

## **Piano di Comunicazione**

La comunicazione nella PA ha assunto un valore strategico fondamentale: essa, quale attività trasversale, da un lato alimenta l'azione amministrativa assicurando trasparenza, imparzialità e parità di accesso alle informazioni, dall'altro diventa uno strumento concreto di gestione della complessità organizzativa.

Il piano di comunicazione si pone l'obiettivo di veicolare i contenuti prodotti ai destinatari di riferimento.

La comunicazione consente di valorizzare le competenze e le professionalità interne ampliando il know-how e sviluppando la crescita delle risorse umane.

È volta ad istituzionalizzare procedure di lavoro che prevedano la condivisione delle informazioni e delle prassi tra le aree della organizzazione per consolidare nel tempo forme di collaborazione che definiscano e perseguano gli obiettivi dell'Istituto.

### **Obiettivi del Piano**

- Elenco delle prestazioni amministrative, sanitarie e sociosanitarie erogate;
- Modalità di prenotazione ed accesso;
- Modalità di identificazione degli operatori;
- La politica di prevenzione per rischio infezioni;
- La politica di prevenzione per rischio aggressioni;
- Modalità di coinvolgimento degli stakeholders per favorire la circolazione delle informazioni

### **PRESTAZIONI AMMINISTRATIVE, SANITARIE E SOCIO SANITARIE**

L'INAIL (Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) è l'ente previdenziale che si occupa di assicurare i lavoratori contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali. Le prestazioni erogate da INAIL hanno l'obiettivo di garantire un sostegno economico e assistenziale ai lavoratori che subiscono incidenti o sviluppano patologie legate all'attività lavorativa.

L'accesso alle prestazioni INAIL per i lavoratori infortunati o tecnopatici avviene attraverso specifiche procedure:

- **Denuncia di Infortunio:** tramite certificazione medica prodotta dal lavoratore e denuncia di infortunio del datore di lavoro;
- **Richiesta di Prestazioni:** dopo valutazione amministrativa e medica dell'infortunio;
- **Presa in carico:** per determinare l'entità dell'infortunio, i bisogni e le prestazioni spettanti.

## Tipologie di prestazioni

### Prestazioni economiche:

Le prestazioni di natura economica ricadono nelle competenze dell'area amministrativa LAVORATORI.

Le prestazioni economiche INAIL, tranne l'indennità di temporanea e l'integrazione della rendita diretta, non sono soggette a tassazione, non sono pignorabili né cedibili.

- indennità giornaliera per inabilità temporanea assoluta: viene corrisposta dal quarto giorno successivo alla data dell'evento fino alla cessazione del periodo di inabilità temporanea assoluta. L'inabilità temporanea assoluta impedisce totalmente e di fatto di attendere a lavoro;
- indennizzo per la lesione dell'integrità psicofisica, danno biologico:
  - per postumi compresi tra il 6% e il 15% è previsto l'indennizzo in capitale;
  - per postumi dal 16% in poi viene erogato un indennizzo in rendita.
- integrazione della rendita diretta, dovuta per il periodo nel quale il lavoratore si sottopone a cure utili per il recupero della capacità lavorativa;
- assegno per assistenza personale continuativa corrisposto per inabilità permanente assoluta del 100% e, per gli eventi a decorrere dal 1 gennaio 2007, per le menomazioni elencate nelle tabelle;
- rimborso per le spese di acquisto farmaci necessari al reinserimento socio-lavorativo e al miglioramento dello stato psico fisico;
- rimborso per le spese di acquisto di ortesi ed ausili;
- rimborso spese di viaggio ai fini di accertamenti medico-legali presso le nostre Strutture e/o Strutture Convenzionate e per le cure idrofangotermali.

## **Prestazioni economiche integrative:**

- assegno di incollocabilità erogato per impossibilità di collocazione in qualsiasi settore lavorativo;
- erogazione integrativa di fine anno dovuta a grandi invalidi con inabilità compresa tra l'80 e il 100% per gli eventi a decorrere dal 1 gennaio 2007 con grado di menomazione dell'integrità psicofisica compreso tra il 60% e il 100%;

## **Prestazioni economiche per specifici casi:**

- prestazioni per infortuni in ambito domestico
- rendita di passaggio per silicosi e asbestosi
- rendita ai superstiti di lavoratori vittime di infortunio o malattia professionale
- prestazione una tantum superstiti di lavoratori vittime di infortunio mortale
- assegno funerario
- assegno per assistenza personale e continuativa corrisposto per inabilità permanente assoluta del 100%
- assegno speciale continuativo mensile erogato ai superstiti di lavoratori titolari di rendita deceduti per cause non dipendenti da infortunio o malattia professionale, se in possesso dei requisiti specifici previsti
- prestazione ai marittimi dichiarati temporaneamente inidonei alla navigazione in seguito a infortunio o malattia professionale
- prestazione aggiuntiva alla rendita per le vittime dell'amianto o, in caso di morte per gli eredi titolari di rendita ai superstiti;
- prestazione una tantum per le vittime dell'amianto a favore dei malati di mesotelioma per esposizione non professionale o in caso di morte per gli eredi;
- prestazione per le vittime dell'amianto a favore degli eredi dei lavoratori portuali.

I tempi di erogazione delle prestazioni sono previsti nella Carta dei servizi INAIL.

