



SC Direzione Aziendale delle Professioni Sanitarie e Sociali

Procedura Specifica

GESTIONE DELLE ASSENZE NON PROGRAMMATE

INDICE

1. DESCRIZIONE DEL CONTESTO E RISCHIO CORRELATO.....	3
2. SCOPO	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
4. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI	3
5. DIAGRAMMA DI FLUSSO	4
6. RESPONSABILITA'	5
7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ	6
8. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI PROCESSO	7
9. GESTIONE DEL RISCHIO	8
10. MONITORAGGIO.....	8
11. RIFERIMENTI.....	8



Stato delle revisioni

Rev	Data	Modifica	Redazione	Verifica conformità Norma UNI EN ISO 9001:2008	Approvazione
01	03/03/2014	Aggiornamento a HPG23	RGRU A. Lidani	RQ M. L. Daminelli	DirDPS Dr.ssa. S. Cesa
02	10/03/2016	Inserimento nuovo logo ASST Papa Giovanni XXIII	RGRU A. Lidani _____	RQ M. Daminelli _____	DirDPS Dr.ssa. S. Cesa _____

Rev.	Data	Modifica	Redazione	Verifica conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 e di congruenza al SQ Aziendale	Approvazione
03	12/12/2023	Revisione completa e Adeguamento: POAS 2022-2024 CCNL 2019-2021 Norma UNI EN ISO 9001:2015	Coordinatore GdL/ <i>Process</i> <i>Owner</i> (specificare)* A. Invernici 	RQ R. Severgnini 	DirDAPSS S. Cesa 

*Per il gruppo di lavoro: S. Brugnetti (DAPSS – Programmazione e Controllo)



1. DESCRIZIONE DEL CONTESTO E RISCHIO CORRELATO

All'interno della programmazione e governo delle attività sanitarie e sociosanitarie, la DAPSS assicura la pianificazione, la definizione e l'erogazione dei percorsi assistenziali, tecnici e riabilitativi garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire appropriatezza organizzativa e l'impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, della qualità e alla continuità delle cure.

La programmazione mensile dei turni di servizio e la verifica della pianificazione permette di verificare le possibilità per la copertura dei turni in relazione alle assenze non programmate o in presenza di imprevisto organizzativo.

2. SCOPO

Questa procedura descrive le modalità con cui garantire la continuità dell'assistenza e/o del servizio in caso di assenze non programmate (urgenze o eventi imprevisti di tipo organizzativo) in assenza del Coordinatore della Struttura.

Lo scopo di questa procedura è quello di esplicitare e uniformare le modalità e la sequenza degli interventi messi in atto nella gestione delle assenze non programmate onde garantire la continuità delle cure.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura descritta trova la sua applicazione nei casi di assenze non programmate del personale delle Professioni Sanitarie e Sociali nonché del personale di supporto operante presso le strutture dell'Azienda Socio Sanitaria e Territoriale afferente alla Direzione Aziendale delle Professioni Sanitarie e Sociali.

4. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

COO	Coordinatore
DAPSS	Direzione Aziendale Professioni Sanitarie e Sociali
DirDAPSS	Direttore Direzione Aziendale Professioni Sanitarie e Sociali
PLANNER	Applicativo Informatico per la programmazione di presenze/assenze
RDAPSS	Responsabile di Dipartimento Direzione Aziendale Professioni Sanitarie e Sociali
RGRU	Responsabile Gestione Risorse Umane
S	Struttura
SC	Struttura Complessa
Specchietto	Prospetto cartaceo dei turni di servizio
SS	Struttura Semplice
Segr.DAPSS	Segreteria DAPSS



