nuova idea
COOPERATIVA SOCIALE

PRATICHE DI CONCILIAZIONE

Equilibrio tra vita lavorativa e vita familiare

Delibera del Consiglio di Amministrazione del 09/04/2024

Indice

Premessa....3
LE BUONE PRASSI PER LA CONCILIAZIONE....4
1. La gestione flessibile dell'orario di lavoro....4
1.1 Gestione della reperibilità per il personale in organico presso le Comunità Alloggio Orizzonti e Savioli e la Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta Villa Ortensia....4
1.2 Telelavoro , Lavoro agile....5
2. Le richieste di trasformazioni contrattuali....5
2.1 Criteri generali di accesso:....6
2.2 Criteri di priorità accesso : SOCI....6
3. La gestione delle lunghe assenze....6
3.1 Gestione dei congedi dal momento della presentazione del certificato medico alla direzione....7
3.1.1 Con la lavoratrice (o il lavoratore):....7
3.1.2 Con equipe di lavoro:....7
3.1.3 Con lavoratori coinvolti nella riorganizzazione sia per la fase 1 sia per la fase 2....7
3.2 Durante il periodo di congedo....7
3.3 Al rientro dal congedo....7
4. Misure di Welfare aziendale....8
4.1 Sportello aziendale formativo (assistenza personalizzata riguardo pratiche e normative)....8
4.2 Rimborsi chilometrici....8
4.3 Anticipo TFR....8
4.4 Ore assemblee dei lavoratori retribuite....8
4.6 Prestito sociale per soci lavoratori....8
4.9 Utilizzo dei locali della cooperativa....9
ALLEGATO 1 : Indicazioni operative copertura assenze operatori Comunità alloggio Orizzonti e Savioli 10
ALLEGATO 2 : Istruzione operativa copertura assenze operatori CTRP Villa Ortensia....12

Premessa

Per adempiere al meglio alla propria *mission* sociale, operando con persone in condizioni di fragilità e sviluppando via via una maggiore complessità organizzativa data dalla diversificazione dei servizi attivati, Nuova Idea dal suo inizio ha privilegiato scelte organizzative orientate a favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei propri lavoratori, soci e no.

Dal 2014 la Cooperativa ha attivato un programma di sperimentazione mettendo meglio a punto le buone prassi e poi inserito nei Piani Triennali 2015-2018 e 2019-2021 l'obiettivo di adozione, lo Sviluppo e miglioramento di un piano di Conciliazione e di servizi/facilitazioni e benefit per i lavoratori. A dicembre 2017 il CdA ha validato dal punto di vista formale le buone prassi organizzative.

A inizio 2019 il CdA ha deliberato la seconda parte del piano e cioè le regole e le scelte gestionali di sostegno al reddito del lavoratore e in specifico il cosiddetto "welfare aziendale". Nel 2024 il CdA ha deliberato ulteriori aggiornamenti al Piano, nella logica di miglioramento continuo e di intercettazione di nuovi bisogni, valorizzando la risorsa umana investendo su di essa favorendo un ambiente di lavoro migliore.

Le regole e le prassi adottate dalla Cooperativa attraverso il piano di Conciliazione consentono di arricchire il sistema di trattamento dei lavoratori della cooperativa, che è un altro degli obiettivi triennali. Considerando inoltre il piano strategico definito dal Comitato Pari Opportunità in linea con la UNI/PdR 125:2022

LE BUONE PRASSI PER LA CONCILIAZIONE

L'approccio di metodo della conciliazione si fonda principalmente sulla co-progettazione, con la partecipazione attiva e il coinvolgimento diretto dei lavoratori nella elaborazione, condivisione e proposta delle soluzioni più vicine ai bisogni organizzativi dell'impresa e del lavoratore o lavoratrice.

1. La gestione flessibile dell'orario di lavoro

Non è presente in Cooperativa un sistema di gestione oraria quale la "banca delle ore". Tuttavia la flessibilità oraria viene applicata grazie ad un sistema di monitoraggio interno che permette di conciliare le esigenze dei lavoratori con quelle aziendali, in osservanza della normativa del CCNL delle cooperative sociali, con precedenza alle motivazioni riconducibili a esigenze di cura e assistenza dei familiari (figli/genitori/..). La responsabilità della gestione è affidata ai Responsabili dei centri di lavoro della Cooperativa poiché devono osservare gli standard professionali e i compiti affidati a ciascun centro.

