMMATA

E' erogata per:

Per 5 giorni settimanali da lunedì a venerdì nell'arco orario compreso fra le 07.30 alle 19.30.

Negli orari diversi da quelli del punto precedente (mattutini, serali, festivi e prefestivi) sarà svolto un volume di attività finalizzato al raggiungimento degli obiettivi delle strutture funzionali territoriali del Dipartimento della Prevenzione definiti come Attività Complementare di minimo n° 1 interventi per ciascun operatore/semestre.

All'interno dell'attività programmata l'orario di lavoro degli operatori viene programmato per rispondere agli obiettivi di attività finalizzato al raggiungimento dei livelli di attività nell'ambito delle assegnazioni funzionali alle strutture organizzative, in accordo con l'operatore con incarico di funzione solo coordinamento o incarico di funzione organizzativo, ed il Direttore della UFC rispettando i seguenti criteri:

1. La programmazione dell'orario individuale infrasettimanale deve rispondere ai criteri di efficacia relativamente alla presenza degli operatori rispetto agli obiettivi di efficacia e efficienza dell'utilizzo delle risorse disponibili tenuto conto anche della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.
2. La programmazione individuale delle attività complementari nelle ore mattutine e serali deve prevedere almeno 2 ore per le attività svolte prima delle ore 07.30 e 2 ore dopo le 19.30.
3. La programmazione individuale delle attività complementari di sabato e festivo deve prevedere perlomeno un blocco minimo di 4 ore di lavoro.
4. L'orario di lavoro svolto nei giorni e nelle fasce orarie festive e notturne è valorizzato con i criteri previsti dal CCNL 2019-2021 ed accordi integrativi aziendali.

ATTIVITA' IN EMERGENZA

1. Sono definite due aree territoriali di competenza ciascuna comprendente 4 zone:

Area USL Toscana Centro Fiorentina: Firenze 1 (Firenze Centro e Fiorentina Sud Est) e Firenze 2 (Mugello e Fiorentina Nord Ovest)

Area USL Toscana Centro Ovest: Empoli, Prato, Pistoia (Pistoia e Valdinievole)

Per ciascuna area territoriale:

2. Vengono individuati 2 ambiti organizzativi per assicurare le risposte dell'emergenza nelle 24 ore:
 - a. Ambito prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro (PISLL)
 - b. Ambito Sicurezza Alimentare ed Igiene Pubblica e Nutrizione (SPV e SA – IPN)
3. Sono istituiti per ciascuno dei due ambiti, un numero di team composti seguendo i criteri di cui al successivo comma 5. Gli interventi pur essendo garantiti su tutto il territorio aziendale, sono effettuati di norma tenendo anche conto della conoscenza della UFC di appartenenza che della professionalità degli operatori. Nei team operanti potranno essere inseriti operatori del ruolo tecnico di comparto con qualifica di Ingegnere UPG.
4. Ciascun team assicura gli interventi di emergenza a seconda delle fasce orarie come sotto riportato.

FASCE ORARIE DI INTERVENTO IN EMERGENZA

Fascia oraria 19.30 – 07.30 giorni feriali, Sabato, Domenica e Festivi

Il servizio di pronta disponibilità è limitato ai turni notturni e giorni festivi garantendo il riposo settimanale con le modalità previste dall'art. 44 CCNL 2019-2021 ed accordi integrativi aziendali .

In questa fascia oraria interviene il personale di cui al calendario preordinato di pronta disponibilità secondo la tabella A sotto riportata, nel quale saranno inseriti tutti gli operatori indipendentemente dall'adesione al progetto. Il personale sarà retribuito secondo quanto previsto art. 44 CCNL 2019-2021 ed accordi integrativi aziendali, secondo i turni effettuati.

Come previsto all' art. 44 comma 4, qualora il personale volontario non sia sufficiente a soddisfare le esigenze funzionali della U.O., tutto il personale partecipa all'istituto della pronta disponibilità fatto salvo specifiche motivazioni previste nel CCNL 2019-2021 ed accordi integrativi aziendali.

TABELLA A (numero massimo operatori in turno)

	Prato	Pistoia	Firenze	Empoli
IPN+SPV-SA	2	4	7	3
PISLL	3	3	7	3

Fascia oraria 09.00 – 16.00 orario di apertura delle strutture funzionali

In questa fascia oraria per tutte le emergenze interviene il personale che afferisce alle UU.FF.C. Sarà il Direttore di UFC insieme al tecnico con reali funzioni di coordinamento della struttura funzionale o I.F. a garantire con le professionalità presenti in servizio, l'eventuale intervento in emergenza sulla base di un calendario predefinito.

In tale fascia oraria le telefonate che giungono tramite il numero unico al Coordinatore della pronta disponibilità meglio specificato successivamente, saranno gestite ed inviate ai responsabili delle UU.FF.C. o suoi delegati, ciò consentirà anche di mantenere il monitoraggio degli interventi attraverso la registrazione sul programma. In questa fascia tutto il personale, in base all'organizzazione delle UUFFCC, è chiamato a partecipare all'attività di emergenza indipendentemente dall'adesione al progetto. In questo caso il personale che interviene porterà a termine l'intervento salvo situazioni eccezionali.

Fascia oraria 07.30 - 09.00

In questa fascia oraria che tiene conto della flessibilità oraria in ingresso, in caso di emergenza interviene il personale che aderisce al progetto a prescindere della presenza in servizio, secondo calendario predefinito.

Fascia oraria 16.00 – 19.30

In caso di emergenza, interviene il personale che aderisce al progetto secondo il calendario preordinato a prescindere della presenza in servizio.

Schema riassuntivo della gestione delle emergenze

Nel caso di adesione totale al progetto del personale della UFC, gli operatori in turno coprono l'orario dalle ore 7.30 alle ore 19.30.



ATTIVITA' DI TRIAGE

Il coordinatore della pronta disponibilità che svolge funzione di triage (triagista) è un tecnico della prevenzione/ingegnere con un elevato grado di esperienza e autonomia gestionale ed organizzativa che valuta la chiamata, coordina il team (vedi Tabella A), dà indicazioni di intervento e può intervenire, come gli altri operatori, nelle attività di emergenza, valuta l'eventuale coinvolgimento degli altri professionisti del Dipartimento di Prevenzione (Medici, Veterinari).

Il tempo impiegato per tale attività che dagli stessi operatori per la gestione degli interventi o nelle comunicazioni per la gestione dell'intervento, viene registrato nell'apposito programma/schede ed è orario di lavoro.

Il coordinatore della pronta disponibilità che svolge funzione di triage (triagista) sugli interventi richiesti, concorda, se necessario, le azioni con il Direttore di UFC o suo delegato, dell'area dove è richiesto l'intervento. L'individuazione del coordinatore del team avviene seguendo il criterio decrescente dalla responsabilità in organico aziendale già riconosciuta, saranno individuati prioritariamente tecnici della prevenzione con incarico di posizione, di posizione con coordinamento, di funzione organizzativa e professionale o tecnici della prevenzione inquadrati nell'area della salute e funzionari, che hanno svolto minimo 3 anni di esperienza lavorativa nell'area funzionale specifica.

Il dettaglio delle funzioni del coordinatore della pronta disponibilità che svolge funzione di triage divise per aree funzionali, è indicato nella Procedura PS.DPREV.10 "Gestione delle emergenze urgenze nel Dipartimento della Prevenzione" e suoi allegati.

La composizione del team deve inoltre prevedere la presenza delle competenze professionali necessarie ad assicurare la copertura di intervento per ciascun ambito e la copertura per assegnazione territoriale (vedi Tabella A);

Tutte le emergenze, sia attivate direttamente dal coordinatore della pronta disponibilità che dal Responsabile della Struttura Organizzativa Funzionale di zona, dovranno essere registrate dal coordinatore della pronta disponibilità in un apposito registro o software.

Numero unico di emergenza urgenza del Dipartimento della Prevenzione

E' attivato un numero unico di emergenza urgenza del Dipartimento della Prevenzione che sarà messo comunicato dalle autorità, forze dell'ordine, VV.UU. Protezione Civile, ARPAT e gli altri organismi dello stato e degli enti locali, affidato ad un unico centralino che avrà il compito di attivare il coordinatore della pronta disponibilità del Team a seconda delle aree ed ambito identificati e in base all'ambito organizzativo.

L'attivazione del personale in turno da parte del coordinatore della pronta disponibilità (triagista) dopo la valutazione del caso di richiesta di intervento, rappresenta esigenza di servizio.

Istruzione operativa e procedura aziendale sulla gestione delle emergenze urgenze

Allo scopo di uniformare i criteri di attivazione, l'appropriatezza delle richieste di emergenza oltre che le modalità ed i tempi operativi, sono definite specifica Procedura e istruzione operativa per le due aree di intervento

Ambito prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro (PISLL)

Ambito Sicurezza Alimentare ed Igiene Pubblica e Nutrizione (SPV e SA ed IPN)

MODALITA' PARTICOLARI DI INTERVENTO E REQUISITI MINIMI PER LA PARTECIPAZIONE AL PROGETTO

1. Interventi congiunti SPV/SA e IPN: poiché l'organizzazione potrà prevedere anche interventi di personale di discipline diverse (SPV/SA e IPN) deve essere garantita durante il controllo la presenza di almeno un professionista dell'area di intervento, questo garantirà gli aspetti professionali e il rispetto delle procedure, istruzioni operative e della relativa modulistica. La verbalizzazione degli atti dovrà indicare colui che non appartiene all'area come "*presente al controllo.....della UFC.....*" ed apporrà la firma sugli atti compiuti come "*presente al controllo*"

Requisiti per la partecipazione al progetto

2. Può partecipare al progetto il personale che opera almeno per il 20% nell'area di appartenenza, che abbia ottenuto la qualifica di U.P.G., nel caso di neo assunto/inserito, abbia anche concluso il piano di inserimento con con esito positivo.

INDICATORI E MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ'

Il monitoraggio è sviluppato sulla base di indicatori di processo e di risultato:

- A livello di singolo operatore in funzione del riconoscimento del sistema premiante previsto dal progetto di riorganizzazione
- A livello degli operatori che svolgono funzione di triage in funzione del riconoscimento del sistema premiante previsto dal progetto di riorganizzazione

secondo la tabella sotto riportata:

Indicatore per singolo operatore nel semestre:

Obiettivo	Indicatore	Legenda	Soglia	Fonte del Dato
Aderenza alla programmazione dell'attività complementare	programmati n° interventi in attività complementare svolti ----- X 100 n° interventi in attività complementare programmati	Verifica del raggiungimento della programmazione	100%	Software Emergenza Urgenza o registrazione modulo specifico

Indicatore per il personale triagista

Obiettivo	Indicatore	Legenda	Soglia	Fonte del Dato
Valutazione, gestione e registrazione chiamate in emergenza (Triage)	Report trimestrale contenente tutte le schede relative alla chiamate in emergenza	Risposta, valutazione e registrazione chiamate in emergenza	N° 2 report /semestre	Software Emergenza Urgenza o registrazione modulo specifico

Obiettivi Operativi

La riorganizzazione degli orari di lavoro del comparto e delle modalità per effettuare gli interventi fuori dall'orario di servizio, potranno consentire, senza ricorrere allo straordinario, un aumento consistente dei controlli effettuati in attività complementari nelle fasce orarie in cui i controlli sono meno attesi e pertanto possono essere più efficaci.

Tale necessità emerge in particolare negli ambiti quali del "progetto lavoro sicuro", controlli in attività di ristorazione o che comunque comportino manipolazione di alimenti, nelle attività ricettive e in molte altre attività produttive quali edilizia, e grandi cantieri stradali.

La gestione delle attività di triage permette una valutazione e gestione degli interventi trasversale ed omogenea, permettendo di attivare a seconda del caso, le migliori competenze professionali a disposizione.

Sistema Premiante

La predisposizione di uno specifico sistema premiante è considerato un supporto necessario al raggiungimento degli obiettivi definiti i particolari del piano finanziario specifico sono indicati nell'allegato della presente.

Per tutti gli operatori l'adesione al progetto sarà retribuita con la corresponsione di 1350 euro/anno da suddividere per l'80% in anticipo mensile e il 20% a conguaglio annuale in base al raggiungimento degli obiettivi del progetto relativamente agli indicatori per singolo operatore. Il premio è erogato per:

- 1) la disponibilità alla chiamata nelle fasce orarie sopra indicate per tutti gli operatori;
- 2) effettuazione in orario di lavoro degli interventi complementari ad esclusione degli operatori che svolgono attività di triage;
- 3) Registrazione e valutazione ed eventuale attivazione in relazione alle chiamate per il personale che svolge attività di triage

Supporto Organizzativo al progetto

La complessità della riorganizzazione delle attività di emergenza urgenza nel vasto territorio aziendale e la necessità che questa sia sostenuta costantemente dalle strutture organizzative e professionali aziendali operanti sia nel dipartimento della prevenzione che nel dipartimento dei servizi tecnico sanitari, richiede che sia individuato un gruppo di lavoro coordinato dal Coordinatore del progetto e dagli Incarichi di Funzione Organizzativa e di Coordinamento.

Il gruppo di lavoro dovrà predisporre:

- Analisi organizzativa e valutazione eventuali criticità;
- Pianificazione e programmazione delle attività (da sottoporre ad approvazione delle UU.FF.CC.)
- Definizione di procedure a supporto dell'attività prevista
- Gestione del sistema di monitoraggio del progetto

Il gruppo di lavoro, costituito dagli operatori con incarico di funzione gestionale di tutte le aree, in accordo con i responsabili di area del Dipartimento della Prevenzione, assicura lo svolgimento dei compiti sopra definiti nell'ambito delle proprie competenze degli incarichi ricoperti dai componenti.

Allegato: "Piano Finanziario 2025"

Firenze, 14/11/2024

Coordinatore del Progetto _____

AZIENDA USL TOSCANA CENTRO
Dipartimento delle Professioni Tecniche Sanitarie
Sos Attività tecnico sanitarie della Prevenzione Firenze
Dirigente Dr. Paolo Fratini

Per approvazione _____