5. DIAGRAMMA DI FLUSSO

Responsabilità	Attività	Note/Documenti
<p>Coordinatore/ Operatore di riferimento</p>	<pre> graph TD Start([Rilevazione di assenza non programmata]) --> Decision{Valutazione riduzione presenze} Decision -- SI --> OK[OK] Decision -- NO --> Plan[Pianificare la copertura del turno di servizio] Plan --> Call[Chiamare il/i dipendente/i individuato/i per la copertura del turno e documentare l'ora di chiamata.] Call --> Doc[Documentare la copertura del turno mediante variazione dello specchietto.] Doc --> End([Assenza coperta]) </pre>	<p>IO della singola US</p> <p>Eventuale IO della singola Struttura</p> <p>Specchietto con turni pianificati.</p> <p>Elenco telefonico di tutto il personale.</p> <p>PSPDPSSPeC01 "Gestione dello Specchietto"</p>



6. RESPONSABILITA'

Tabella responsabilità

Fasi Gestione delle Assenze non Programmate	Funzione			
	GRU - PeC	RDAPSS	COORDINATORE/OPERATORE DI RIFERIMENTO	DIPENDENTE
FASE I Rilevazione di assenza non programmata			R	
Valutazione riduzione presenze			R	
FASE II Pianificazione della copertura del turno			R	
Valutazione e analisi dello specchietto dei turni			R	
FASE III Contatto e chiamata al dipendente per la copertura del turno			R	
Certificazione della chiamata e della copertura del turno nel rispetto della vigente normativa			R	
FASE IV Modifica dello specchietto			R	
Predisposizione della modulistica per il riconoscimento di eventuali premi/indennità			R	

Legenda:

Fase del processo: ovvero, ciascuno dei successivi stati dei momenti del processo

Attività: le singole attività svolte

Funzione: figura professionale coinvolta nel processo

R: responsabile

C: collabora



7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il Coordinatore o in sua assenza l'operatore di riferimento accede all'elenco aggiornato di tutto il personale infermieristico, tecnico-sanitario, riabilitativo, ostetrico e di supporto della Struttura ed alla programmazione dei turni di servizio del mese in corso.

Alla comunicazione di assenza non programmata procede a:

- Verificare la programmazione turni;
- Pianificare la copertura del turno di servizio, in particolare, a seconda dell'ambito interessato, individua il personale disponibile considerando i seguenti criteri generali:
 1. Verificare la possibilità di ridurre le presenze in servizio in base alle attività, alla tipologia ed al numero di pazienti;
 2. Verificare l'opportunità di effettuare cambi turno nell'ambito della programmazione;
 3. Esaminare, solo in seconda istanza, la possibilità di richiamare in servizio i dipendenti assenti per riposo, recupero ore o congedo ordinario, tenuto conto della normativa in materia orario di lavoro (riposo giornaliero, riposo settimanale, etc) e della garanzia di continuità di servizio.
 4. Prevedere che il riposo anche se posticipato debba essere recuperato;
- Chiamare il/i dipendente/i individuati per la copertura del servizio certificando l'ora di chiamata per l'eventuale erogazione del premio di pronta disponibilità;
- Verificare che tale copertura rispetti la vigente normativa in relazione ai riposi giornaliero e settimanale (DLgs 66/2003);
- Documentare l'avvenuta copertura riportando le variazioni del turno sullo specchietto di programmazione mensile (Copia cartacea - PLANNER);
- Predisporre l'apposita modulistica per il riconoscimento di eventuali premi previsti dalla normativa e dalla contrattazione nazionale o decentrata.

