



perequazione tributaria) e il comma 6-bis dell'articolo 17 del decreto legislativo 8 aprile 2003, n. 66: «Decorsi dodici mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, sono abrogati il comma 13 dell'articolo 41 del decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, e il comma 6-bis dell'articolo 17 del decreto legislativo 8 aprile 2003, n. 66».

In questo modo viene confermato il diritto del dirigente medico al riposo e alla determinazione di un tempo massimo di lavoro settimanale.

Sul punto si ricorda che il decreto legislativo 8 aprile 2003, n. 66, in attuazione delle direttive 93/104/Ce e 2000/34/Ce, ha definito come orario di lavoro «qualsiasi periodo in cui il lavoratore sia al lavoro, a disposizione del datore di lavoro e nell'esercizio delle sue attività o delle sue funzioni».

a cura di
Avv. Giovanni Pascieri
 (su consulenza della Società Italiana di Radiologia Medica)

© RIPRODUZIONE RISERVATA



LE FONTI NORMATIVE SULLA PRONTA DISPONIBILITÀ

La pronta disponibilità è disciplinata dall'articolo 18 del decreto del Presidente della Repubblica 270/1987 e dall'articolo 49 del decreto del Presidente della Repubblica 333/1990 nonché, contrattualmente, dall'articolo 17 del Ccn dell'area della dirigenza medica e veterinaria del 3 novembre 2005 il quale stabilisce che:

«1. Il servizio di pronta disponibilità è caratterizzato dalla immediata reperibilità del dirigente e dall'obbligo per lo stesso di raggiungere il presidio nel tempo stabilito con le procedure cui all'articolo 6, comma 1, lettera b), nell'ambito del piano annuale adottato dall'azienda o ente per affrontare le situazioni di emergenza in relazione alla dotazione organica e agli aspetti organizzativi delle strutture.

2. Sulla base del piano di cui al comma 1, sono tenuti al servizio di pronta disponibilità i dirigenti - esclusi quelli di struttura complessa - in servizio presso unità operative con attività continua nel numero strettamente necessario a soddisfare le esigenze funzionali. Con le procedure del comma 1, in sede aziendale, possono essere individuate altre unità operative per le quali, sulla base dei piani per le emergenze, sia opportuno prevedere il servizio di pronta disponibilità.

3. Il servizio di pronta disponibilità è limitato ai soli periodi notturni e festivi, può essere sostitutivo ed integrativo dei servizi di guardia dell'articolo 16 ed è organizzato utilizzando dirigenti appartenenti alla medesima disciplina. Nei servizi di anestesia, rianimazione e terapia intensiva può prevedersi esclusivamente la pronta disponibilità integrativa. Il servizio di pronta disponibilità

integrativo dei servizi di guardia è di norma di competenza di tutti i dirigenti, compresi quelli di struttura complessa. Il servizio sostitutivo coinvolge a turno individuale, solo i dirigenti dell'articolo 14.

4. Il servizio di pronta disponibilità ha durata di dodici ore. Due turni di pronta disponibilità sono prevedibili solo per le giornate festive. Di regola non potranno essere previste per ciascun dirigente più di dieci turni di pronta disponibilità nel mese.

5. La pronta disponibilità dà diritto ad una indennità per ogni dodici ore. Qualora il turno sia articolato in orari di minore durata - che comunque non possono essere inferiori a quattro ore - l'indennità è corrisposta proporzionalmente alla durata stessa, maggiorata del 10%. In caso di chiamata, l'attività prestata viene computata come lavoro straordinario o compensata come recupero orario.

6. Nel caso in cui la pronta disponibilità cada in un giorno festivo spetta un giorno di riposo compensativo senza riduzione del debito orario settimanale.

7. Ai compensi di cui al presente articolo si provvede con il fondo dell'articolo 55.

8. Le parti concordano che nell'ambito dei criteri generali di cui all'articolo 9, comma 1, lettera g) sono individuate le modalità per il graduale superamento della pronta disponibilità sostitutiva, allo scopo di garantire mediante turni di guardia una più ampia tutela assistenziale nei reparti di degenza.

9. Con l'entrata in vigore del presente contratto è disapplicato l'articolo 20 del Ccn 5 dicembre 1996».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

INFORMAZIONE PROMOZIONALE A CURA DI PUBLIMEDIAGROUP

Le strutture con un'alta affluenza di utenti si trovano spesso nella condizione di perdere molte delle telefonate che ricevono durante la giornata: questo è il caso delle strutture sanitarie, il cui compito è fronteggiare svariate emergenze e gestire notevoli flussi di telefonate che non conoscono interruzione nell'arco della giornata. Per non perdere più telefonate e ottimizzare così le prestazioni di tali servizi, c'è KeepCall System, soluzione "intelligente" per le infrastrutture telefoniche delle aziende proposta da Theles S.r.l., che nasce dall'integrazione di piattaforme informatiche, servizi di call-center, I.V.R. (Interactive Voice Response), e tecnologia cloud. Un sistema che ha condotto al superamento dell'era dei centralini e ad una gestione di livello superiore delle comunicazioni telefoniche, il cui progetto ha preso il via 4 anni fa, anche grazie ad un finanziamento europeo, modificandosi ed evolvendosi nel corso del tempo, arrivando sul mercato un annetto fa e ad oggi già utilizzato in alcune strutture di Roma. «Perdere telefonate -esordisce l'Ing. Gianfranco Romano- è un problema che in genere viene ignorato, o comunque sottovalutato: su un campic-



“La soluzione intelligente per infrastrutture telefoniche aziendali all'avanguardia”

ne di 100.000 telefonate è risultato che la perdita giornaliera di chiamate varia dal 30 al 70%, portando ad un mancato fatturato che può arrivare al 25%. La novità di questo servizio -continua- consiste nell'essere intelligente, flessibile e sinergico, riuscendo ad aumentare in tempo reale l'efficienza del desk-operatore aziendale e a migliorare la gestione dei flussi di telefonate che presentano picchi diversi in momenti differenti della giornata. Le aziende che non tengono conto di questo nel dosare le risorse destinate al desk telefonico, sono destinate a perdere molte telefonate; quelle

che si attrezzano impiegando risorse calibrate sui picchi, spenderanno cifre molto alte per mantenere uno staff telefonico numeroso che rimarrà peraltro inutilizzato per

“KeepCall di Theles srl: l'innovativo sistema che consente di non perdere telefonate”

Flessibilità e sinergia: i suoi punti di forza

lunghe periodi della giornata, quando si verificano al contrario i picchi negativi». Il servizio KeepCall non è limitato al recupero delle telefonate, ma fornisce all'azienda dati statistici indispensabili per una visione generale e analitica dell'andamento del traffico telefonico. Contemporaneamente KeepCall procura alle aziende i dati per monitorare l'efficienza del proprio desk telefonico, sia in tempo reale che periodicamente, proponendo le soluzioni più

opportune. Si può quindi definire un Decision Support System (DSS) veramente utile per aumentare il rendimento aziendale complessivo, un sistema che dispensa tante informazioni, le quali, adeguatamente gestite, comunicano alle strutture come intervenire per ottimizzare il servizio. «Un ulteriore aspetto vantaggioso non trascurabile di KeepCall -spiega l'Ing. Romano- è che migliora l'immagine delle aziende nei confronti dei clienti, rendendole capaci di fornire un servizio più puntuale e di maggior qualità. Proprio i clienti hanno contribuito a migliorare la piattaforma con i loro consigli, e KeepCall risolve anche i problemi di quanti tra loro hanno difficoltà a raggiungere telefonicamente le strutture, che non di rado trovano le linee occupate, che si vedono messi in attesa lunghe durante le quali sovente cade la linea, o che addirittura trovano libero senza

che però nessuno risponda. È dunque chiaro -conclude l'ingegner Romano- che l'impatto di KeepCall coinvolga globalmente sia i problemi delle strutture sanitarie che quelli della clientela, anche potenziale, offrendo una soluzione ad un fenomeno che presenta due facce, coté aziende e coté clienti, ognuna delle quali con la sua specifica problematica, mirando efficacemente alla loro risoluzione».

www.keepcall.it

Una gestione di livello superiore

KeepCall si può definire un Decision Support System (DSS) utile per aumentare il rendimento del desk telefonico aziendale e dunque quello complessivo delle aziende stesse

