

## PROTOCOLLO DI ACCORDO

### Indicazioni per la prevenzione e il contenimento dell'emergenza sanitaria

Nel definire le misure per il contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nella cosiddetta FASE 2 dell'emergenza, caratterizzata da un progressivo allentamento delle limitazioni, occorre adottare iniziative adeguate a fronteggiare l'impatto generato dalla ripresa delle attività produttive, industriali e commerciali sulle attività dell'Istituto e i possibili riflessi sul lavoro svolto da tutto il personale nelle diverse Strutture.

Come è noto, il DPCM 26 aprile 2020 ha confermato il **lavoro agile** quale modalità ordinaria di svolgimento delle prestazioni lavorative nelle pubbliche amministrazioni. Si tratta di una modalità che, largamente utilizzata dall'Istituto, si è rivelata una soluzione efficace, consentendo la continuità dei processi lavorativi e, allo stesso tempo, contribuendo in maniera sostanziale al contenimento dell'epidemia.

Occorre quindi, anche in considerazione della direttiva n. 3/2020 del Ministro per la pubblica amministrazione, rileggere la disciplina normativa di cui all'articolo 87 del decreto-legge n. 18 del 2020 alla luce delle misure di ripresa della FASE 2 introdotte dal citato DPCM.

Le indicazioni contenute nel presente documento attengono dunque alle misure organizzative per l'erogazione dei servizi all'utenza; alle attività ambulatoriali delle strutture sanitarie e all'adozione delle misure di sicurezza anti-contagio, in coerenza con il Protocollo di accordo del 3 aprile 2020 per la sicurezza dei dipendenti pubblici, con il DPCM del 26 aprile 2020 e con la Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione n. 3/2020.

#### **1. Istruzioni organizzative per l'erogazione dei servizi all'utenza**

Sin dalla prima fase della emergenza sanitaria, con lo scopo di minimizzare la presenza fisica agli sportelli, è stata potenziata la funzione di gestione delle richieste di informazioni e servizi con i **canali di accesso telematico o** mediante **assistenza telefonica**.

Gli utenti possono formulare le suddette richieste al numero 06-6001 del Contact Center (con specifica opzione del "risponditore telefonico") o tramite il servizio "Inail Risponde" disponibile sul portale INAIL. Il sistema automatico di risposta telefonica (cd IVR o "risponditore telefonico"), consente all'utenza di interagire con il gruppo di operatori dedicati che procedono a classificare la richiesta di servizio per poi inoltrarla al gruppo di Back Office (BO) della struttura interessata.

In coerenza alle iniziative già avviate di potenziamento del canale di accesso telematico e del canale telefonico, si è inoltre provveduto alla valorizzazione di ulteriori strumenti informatizzati, che consentono una gestione efficace e da remoto delle esigenze rappresentate dell'utenza.

In particolare, il servizio **Agenda Appuntamenti**, accessibile dalla sezione "Supporto" della home page del portale, consentirà di prenotare appuntamenti da svolgersi tramite canale telefonico con funzionari delle Sedi locali (previa registrazione come "utente generico"), per trattare argomenti relativi all'area Lavoratori o Aziende. Il servizio assicurerà, da un lato, un beneficio immediato per l'utente, poiché, attraverso il canale telefonico (con la presa in carico della richiesta pervenuta nel sistema da parte delle Sede interessata e la successiva richiamata o *recall*), abilita ulteriori possibilità di interazione con l'Istituto e, dall'altro, consentirà una contrazione dell'esigenza informativa dell'utenza sugli ulteriori canali di erogazione della assistenza, con particolare riferimento agli accessi fisici presso gli sportelli.

Inoltre, è stato riprogettato il servizio on line per il **Lavoratore**, che fornisce strumenti utili a tutti i lavoratori, infortunati e tecnopatici, per la consultazione diretta, rapida ed aggiornata delle proprie pratiche di infortunio e malattia professionale. E' già disponibile, per l'utente in possesso di "credenziali dispositive", l'accesso alla visualizzazione di informazioni personalizzate su: dati anagrafici; modalità di pagamento; stato della pratica; pagamenti effettuati dalla sede Inail; Certificazione Unica (ex CUD); provvedimenti emessi dalla sede Inail (a partire dal 2012).