Tabella attività

Attività	Responsabilità	In che modo sono eseguite le attività	Quando sono eseguite le attività	Riferimenti o registrazioni
Verifica Programmazione turni dopo comunicazione di assenza non programmata	Coordinatore/operatore di riferimento	Consultazione della Programmazione turni.	Alla comunicazione di assenza non programmata o imprevisto organizzativo	
Pianificazione della copertura del turno nel rispetto di tutti i criteri	Coordinatore/operatore di riferimento	Verifica delle diverse possibilità di copertura del turno.	Alla comunicazione di assenza non programmata	Specchietto cartaceo disponibile o PLANNER



Attività	Responsabilità	In che modo sono eseguite le attività	Quando sono eseguite le attività	Riferimenti o registrazioni
Chiamata al dipendente/i per la copertura	Coordinatore/operatore di riferimento	Pianificazione delle diverse possibilità di copertura del turno.	Dopo pianificazione delle possibilità di copertura dell'assenza non programmata	Elenco telefonico/Registro disponibile.
Verifica che la copertura rispetti la normativa vigente	Coordinatore/operatore di riferimento	Conoscenza e consultazione della Normativa vigente	Durante la pianificazione	
Documentazione dell'avvenuta copertura attraverso l'inserimento della variazione del turno sullo specchietto di programmazione mensile (copia cartacea - PLANNER)	Coordinatore/operatore di riferimento	Apporto delle modifiche sullo specchietto di programmazione mensile (copia cartacea)	Alla conferma di copertura dell'assenza non programmata.	Copia cartacea dello specchietto di programmazione mensile (copia cartacea)
Predisposizione della modulistica per il riconoscimento di eventuali premi previsti dalle normative vigenti	Coordinatore/operatore di riferimento	Compilazione della modulistica specifica.	Durante o dopo copertura dell'assenza programmata.	Modulistica specifica

8. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI PROCESSO

Tabella conservazione della documentazione

Tipo registrazione/documento	Supporto del documento (cartaceo, informatico ecc.)	Tempo di conservazione	Responsabile archiviazione	Luogo di archiviazione
Specchietto cartaceo disponibile	Cartaceo	5 Anni	COO	S/SC/SS
Elenco Telefonico/Registro disponibile	Cartaceo	//	COO	S/SC/SS
Registro di Annotazione		//	COO	S/SC/SS
Copia cartacea dello specchietto di programmazione mensile	Cartaceo	5 Anni	COO	



Tipo registrazione/documento	Supporto del documento (cartaceo, informatico ecc.)	Tempo di conservazione	Responsabile archiviazione	Luogo di archiviazione
Modulistica specifica	Cartaceo	5 Anni	COO PeC DAPSS	SC DAPSS

9. GESTIONE DEL RISCHIO

Nella gestione delle assenze non programmate o in caso di imprevisto organizzativo, il rischio di errore può essere presente nella fase di verifica della programmazione e nell'effettiva copertura del turno con conseguente rischio nell'erogazione e continuità delle prestazioni sanitarie alle persone assistite.

La DAPSS attraverso la verifica della corretta applicazione della presente Procedura e della corretta gestione delle assenze non programmate favorisce la mitigazione dei rischi correlati attraverso il monitoraggio delle diverse fasi.

10. MONITORAGGIO

Gli indicatori permettono di valutare il grado di aderenza degli operatori alle indicazioni fornite dalla presente.

Per gli indicatori si veda All. 28 PSpDPSSCAP01 Indicatori

11. RIFERIMENTI

- Contratto Collettivo Nazionale di lavoro del comparto del personale del SSN vigente (Anno 2022).
- Contratto collettivo integrativo aziendale vigente.
- Codice Deontologico degli Infermieri (Federazione Nazionale Ordini Professioni Infermieristiche, 2019)
- Codice deontologico della professione ostetrica (Federazione Nazionale degli Ordini della Professione di Ostetrica, 2020)
- Costituzione etica (Federazione Nazionale degli Ordini dei Tecnici Sanitari di Radiologia Medica e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione, 2021)
- Legge 30 ottobre 2014, n. 161, *Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea 2013-bis*
- Decreto Legge 25 giugno 2008, n. 112, *Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione Tributaria*
- Decreto Legislativo 8 aprile 2003, n. 66, *Attuazione delle direttive 93/104/CE e 2000/34/CE concernenti taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro*
- Legge 1 marzo 2002, n. 39, *Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee*