

Rev. 00	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE S.C. PSAL Prevenzione Sicurezza Ambienti e Luoghi di Lavoro	
11.11.2025	Carta dei servizi	Pag 1 di 7

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ **CARTA DEI SERVIZI**

Redatto da:	In data:	Approvato da:
Dott.ssa Silvia Simonini Dott. Gianmaria Falcone	11/11/2025	Dott. Mino Orlandi

Rev. 00	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE S.C. PSAL Prevenzione Sicurezza Ambienti e Luoghi di Lavoro	
11.11.2025	Carta dei servizi	Pag 2 di 7

Indice

1. GENERALITÀ	3
2. MISSION AZIENDALE E OBIETTIVI DI QUALITÀ	4
3. SERVIZI ED ATTIVITÀ EROGATE DALLA STRUTTURA	4
4. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE A COPERTURA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE	5
4.1 Organizzazione dei turni del personale.....	5
5. STANDARD DI SERVIZIO	5
5.1 Responsabilità e sostituzioni.....	6
5.2 Orari e prestazioni.....	6
6. LA GESTIONE DEI RECLAMI	6
7. CONTATTI.....	7
8. CUSTOMER SATISFACTION.....	7

Redatto da:	In data:	Approvato da:
Dott.ssa Silvia Simonini Dott. Gianmaria Falcone	11/11/2025	Dott. Mino Orlandi

Rev. 00	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE S.C. PSAL Prevenzione Sicurezza Ambienti e Luoghi di Lavoro	
11.11.2025	Carta dei servizi	Pag 3 di 7

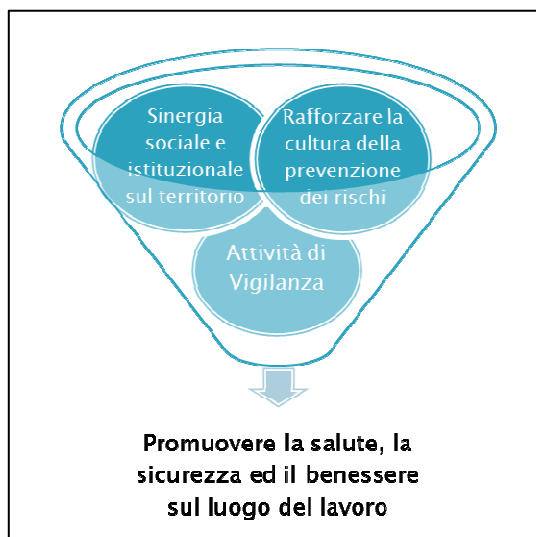
1. GENERALITÀ

Nell'ambito dell'Azienda Sociosanitaria Ligure 5 (ASL5), la S.C. Prevenzione e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro (PSAL) opera all'interno del Dipartimento di Prevenzione ed è una Struttura Complessa che svolge attività di prevenzione e vigilanza degli ambienti di lavoro, propri delle aziende del territorio di competenza. Obiettivo della Struttura è la promozione della salute, della sicurezza e del benessere dei lavoratori.

Le attività svolte si inquadrano nelle funzioni istituzionali previste dalla normativa nazionale, a partire dalla Legge 833/1978 "Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale" e dal D.Lgs n. 502/92 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421", con i compiti specifici declinati dal D.Lgs. 81/2008 e dalle normative regionali, nonché dai Piani Nazionale e Regionale di Prevenzione, integrandosi con la programmazione aziendale. La Struttura agisce in sinergia con le altre Strutture del Dipartimento di Prevenzione e con gli altri Enti aventi funzioni di controllo e vigilanza (ITL, VVF, ARPAL, INAIL), nonché con le principali Istituzioni del Territorio (Regione, Provincia, Comuni, Prefettura, Autorità di Sistema Portuale) e con le rappresentanze datoriali e sindacali. Inoltre, la Struttura agisce a supporto della Procura della Repubblica per le inchieste di infortuni e malattie professionali gestiti per delega o subdelega. L'attività di vigilanza, coerentemente all'art. 21, Legge 833/1978, viene esercitata dagli operatori sanitari della Struttura con nomina prefettizia di Ufficiale di Polizia Giudiziaria (U.P.G.) nell'ambito di competenza "salute e sicurezza sul lavoro".

Le attività di prevenzione dei Servizi Pubblici di Salute e Sicurezza dei Luoghi di Lavoro (SSLL) sono inquadrare nell'ambito dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) di cui al DPCM 12 gennaio 2017 Allegato 1 "Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica".

La S.C. PSAL è ubicata in Corso Nazionale n. 334, 19125 La Spezia.



