



*Modello di Gestione delle Crisi:  
il caso COVID19*

*6 maggio 2020*



# L'applicazione all'emergenza COVID-19

## Escalation e azioni



	EVENTO	GOVERNANCE	AZIONI
VENERDI 21 FEBBRAIO	Comparsa primi focolai in Lombardia e Veneto	<ul style="list-style-type: none"><li>costituzione gruppo di contatto tra strutture trasversali (DCPO, DCSC, Linee)</li><li>aggiornamento e interazione in tempo reale con Vertice aziendale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>monitoraggio situazione interna</li><li>avvio valutazione iniziative di prevenzione e contenimento e confronto con <i>best practices</i> esterne adottate</li></ul>
DOMENICA 23 FEBBRAIO	Pubblicazione 23 febbraio del DL 6/2020 e del DPCM che istituisce le cd «zone rosse»		
LUNEDI 24 FEBBRAIO		<ul style="list-style-type: none"><li>costituzione del gruppo di lavoro operativo</li><li>incontri 1 / 2 volte al giorno per tutta la settimana</li><li>ampliamento misure di prevenzione/protezione</li><li>predisposizione piani di crisi per BU (in caso di escalation)</li><li>aggiornamento e interazione in tempo reale con Vertice aziendale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>incontro con medico competente</li><li>individuazione misure prevenzione e protezione</li><li>attivazione DCPO, procurements e facility per avvio misure</li></ul>
GIOVEDI 27 FEBBRAIO	Pubblicazione in sequenza di vari DPCM attuativi del DL 6/2020 fino al DPCM 11 marzo	Riunioni del Comitato di Crisi	<ul style="list-style-type: none"><li>rappresentata situazione di contesto e di gruppo</li><li>analisi dei rischi lato salute e sicurezza e continuità dei servizi</li><li>stato avanzamento misure di prevenzione e protezione</li><li>ulteriori misure di prevenzione e protezione per asset critici</li><li>temi regolatori emergenti</li><li>modalità di gestione dei collaboratori e fornitori</li><li>.....</li><li>.....</li></ul>

# L'applicazione all'emergenza COVID-19

## Misure di prevenzione, protezione e piani di continuità



### MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

#### SALUTE E SICUREZZA

- incremento della frequenza pulizia sedi e siti
- installazione barriere protettive per colleghi a contatto diretto con il pubblico presso tutti gli sportelli
- acquisto integrativo di materiale per sanificazione e igiene sedi e mezzi
- aumento scorte di DPI (mascherine, occhiali, tute e guanti monouso)
- divulgazione e affissione decalogo MinSalute
- attivazione assicurazione specifica per i dipendenti

#### PRESENZA AL LAVORO

- incentivazione all'utilizzo del remote working
- adozione di ulteriori misure di lavoro da sede non usuale, a garanzia del servizio e, ove non possibile, utilizzo ferie
- riduzione/interruzione di trasferte privilegiando strumenti di videoconferenza
- annullamento formazione e eventi interni
- ridefinizione turnistica mense e scaglionamento accesso /chiusura sportelli
- revisione dei criteri di accesso dei fornitori

#### GESTIONE OPERATIVA

- differenziazione logistica, segregazione fisica, adozione del cestino in luogo del pasto in mensa, predisposizione kit di autonomia gestionale
- squadre operative fisse
- modalità mezzo a casa per operativi di manutenzione
- eliminazione utilizzo spogliatoi e ove non possibile rivisitazione turnistica per riduzione sovrapposizione squadre
- dispacciamento informazione lavori via tablet senza consegna diretta



### PIANI DI CONTINUITÀ

- predisposizione di scenari di evoluzione in funzione della gravità dell'emergenza
- articolazione dei piani di continuità per i servizi di pubblica utilità in relazione agli scenari individuati e definizione del livello di servizio garantito
- predisposizione delle modalità di erogazione dei livelli di servizio in funzione degli scenari
  - ✓ clusterizzazione delle risorse professionali critiche impegnate in funzione delle zone di provenienza della risorsa/destinazione dell'attività/criticità dell'attività
  - ✓ livelli di attività in zona soggetta a restrizioni in presenza/assenza di asset critici, loro modulazione in funzione degli scenari e modalità di espletamento
  - ✓ individuazione e attivazione di backup esistenti di asset/attività critiche distribuiti sul territorio
  - ✓ modalità di impiego di risorse professionali critiche e loro backup
- aggiornamento dei piani in funzione dell'evoluzione della situazione verso scenari non predisposti