Nel contesto rappresentato di opportuno presidio dei diversi canali di comunicazione a disposizione dell'utenza, si rammenta la necessità di un costante aggiornamento dei contenuti del "Cerca Strutture", costituendo le relative indicazioni una fonte informativa primaria per la corretta gestione dei contatti telefonici anche da parte degli operatori del Contact Center Inail.

Nonostante le soluzioni organizzative sopra richiamate, potrebbe registrarsi un incremento degli accessi spontanei determinato dalla progressiva ripresa delle attività produttive. In tal caso, dovranno osservarsi scrupolosamente le previste misure di sicurezza anti-contagio.

## **2. Attività ambulatoriali delle Strutture sanitarie**

Con il progressivo riavvio delle attività produttive si potrà osservare un incremento di utenti che accedono presso le sedi Inail con necessità assistenziali. La ripresa di numerosi settori lavorativi comporterà, infatti, un prevedibile aumento di eventi denunciati, che si andranno ad aggiungere a quelli da COVID-19, oggetto di attuale studio e valutazione medico-legale.

Tale evenienza potrebbe rivelarsi critica se non accompagnata da un attento monitoraggio del fenomeno e da una coerente rimodulazione delle attuali modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie.

Pertanto, ferma restando l'osservanza delle indicazioni finora fornite per fronteggiare la FASE 1, delle ulteriori misure di sicurezza individuate e delle specifiche disposizioni delle Autorità territoriali, le attività di cura, medico legali, di riabilitazione e reinserimento dovranno essere svolte attraverso il potenziamento dei *pool*, appositamente costituiti, in rapporto alle nuove esigenze determinate dalla fase di ripresa.

## **3. Misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2**

Allo scopo di tutelare la salute dei dipendenti impegnati a svolgere la prestazione lavorativa in presenza, deve essere confermata e rafforzata la serie di misure atte a prevenire/mitigare il rischio di contagio.

Il sistema di prevenzione nazionale e aziendale offre la naturale infrastruttura per l'adozione di un approccio integrato alla valutazione e gestione del rischio connesso all'attuale emergenza pandemica.

L'attività di prevenzione nei luoghi di lavoro persegue un duplice obiettivo: tutela della salute e sicurezza del lavoratore; tutela della collettività.

Nell'ottica di un approccio partecipato e integrato, è imprescindibile il coinvolgimento di tutte le figure della prevenzione aziendale, medico competente, RSPP, RLS, nel coadiuvare il datore di lavoro in un puntuale monitoraggio dell'attuazione attenta e responsabile delle misure adottate, rilevando che solo la partecipazione consapevole e attiva dei dipendenti, adeguatamente informati e formati, può consentire il perseguimento di risultati efficaci con importanti ripercussioni positive anche all'esterno dell'ambito lavorativo.

È fondamentale che le diverse tipologie di misure di contenimento del rischio siano il più possibile contestualizzate alle singole realtà dell'Istituto, anche avuto riguardo alla diversa disciplina eventualmente disposta dalle Autorità locali.

Sarà necessario adottare una serie di azioni che vanno a integrare il documento di valutazione dei rischi (DVR), atte a prevenire il rischio di infezione SARS-CoV-2 nei

luoghi di lavoro contribuendo, altresì, alla prevenzione della diffusione dell'epidemia. Tali azioni, correlate alle diverse caratteristiche delle Strutture e alle differenti tipologie di attività, primariamente finalizzate a garantire il distanziamento sociale, dovranno ispirarsi all'osservanza delle seguenti linee guida:

- Presenza del personale negli uffici nei soli casi in cui sia indispensabile per lo svolgimento di attività indifferibili oggettivamente incompatibili con il lavoro da remoto, raccomandandosi comunque l'adozione di piani di turnazione e rotazione, che tengano conto di condizioni di maggiore fragilità e di speciali esigenze di cura dei figli e privilegiando il criterio della volontarietà;
- Tutti gli spazi di lavoro devono essere rimodulati nell'ottica del distanziamento sociale. Pertanto, i dipendenti dovranno, di norma, occupare ambienti non condivisi, eventualmente ricorrendo a una modalità di lavoro mista in presenza/lavoro agile con turni di lavoro differenziati. Ove ciò non sia oggettivamente possibile, potranno essere trovate soluzioni innovative, come il riposizionamento delle postazioni di lavoro adeguatamente distanziate tra loro e l'introduzione, compatibilmente con la disponibilità in commercio, di barriere separatorie (p.e. pannelli in plexiglass). Anche la movimentazione all'interno della stanza deve garantire il distanziamento utile.
- Per gli spazi comuni, deve prevedersi una turnazione nella fruizione nonché un tempo ridotto di permanenza all'interno degli stessi, nel rispetto del distanziamento sociale di almeno un metro.
- Nella gestione dell'entrata e dell'uscita dei lavoratori devono essere programmati orari scaglionati utilizzando lo strumento della flessibilità oraria e, laddove possibile, prevedere una via di accesso e una di uscita dedicate, corsie e guide funzionali atte a regolare il flusso dei dipendenti.
- Devono essere limitati al minimo indispensabile gli spostamenti all'interno della struttura, comunque nel rispetto delle indicazioni datoriali.
- Non sono consentite le riunioni e le attività formative in presenza, favorendo il collegamento a distanza.
- L'attuazione delle misure di distanziamento avrà cura di considerare le possibili intersezioni con lo stazionamento e la movimentazione degli assistiti all'interno delle strutture dell'Istituto.
- L'accesso di fornitori esterni potrà avvenire secondo modalità, percorsi e tempistiche ben definiti; per le attività di carico/scarico si dovrà rispettare il previsto distanziamento.
- Conferma di tutte le misure igienico-sanitarie indicate con le istruzioni precedenti, già descritte nei documenti prodotti dal Ministero della Salute e dall'ISS, ribadendosi, in particolare, l'indispensabilità di garantire in ogni caso la disponibilità di dispenser per la disinfezione delle mani, la pulizia giornaliera dei locali, degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni nonché la sanificazione periodica e la pulizia dei sistemi di aerazione.
- Dotare tutti i lavoratori che operano a contatto con l'utenza o che condividono spazi comuni di mascherina chirurgica e, ove necessario, di guanti, ferme rimanendo le specifiche indicazioni per gli operatori sanitari.

- Consegnare al personale o affiggere all'ingresso delle strutture le disposizioni delle autorità, evidenziando, in particolare, l'obbligo di rimanere al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali, avendo cura di chiamare il medico di famiglia; il divieto di permanere in azienda laddove successivamente all'ingresso si dovessero verificare condizioni di pericolo (sintomi influenzali, temperatura superiore ai 37.5°, contatti con persone positive); il rispetto delle disposizioni delle autorità e del datore di lavoro (distanza di sicurezza, igiene delle mani e comportamenti corretti sul piano dell'igiene).
- Il personale e l'utenza prima dell'accesso al luogo di lavoro potranno essere sottoposti al controllo della temperatura corporea. Nel caso in cui la temperatura sarà superiore ai 37.5°, al dipendente e all'utenza non sarà consentito l'accesso alla Struttura, ferme rimanendo le specifiche disposizioni per le Aree sanitarie. La rilevazione in tempo reale della temperatura corporea costituisce un trattamento di dati personali e, pertanto, deve avvenire ai sensi della disciplina sulla privacy.

Un utile supporto all'elaborazione delle azioni di protezione da parte delle figure del sistema di gestione della sicurezza, anche ai fini delle iniziative di informazione/formazione dei lavoratori, è costituito dall'ampia produzione documentale e multimediale presente sul portale dell'Istituto.

In coerenza con le linee guida sopra indicate e con il complesso delle disposizioni anti-contagio vigenti, verrà predisposto apposito documento da parte delle Strutture competenti contenente più puntuali indicazioni di carattere tecnico, organizzativo e procedurale a supporto delle specifiche valutazioni che i datori di lavoro, con l'ausilio del Medico competente, dell'RSPP e con il coinvolgimento del/dei RLS, dovranno formulare per le Sedi Inail.

Ferme rimanendo le specifiche competenze ascritte alle predette figure in materia di prevenzione nei luoghi di lavoro, i Responsabili delle Strutture avranno cura di attivare un confronto con le Rappresentanze sindacali unitarie sulle misure organizzative adottate con particolare riferimento all'individuazione e alle modalità di svolgimento delle attività indifferibili da rendersi in presenza.

A livello centrale, l'Amministrazione e le OO.SS. nazionali effettueranno un periodico monitoraggio sull'attuazione delle sopra indicate linee guida.