1.1 Gestione della reperibilità per il personale in organico presso le Comunità Alloggio Orizzonti e Savioli e la Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta Villa Ortensia

I Responsabili delle Comunità Alloggio e della CRTP nel primo semestre 2019 presso le strutture hanno sperimentato un sistema di sostituzioni del personale che consente la copertura dei ritardi e delle assenze dei lavoratori nella conduzione dei turni diurni e notturni feriali e festivi, e che consente di affrontare urgenze ed emergenze eventuali.
Dall'analisi storica delle sostituzioni è emerso che la necessità di reperibilità del personale è esigua ed è sempre stata affrontata grazie all'atteggiamento collaborativo dei lavoratori e alla disponibilità dei Responsabili dei Servizi.
Nel tempo, nello specifico presso le Comunità Alloggio Orizzonti e Savioli, poiché la numerosità della compresenza del personale lo consentiva, i Responsabili dei Servizi hanno sperimentato anche delle forme flessibili di riposo aggiuntivo al riposo obbligatorio dovuto al lavoratore smontante dal turno notturno. Questa prassi, sebbene sperimentale e mai formalizzata, è stata gradita dai lavoratori.
In generale il Riposo Aggiuntivo Flessibile si è affiancato alle altre forme consentite di compensazione delle ore aggiuntive al normale piano turni richieste al personale, cioè il riconoscimento di orario straordinario e il recupero del riposo nei tempi e nei termini definiti dal CCNL.

Pertanto le prassi di conciliazione aziendale per quanto attiene a questa tipologia di flessibilità oraria a compensazione della disponibilità dei lavoratori alle sostituzioni dei colleghi in ritardo o assenti come indicato dalle Indicazioni Operative allegate sono le eseguenti:

- **Riposo Aggiuntivo Flessibile** (RAF) concesso ai lavoratori che saranno disponibili alle sostituzioni dei colleghi in ritardo o assenti come indicato dalle Indicazioni Operative allegate. La gestione di questa prassi è responsabilità del Responsabile del Servizio che è tenuto ad osservare il corretto equilibrio tra le necessità aziendali e la facilitazione concessa al lavoratore.
- **Recupero di riposi concessi in base alle esigenze personali dei lavoratori** in alternativa al RAF o quando non fosse possibile (a causa di limitata compresenza del personale nei turni, come ad esempio presso la CTRP Villa Ortensia, o qualora riguardi i lavoratori impegnati nel orario diurno, o in particolari periodi di necessità organizzative)

Tali prassi di conciliazione sono applicabili a tutti i lavoratori coinvolti nella erogazione dei servizi presso le Comunità Alloggio e la CTRP.
A riepilogo di queste prassi di flessibilità sono state messe a punto le Indicazioni Operative per la Copertura Assenze presso le due Comunità Alloggio e presso la CTRP che sono in allegato al presente regolamento.

1.2 Telelavoro , Lavoro agile

Per prestazione di telelavoro o "lavoro agile" si intende il trattamento o l'elaborazione di dati svolta con strumenti di telelavoro, presso il domicilio della lavoratrice/lavoratore;

Per "postazione di telelavoro" si intende l'insieme delle attrezzature munite di videoterminale e di software, apparecchiature connesse e necessarie per lo svolgimento delle videoconferenze come, ad esempio, il telefono, il modem, la stampante, il supporto per i documenti, la sedia ed il piano di lavoro che sono a carico dell'azienda;

Per "domicilio del telelavoratore" si intende un locale adeguato allo svolgimento della prestazione di telelavoro che sia nella disponibilità del telelavoratore;

Per "strumenti di telelavoro" si intendono le apparecchiature informatiche, comprensive sia dell'hardware che del software, nonché quelle telematiche necessarie per svolgere la prestazione di telelavoro che sono a carico dell'azienda;

L'orario di lavoro, il livello di inquadramento, il trattamento economico lordo mensile e la mansione assegnate al lavoratore resteranno invariati;

Il periodo concordato dal Datore di lavoro con il lavoratore può essere a termine

Le prestazioni di telelavoro sono possibili per i lavoratori non implicati in erogazione di servizi alla persona e comunque sono subordinati alla definizione di piani organizzativi definiti dalla Direzione della Cooperativa

2. Le richieste di trasformazioni contrattuali

Comprende la gestione delle seguenti prassi:
1) riconoscimento orario part-time
2) modifica distribuzione oraria
4) trasformazione da contratto a turni a contratto diurno e viceversa
6) cambio di servizio o centro di lavoro
7) aspettative non retribuite

2.1 Criteri generali di accesso:

La valutazione deve essere stata vagliata seguendo le procedure e gli strumenti previsti per la selezione del personale.

Per tutti i casi sopra elencati, qualora riconosciuta, la concessione deve intendersi reversibile, comportando, al momento della concessione anche la definizione del periodo di durata della concessione stessa.

Allo scadere del termine deve essere nuovamente valutata, alla luce delle contestuali condizioni aziendali e personali.

L'iter si avvia a partire dal rinnovo della richiesta da parte del lavoratore/lavoratrice, secondo le modalità previste.

***2.2 Criteri di priorità accesso :* <u>SOCI</u>**

1. Data di ricezione della A/R
2. Valutazione della domanda solo qualora si liberi un posto presso il servizio richiesto e che sia compatibile con le esigenze tecnico – organizzative del servizio e/o della cooperativa, come ad es. l'organizzazione dei turni di lavoro
3. In caso di più richieste a parità dei precedenti criteri precedenza:
   a. alle motivazioni riconducibili a esigenze di cura e assistenza dei familiari (figli/genitori/..)
   b. all'anzianità di associazione;
   c. alla continuità del servizio rispetto alla discontinuità nel caso quest'ultima sia stata dovuta alla fruizione di altre richieste di flessibilità o astensione dal lavoro, rispettando comunque la personalizzazione dell'accordo rispetto alle richieste e alle condizioni del lavoratore.

<u>2.2 Criteri di priorità accesso : Non SOCI</u>

1. Data di ricezione della A/R
2. Valutazione della domanda solo qualora si liberi un posto presso il servizio richiesto, qualora non siano giunte precedenti richieste dei soci e che sia compatibile con le esigenze tecnico – organizzative del servizio e/o della cooperativa, come ad es. l'organizzazione dei turni di lavoro.
3. In caso di più richieste a parità dei precedenti criteri precedenza:
   a. alle motivazioni riconducibili a esigenze di cura e assistenza dei familiari (figli/genitori/..)
   b. all'anzianità lavorativa;
   c. alla continuità del servizio rispetto alla discontinuità nel caso quest'ultima sia stata dovuta alla fruizione di altre richieste di flessibilità o astensione dal lavoro, rispettando comunque la personalizzazione dell'accordo rispetto alle richieste e alle condizioni del lavoratore

3. La gestione delle lunghe assenze

La gestione delle lunghe assenze in particolare per le lunghe malattie e per le maternità è necessaria per far fronte ai costi diretti e indiretti dovuti alla sostituzione e alla formazione del personale e all'eventuale affiancamento della lavoratrice madre o del lavoratore al rientro; a tal fine Nuova Idea adotta un sistema gestionale finalizzato a tutelare l'assetto organizzativo coinvolto nel periodo del congedo e la qualità del rapporto con la lavoratrice o il lavoratore all'interno dello staff aziendale e per i soci all'interno della compagine sociale.

La gestione del congedo riguarda in specifico le maternità considerando le fasi di astensione dal lavoro, durante il congedo e il rientro in Cooperativa. Tuttavia in modo similare si applica a tutte le lunghe assenze.

3.1 Gestione dei congedi dal momento della presentazione del certificato medico alla direzione

Il Direttore (responsabile delle RU) in collaborazione con il Responsabile di Area avvia selezione per sostituzione maternità e individua il candidato/a che ha superato le prove: si avvia un processo che prevede più incontri che coinvolgono la lavoratrice (o il lavoratore), l'équipe di lavoro, singoli lavoratori presenti nel luogo di lavoro e la persona individuata per la sostituzione.

3.1.1 Con la lavoratrice (o il lavoratore):

- colloqui per concordare proseguimento del rapporto di lavoro; modifica attività lavorativa e assegnazione nuovo mansionario che include il passaggio consegne dei compiti che non possono più essere svolti; definizione del termine entro cui si conclude tale fase
- comunicazione a ufficio amministrativo per la gestione operativa delle procedure di tipo amministrativo

3.1.2 Con equipe di lavoro:

- comunicazioni e condivisione della riorganizzazione (fase 1) e del nuovo organigramma del servizio (fase 2);
- successive riunioni di équipe e/o di micro-équipe; inserimento nuovo operatore/lavoratore in organico;

3.1.3 Con lavoratori coinvolti nella riorganizzazione *sia per la fase 1 sia per la fase 2*

- incontri per la ri-assegnazione degli incarichi;
- piano di formazione;
- incontri di verifica

La complessità aumenta in base al ruolo e alle funzioni svolte dalla lavoratrice (o il lavoratore).

3.2 Durante il periodo di congedo

La cooperativa mantiene costantemente i contatti con la lavoratrice (o il lavoratore) attraverso: invio comunicazioni e aggiornamenti riguardanti le attività e i progetti (via mail); invito a partecipare a tutti i momenti di vita associativa laddove fosse possibile.

3.3 Al rientro dal congedo

E' previsto un programma così detto di *"buon rientro"* con l'obiettivo di facilitare la ripresa del lavoro attraverso sistemi di affiancamento/accompagnamento, supporto e corsi di aggiornamento. E' previsto un incontro (due – tre mesi prima della scadenza obbligatoria) finalizzato a ridiscutere le modalità di rientro e i compiti confrontandosi reciprocamente su situazione/esigenze/proposte della lavoratrice (o del lavoratore) e esigenze/opportunità della cooperativa, a cui succedono ulteriori incontri in cui si formula la proposta organizzativa e orario di lavoro (orari – incarico – servizio) e un piano formativo che tenga conto della ripresa delle mansioni della lavoratrice (o del lavoratore) al suo rientro. Nel caso la ricollocazione della lavoratrice/lavoratore non avvenga nello stesso servizio precedente alla astensione è coinvolto il Responsabile del centro di lavoro di riferimento.

4. Misure di Welfare aziendale

Oltre le misure di conciliazione sopra descritte, Cooperativa Nuova Idea adotta delle misure Welfare aziendale a protezione del reddito e della gestione del tempo, con il fine di migliorare le condizioni di vita del lavoratore a la produttività aziendale erogando benefici che divengano "aumenti di reddito reale", migliorando la capacità di impresa nell'attrarre capitale umano di qualità.
Le misure presenti ad oggi sono:

4.1 Sportello aziendale formativo (assistenza personalizzata riguardo pratiche e normative)
Modalità di utilizzo:

- gli argomenti possono riguardare: la busta paga e documentazione relativa al contratto di lavoro, Cooperlavoro e Cooperazione Salute, il piano di conciliazione aziendale. Si escludono le richieste che attengono alle scelte personali del lavoratore e che non implicano l'intervento e la regolamentazione della cooperativa, per esempio la compilazione del Modello 730 o similari;
- ogni quesito/domanda deve pervenire esclusivamente con mail all'indirizzo info@cooperativanuovaidea.it;
- riceverete la risposta con mail nel più breve tempo possibile;

a seconda della risposta inviata ci potrà essere un appuntamento telefonico o di persona.

4.2 Rimborsi chilometrici

4.3 Anticipo TFR
I soci lavoratori possono richiedere l'anticipo del Trattamento di Fine Rapporto fino al 70% della somma maturata individualmente in deroga alla normativa di riferimento (anzianità di servizio e motivazioni), presentandone formale richiesta al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa (raccomandata a mano).

Il Consiglio di Amministrazione fissa all'inizio di ogni annualità il tetto massimo complessivo di liquidazione di dette somme e in caso di richieste ulteriori o superanti l'importo massimo prefissato potrà deliberare caso per caso considerando le motivazioni presentate dai soci con priorità per le spese mediche personali e di acquisto di abitazione per uso proprio.

4.4 Ore assemblee dei lavoratori retribuite

4.5 Assistenza sanitaria integrativa
Per tutte le informazioni sulle modalità di richiesta visitare il sito http://www.cooperazionesalute.it/, dove è possibile consultare anche il Piano Sanitario previsto per i CCNL Cooperative Sociali.