## **Prestazioni sanitarie:**

- attività medico legali;
- cure ambulatoriali: visite specialistiche e accertamenti diagnostici clinici e/o strumentali che possono essere richiesti anche con finalità medico legale oltre che curativa; prescrizioni terapeutiche; vaccinazione e sieroprofilassi antitetanica;
- cure integrative riabilitative: prestazioni non ospedaliere erogate nel periodo di inabilità temporanea assoluta e finalizzate al miglior recupero possibile dell'integrità psicofisica, nonché al tempestivo reinserimento nell'ambiente sociale e lavorativo;
- assistenza protesica: prestazioni finalizzate al massimo recupero delle funzioni lese e alla valorizzazione delle capacità residue dei lavoratori infortunati/tecnopatici, nonché al reinserimento nella vita familiare, sociale, lavorativa (protesi ortesi ausili).

## **Prestazioni sociosanitarie:**

- redazione diagnosi funzionale per iscrizione Agenzia Regionale per il lavoro;
- interventi di sostegno per il reinserimento nella vita di relazione: interventi di natura educativa e sociale, integrativi di prestazioni sanitarie e riabilitative, finalizzati a sostenere gli infortunati/tecnopatici nel reinserimento familiare, sociale e lavorativo;
- interventi di sostegno per i familiari caregiver di riferimento e non;
- interventi di sostegno e supporto per i familiari superstiti di lavoratori vittime di infortunio o malattia professionale;
- dispositivi ed interventi per il recupero dell'autonomia: superamento e/o abbattimento di barriere architettoniche, installazione di dispositivi domotici, fornitura di comandi speciali e adattamento veicoli;
- interventi per il reinserimento e integrazione lavorativa;
- interventi per il reinserimento nella vita di relazione;
- interventi di promozione dell'avviamento e della pratica sportiva in collaborazione con il referente territoriale del Centro Italiano Paralimpico;
- segretariato sociale.

## **Prestazioni area aziende e prevenzione**

L'area Aziende e Prevenzione gestisce il rapporto assicurativo tra l'Istituto e le Aziende e l'assicurazione contro gli infortuni in ambito domestico.

Nell'ambito della Prevenzione svolge, anche attraverso convenzioni, attività di informazione, assistenza, consulenza, formazione e promozione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro in particolare nei confronti delle imprese artigiane, delle imprese agricole e delle piccole e medie imprese e delle rispettive associazioni dei datori di lavoro e gestisce il finanziamento alle imprese con i bandi ISI.

## **MODALITA' DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO AL SERVIZIO**

L'accesso al servizio da parte dei cittadini può avvenire in varie modalità:

1. libero accesso dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30;
2. previo appuntamento telefonico telefonando al numero 0532251411 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 11.30;
3. su richiesta con mail a [ferrara@inal.it](mailto:ferrara@inal.it) o [ferrara@postacert.inail.it](mailto:ferrara@postacert.inail.it);
4. attraverso il servizio sportello digitale che consente la prenotazione e la gestione di un appuntamento con un consulente Inail della Sede di Ferrara, con modalità di erogazione in sede o da remoto (on line attraverso Microsoft Teams); lo sportello digitale può essere utilizzato da lavoratori, aziende ed intermediari attraverso il portale INAIL.

## **MODALITA' DI IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI**

Gli operatori di sede INAIL sono identificabili da appositi cartellini di riconoscimento e gli operatori sanitari anche dalle divise in dotazione.

## **POLITICA DI PREVENZIONE DEL RISCHIO INFEZIONI**

La sede Inail è fornita di apposito documento per le procedure /istruzioni operative per assicurare la prevenzione ed il controllo delle infezioni negli spazi ambulatoriali formulate secondo i principi dell'EBM periodicamente aggiornate.

Nello specifico si rimanda alla procedura documentata per il rispetto dei requisiti generali per il funzionamento del Poliambulatorio INAIL Ferrara.

## **POLITICA DI PREVENZIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONI**

La sede Inail è fornita di apposito documento di valutazione dei rischi **“PR-04 Procedura per la gestione del rischio da aggressione”**, destinato è tutto il personale della sede sia sanitario che amministrativo a contatto con l'utenza. Obiettivo della procedura è l'implementazione delle misure proposte dalla Racc. Min. n. 8 “Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari” al fine di prevenire/contenere i comportamenti aggressivi e gli atti di violenza contro gli operatori sanitari e non, ridurre/eliminare i fattori di rischio e fornire agli operatori le conoscenze e le competenze per valutare, prevenire e gestire tali eventi.

Nello specifico si rimanda al DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI -PR 04.

## **MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER PER FAVORIRE LA CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI**

Il processo di coinvolgimento degli stakeholder si basa su una comunicazione costante e proattiva con i nostri interlocutori e ha l'obiettivo di stimolare una crescita continua e reciproca.

La sede Inail di Ferrara ha iniziato già anni addietro una azione di implementazione e/o creazione di canali di comunicazione interni ed esterni alla organizzazione, al fine di facilitare e rendere più “fluido” lo scambio di informazioni con Enti ed Istituzioni pubbliche e private presenti sul territorio ferrarese in una ottica di miglioramento costante dell'immagine di Inail al servizio della persona.

Le attività svolte sono state mirate ad avere una costante reciproca comunicazione con:

- gli Enti che si occupano di Disabilità: Azienda Ospedaliera, Enti Locali, Servizi Sociali territoriali;
- con la PA che a vario titolo si occupa della materia del lavoro e della sicurezza: Tribunale, INPS, ITL, Agenzia delle Entrate, Agenzia regionale per il lavoro, Università di Ferrara;
- con parti private: Associazioni di categoria, Patronati, Sindacati.