4.6 Prestito sociale per soci lavoratori

4.7 Servizio Baby sitting durante le ore di assemblea

4.8 Servizio Maggiordomo
Attualmente la Cooperativa garantisce il servizio di ritiro pacchi e acquisti online. I lavoratori possono far recapitare i loro acquisti presso i due Centri Diurni. Non è necessario avvisare dell'arrivo del pacco, ma sarà premura del lavoratore verificarne l'arrivo e garantirne il prelievo in tempi brevi (da Ufficio Amministrativo e Reception CDD Savioli).

4.9 Utilizzo dei locali della cooperativa

I locali messi a disposizione dalla Cooperativa ai lavoratori sono quelli dei due Centri Diurni. L'utilizzo è gratuito fino ad un massimo di 4 ore, per utilizzi oltre la quattro ore è richiesta una donazione da parte del lavoratore, di importo a sua discrezione. La richiesta di utilizzo va fatta ai responsabili di servizio (Luana per CDD e Claudia per CDSM), nella richiesta va specificata l'eventuale necessita di utilizzo anche di ambienti/strumentazioni come cucina, proiettore, impianto audio etc.

Per richieste di utilizzo dei locali in modo continuativo (es. 1 volta la settimana per 3 mesi) la richiesta va invece inoltrata direttamente alla segreteria tramite mail (segreteria@cooperativanuovaidea.it) e la direzione ne valuterà la fattibilità.

Al lavoratore richiedente, una volta concesso lo spazio, viene richiesta la firma di un modulo contenente le indicazioni in materia di sicurezza e alcune regole di base per un corretto utilizzo. Il lavoratore sarà infatti responsabile del buon uso e della custodia/vigilanza degli spazi e della struttura affidati.

4.10 Sconto sul servizio di pre, post e dopo scuola per lavoratori/trici: 10%

4.11 Sconto per i servizi di Centro ricreativo estivo realizzato da Idee Verdi e Bottega dei ragazzi: 20%

4.12 Sconto sugli acquisti dei prodotti di Nuova Idea presso Fabbricarte: 10% (possibile azione di espansione su tutti i prodotti previo accordo con le altre coop)

Allegati:

1- Indicazioni operative copertura assenze operatori comunità alloggio orizzonti e savioli

2- Istruzione operativa copertura assenze operatori ctrp villa ortensia

ALLEGATO 1 : Indicazioni operative copertura assenze operatori Comunità alloggio Orizzonti e Savioli

La responsabilità dell'organizzazione e della gestione dei turni di servizio così come della gestione delle risorse umane assegnate al Servizio è a carico del Responsabile di Servizio (in seguito denominato RS). In caso di sua assenza l'RS designa un suo sostituto.
Durante l'orario diurno feriale al RS o suo sostituto deve essere sempre comunicato ogni ritardo o assenza rispetto all'orario di ingresso assegnato via chiamata o via messaggio SMS al cellulare di servizio. Nel caso il RS o il suo sostituto non siano ancora in orario di servizio la comunicazione và effettuata al Responsabile del Turno (denominato di seguito RT).
I messaggi al cellulare del RS devono essere inviati solo via SMS.
Durante l'orario diurno festivo le comunicazioni vanno indirizzate con le medesime modalità di cui sopra al RT il quale deve registrare nell'apposita check list ritardi o assenze del personale secondo le **indicazioni operative** sotto riportate. In questo orario può essere chiamata la Struttura al numero fisso.
Qualora il turno preveda la presenza di un solo operatore e quindi in caso di sua indisposizione durante il turno o impossibilità di raggiungere il luogo di lavoro prima di inizio dell'orario di lavoro si vedano le **indicazioni operative** sotto riportate.
In caso di assenza programmata del RS la gestione del cellulare di servizio viene affidata all'operatore da lui incaricato e segnato sul calendario turni. In caso di assenza per malattia od impossibilità a cedere il cellulare di servizio l'RS attiva il trasferimento di chiamata sul cellulare dell'operatore sostituto incaricato.
In nessun caso è possibile assentarsi dal servizio previa autorizzazione del RS o suo sostituto.
Il RT durante il turno deve registrare nell'apposita check list ritardi o assenze del personale secondo la procedura in vigore.

1. Eventi straordinari o emergenze

I lavoratori sono tenuti a osservare l'Istruzione Operativa in caso di emergenza contenuta nel Manuale delle Istruzioni Operative ed affissa in Ufficio operatori. Tale istruzione prevede che in caso di non risposta del Responsabile del Servizio, in presenza di situazioni di gravità, si contatti nell'ordine: il direttore dell'area disabilità Tiziana Boggian o il direttore generale Maurizio Frassin.

2. Indicazioni operative da seguire in caso di assenza dell'operatore previsto in turno

2.1 Ritardo o assenza di un lavoratore all'inizio del turno del mattino nei turni feriali

In assenza del RS o suo sostituto, il RT diurno valuta la necessità o meno di un prolungamento orario dell'operatore smontante notte, oppure a sua discrezione chiederà l'anticipo dell'inizio dell'orario al uno degli operatori che iniziano il turno del mattino al fine di garantire il completamento delle attività assistenziali essenziali. L'operatore che ha effettuato il turno di notte è tenuto a prolungare l'orario di lavoro in conseguenza delle indicazioni del RT.
Il RT valuta laddove possibile l'opportunità di semplificare alcune azioni del turno (ad es: spostare il turno docce, semplificare il menù, coinvolgere l'ausiliario nel disbrigo della mensa, contattare un volontario).
Per la sostituzione in generale il RT segue queste indicazioni:
a) Nei turni dove sono previsti quattro operatori il turno rimane da tre operatori. Se l'organizzazione richiede un quarto operatore (visite mediche, accompagnamenti, attività pianificate non prorogabili o annullabili) il RT procede come segue:

- **a.1** chiede il rientro in turno dell'eventuale operatore impegnato in dislocazione (cioè operante in attività non-fronte utenza)
- **a.2** se non presente chiama l'operatore in **riposo aggiuntivo flessibile** (in seguito denominata RAF).

b) Nei turni dove previsti tre operatori il RT segue le indicazioni come i punti a.1 e a.2.
n entrambi i casi se falliscono i tentativi di effettuare la sostituzione, per risolvere la carenza del personale L'RT coinvolgerà infine l'RS o il suo sostituto.

2.2 Ritardo o assenza di un lavoratore del turno del pomeriggio nei turni feriali

In assenza del RS o suo sostituto il RT del turno del mattino prolunga la presenza sino a copertura necessaria. Se presente un operatore in dislocazione il RT valuta un suo parziale rientro fino all'arrivo dell'operatore in ritardo.

In caso di assenza il RT opera con la sequenza prevista per il mattino.
Se falliscono i tentativi di effettuare la sostituzione, per risolvere la carenza del personale il RT coinvolgerà infine l'RS o il suo sostituto.

2.3 Ritardo, assenza di un lavoratore del turno notturno

In caso di ritardo l'operatore previsto fino alla conclusione del turno pomeridiano tra prolunga la sua presenza in turno sino ad arrivo del collega (disponibilità ricompensabile con straordinari e/o riposo compensativo).
In caso di assenza del lavoratore del turno notturno:
a) Se l'avviso di assenza arriva prima di inizio turno notturno il RT pomeridiano gestisce la sostituzione applicando in modo progressivo queste istruzioni:

- **a.1** chiamare l'operatore in RAF
- **a.2** in caso di mancanza di personale in RAF, chiamare gli operatori in riposo (la chiamata al lavoro è ricompensabile con straordinari e/o riposo compensativo)
- **a.3** in caso di non disponibilità al punto precedente chiamare l'operatore del turno di mattina (ricompensabile come sopra) che dovrà, in caso di disponibilità, anticipare l'entrata al lavoro (ricompensabile come sopra)
- **a.4** in caso di non disponibilità al punto precedente chiama i lavoratori solitamente impegnati in orario lavorativo diurno (ricompensabile come sopra)
- **a.5** Chiama l'operatore che avrebbe anche il turno notte, se i tentativi a.3 e a.4 falliscono (ricompensabile come sopra)
- **a.6** se tutti i passi precedenti falliscono il RT pomeridiano rimane per la notte (ricompensabile come sopra)

b) Se la richiesta di sostituzione è effettuata dall'operatore durante il turno notturno, per indisponibilità sopraggiunta, l'operatore in turno applica i passi da a.1 ad a.3 e se falliscono tutti avvia la chiamata di urgenza al RS o altro operatore indicato alla reperibilità telefonica, così come segnalato nell'orario della bacheca.

2.4 Ritardo o assenza di un lavoratore nei turni festivi e di domenica:

Il RT del mattino o il RT del pomeriggio a seconda della fascia oraria interessata prolunga la sua presenza fino all'arrivo del sostituto, che viene individuato seguendo le indicazioni seguenti:
a) chiamare l'eventuale operatore in RAF
b) in caso di mancanza di personale in RAF, chiamare gli operatori in riposo o laddove possibile i lavoratori solitamente impiegati nel diurno (la chiamata al lavoro è ricompensabile con straordinari e/o riposo compensativo).

2.5 Nota finale

In generale qualora le assenze vengono comunicate almeno con un giorno di anticipo, il RS o suo sostituto applicano gli stessi criteri scritti sopra, considerando anche la possibilità di spostare un operatore dal turno del mattino al pomeriggio, o viceversa, a seconda degli impegni del turno stesso. Le richieste di cambio presenza rivolte dal RS ai lavoratori dell'equipe tengono anche in considerazione il monitoraggio della situazione oraria personale.
Il RT invia sempre un messaggio telefonico al RS o suo sostituto per comunicare l'evento e la risoluzione dello stesso, in maniera che vengano sempre affrontate tutte le necessità legate alla gestione del personale e all'organizzazione del servizio nei turni a seguire.

ALLEGATO 2 : Istruzione operativa copertura assenze operatori CTRP Villa Ortensia

SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

1. Reperibilità telefonica per Urgenze:
a) il Responsabile del Servizio individua e incarica altri due lavoratori del gruppo di lavoro con capacità gestionali con i quali suddividere mensilmente la reperibilità telefonica per urgenze;
b) il Responsabile del Servizio rende note (o ribadisce) al gruppo di lavoro i comportamenti e le regole da osservare in caso di urgenze.

2. Sostituzione diurna feriale del personale:
Nel caso di assenza non programmata dell'operatore in turno (malattia o grave imprevisto) è il RS o suo sostituto a pianificarne la sostituzione:

a) chiamando in servizio l'operatore in riposo, con riposo compensativo in giorno diverso della stessa settimana;
b) spostando l'operatore dal turno di compresenza diurna nel turno da sostituire;
c) nel caso le due precedenti soluzioni non siano percorribili, si chiede all'operatore del turno precedente di allungare l'orario e all'operatore del turno successivo di anticipare il proprio turno; nel caso anche questa soluzione non sia percorribile o non garantisca la copertura totale del turno, si chiede la disponibilità a coprire la parte di turno scoperta ad altre figure professionali (educatore) impiegate in struttura, fino anche all'impiego del RS stesso o suo sostituto.

3. Sostituzioni notturne del personale:
a) Se la richiesta di sostituzione arriva prima di inizio turno notturno, l'operatore del turno pomeridiano gestisce la sostituzione applicando in modo progressivo queste istruzioni:

- **a.1** chiamare gli operatori/operatore in riposo (la chiamata al lavoro è ricompensabile con straordinari e riposo compensativo);
- **a.2** in caso di non disponibilità al punto precedente chiamare l'operatore del turno di mattina (ricompensato idem come sopra) o in alternativa laddove possibile i lavoratori che solitamente non fanno le notti;
- **a.3** Se tutti i passi precedenti falliscono l'operatore del turno pomeridiano rimane per la notte (ricompensato idem come sopra);

b) Se la richiesta di sostituzione è effettuata dall'operatore in turno notturno, l'operatore in turno applica i passi 1 e 2 e se falliscono tutti avvia la chiamata di urgenza all'RS o altro operatore indicato alla reperibilità telefonica.

4. Sostituzione diurna-festiva del personale:
L'operatore in turno gestisce la sostituzione applicando in modo progressivo queste istruzioni:
chiamare gli operatori/operatore in riposo (ricompensato idem come sopra paragrafo precedente) o in alternativa laddove possibile i lavoratori che solitamente non fanno le notti.

5. Sostituzione del personale in caso di infortunio
Nel caso di infortunio o malattia insorta durante l'orario di servizio, l'operatore è tenuto a segnalare immediatamente la situazione al RS o suo sostituto che provvederà a pianificare la sostituzione non appena possibile, secondo le modalità sopra descritte e fino anche a garantire egli stesso il presidio della sorveglianza.