Redatto da:	In data:	Approvato da:
Dott.ssa Silvia Simonini Dott. Gianmaria Falcone	11/11/2025	Dott. Mino Orlandi

Rev. 00	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE S.C. PSAL Prevenzione Sicurezza Ambienti e Luoghi di Lavoro	
11.11.2025	Carta dei servizi	Pag 4 di 7

2. MISSION AZIENDALE E OBIETTIVI DI QUALITÀ

La S.C. PSAL ha intrapreso il percorso di certificazione di Qualità ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015. Gli obiettivi della qualità della S.C. PSAL si armonizzano con la pianificazione strategica aziendale, in coerenza con il budget messo a disposizione dall'azienda, ed il Sistema di Gestione della Qualità è sviluppato in armonia con i processi di Governance aziendali deliberati.

Gli obiettivi prioritari individuati dal Direttore della S.C., in accordo con le strategie aziendali, sono i seguenti:

- Erogare i propri servizi attraverso l'attuazione dei requisiti definiti ed individuati dal Sistema di Gestione Qualità nel rispetto delle normative vigenti (volontarie ed obbligatorie).
- Mantenere l'efficienza operativa al fine di prevenire le anomalie e, qualora si verificano, eliminarle prontamente.
- Monitorare con puntualità il grado di soddisfacimento delle esigenze dei propri Clienti, che si identificano principalmente con gli esterni.
- Adottare, compatibilmente con gli impegni economici, tecnologie e metodologie d'avanguardia per perseguire e garantire uno standard qualitativo elevato dei servizi erogati.
- Adottare ed attuare le metodologie operative più idonee per garantire elevati livelli di efficienza nell'erogazione dei servizi erogati.
- Verificare, tramite monitoraggi delle prestazioni e ispezioni periodiche, il miglioramento del livello di efficacia del Sistema e, se il caso, apportare modifiche anche attraverso i suggerimenti ed i consigli del personale.
- Mantenere costantemente aggiornate le conoscenze professionali all'interno della propria struttura, al fine della corretta erogazione dei servizi richiesti.
- Assicurare una struttura organizzativa sempre adeguata alle esigenze aziendali, in relazione, anche, agli obiettivi di crescita pianificati.
- Garantire gli obiettivi di trasparenza e anticorruzione in relazione alla policy aziendale.

Missione prioritaria è, in accordo ai principi della Norma ISO 9001, il perseguimento del pieno soddisfacimento dei requisiti della norma, nella logica del miglioramento continuo delle prestazioni dei processi.

Il rispetto puntuale delle richieste, la disponibilità all'ascolto e alla consulenza tecnica e scientifica, il recepimento e gestione di ogni segnalazione/reclamo, la tutela della Privacy e il rispetto rigoroso delle procedure di lavoro, sono aspetti su cui la S.C. punta per permettere di offrire all'Utenza una sempre migliore prestazione del servizio erogato.

3. SERVIZI ED ATTIVITÀ EROGATE DALLA STRUTTURA

La S.C. P.S.A.L. eroga i seguenti servizi istituzionali:

- Attività di assistenza, controllo e vigilanza nei luoghi di lavoro (aziende, cantieri, porti, navi, cave, terzo settore, etc.), programmata e su esposto; i principali strumenti di integrazione delle attività di assistenza controllo e vigilanza sono i Piani Mirati di Prevenzione;
- Inchieste per infortuni e malattie professionali, di iniziativa o su delega della Procura della Repubblica della Spezia;
- Valutazioni tecniche e pareri su nuovi insediamenti produttivi;

Redatto da:	In data:	Approvato da:
Dott.ssa Silvia Simonini Dott. Gianmaria Falcone	11/11/2025	Dott. Mino Orlandi

Rev. 00	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE S.C. PSAL Prevenzione Sicurezza Ambienti e Luoghi di Lavoro	
11.11.2025	Carta dei servizi	Pag 5 di 7

- Formulazione di pareri autorizzativi previsti dalla normativa di settore (ad es. bonifica amianto, locali in deroga, pitturazioni in ambito portuale, lavori con uso di fiamma a bordo di navi);
- Cooperazione con altre Istituzioni (INAIL, Procura della Repubblica della Spezia, Prefettura, Regione, Provincia, Comuni, ITL, VVF, ARPAL, Autorità di Sistema Portuale) e con le rappresentanze sindacali e datoriali del territorio;
- Sorveglianza epidemiologica dei rischi e dei danni correlati al lavoro e diffusione di report informativi alle istituzioni, ai cittadini e alle parti sociali;
- Attività informative e formative rivolte ai soggetti del sistema prevenzione (associazioni datoriali e di categoria, lavoratori, enti);
- Attività di controllo sulla sorveglianza sanitaria svolta dai medici competenti;
- Esame dei ricorsi avverso il giudizio d'idoneità alla mansione specifica formulato dal medico competente;
- Sorveglianza sanitaria ex-esposti ad amianto;
- Partecipazione al percorso in capo al Centro Operativo Regionale (COR) per l'implementazione dei Registri Nazionali;
- Attivazione di programmi per la promozione di stili di vita sani nei luoghi di lavoro, attraverso l'adesione al programma WHP (Workplace Health Promotion) di Regione Liguria.

4. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE A COPERTURA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

L'attività della S.C. PSAL si svolge indicativamente dalle ore 7.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì.

È in funzione un'attività in regime di pronta disponibilità notturna (con inizio dalle ore 17.00) e festiva per le emergenze ed in particolare per attivazione su infortuni sul lavoro.

Si ricorda che alcuni orari - in relazione a specifiche esigenze di servizio - potrebbero subire variazioni.

4.1 Organizzazione dei turni del personale

I turni di lavoro sono stabiliti in base alle necessità aziendali. In particolare sono presenti sempre due Tecnici della Prevenzione con qualifica di U.P.G. per far fronte alle emergenze, coadiuvati dal Direttore Medico di Struttura e dal Coordinatore Sanitario.

5. STANDARD DI SERVIZIO

Tutte le attività vengono eseguite garantendo le norme di sicurezza sul lavoro ed utilizzando i più attuali protocolli e linee guida nazionali ed internazionali. Il personale dispone di procedure atte a garantire imparzialità, qualità, coerenza dei controlli ufficiali. Vengono effettuate regolarmente riunioni interne con tutto il personale della Struttura per aggiornamenti, condivisione degli obiettivi aziendali e regionali, monitoraggio delle attività programmate, discussione e condivisione delle procedure.

Vengono garantiti a tutto il personale corsi di formazione per l'aggiornamento professionale.

Redatto da:	In data:	Approvato da:
Dott.ssa Silvia Simonini Dott. Gianmaria Falcone	11/11/2025	Dott. Mino Orlandi

Rev. 00	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE S.C. PSAL Prevenzione Sicurezza Ambienti e Luoghi di Lavoro	
11.11.2025	Carta dei servizi	Pag 6 di 7

5.1 Responsabilità e sostituzioni

- Il Direttore della S.C. PSAL è il dirigente medico Dott.ssa Silvia Simonini. In caso di assenza il sostituto del Direttore per l'ordinaria attività è il Dott. Gianercole Bergamaschi, Responsabile della S.S.D. Medicina Legale.
- Il Coordinatore Sanitario è il Tecnico della Prevenzione Dott. Massimo Lombardi.

5.2 Orari e prestazioni

Le attività della struttura possono richiedere la presenza del personale in diverse attività esterne contemporaneamente. Si consiglia, pertanto, in caso di necessità, di prendere contatti telefonici per fissare un appuntamento prima di recarsi personalmente presso la sede.

6. LA GESTIONE DEI RECLAMI

Per eventuali reclami, encomi, segnalazioni o proposte è possibile contattare direttamente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP); l'URP è alla Spezia, presso Ospedale Sant'Andrea Via Veneto 197, Edificio 9. L'apposita modulistica è scaricabile sul sito internet dell'Azienda (www.asl5.liguria.it).

Il cittadino può rivolgersi all'URP:

- recandosi personalmente presso la sede dell'Ufficio dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 12:30 e il martedì e il giovedì dalle ore 14.00 alle 16.00, previo appuntamento concordato telefonicamente;
- attraverso contatto telefonico al numero verde 800240042 (solo da numeri fissi) o chiamando il 0187 533915 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 12:30.
- tramite posta elettronica, scrivendo una mail all'indirizzo urp@asl5.liguria.it
- tramite fax: 0187 5351190
- con posta ordinaria scrivendo al seguente indirizzo: Ufficio Relazioni con il Pubblico ASL 5 "Spezzino" Ospedale Sant'Andrea Via Vittorio Veneto, 197, Edificio 9, 19124 La Spezia

La Segnalazione, qualora non sia una mera richiesta di informazioni o una proposta, suggerimento od elogio, dovrà essere effettuata tramite l'apposita modulistica disponibile alla pagina web <https://www.asl5.liguria.it/Istituzionali/Modulistica.aspx> Modulo di segnalazione (URP) e Modulo Delega Segnalazione (URP).

Ogni segnalazione viene registrata, analizzata e gestita con risposta entro 30 giorni lavorativi, nel rispetto della trasparenza e della privacy.

Redatto da:	In data:	Approvato da:
Dott.ssa Silvia Simonini Dott. Gianmaria Falcone	11/11/2025	Dott. Mino Orlandi

Rev. 00	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE S.C. PSAL Prevenzione Sicurezza Ambienti e Luoghi di Lavoro	
11.11.2025	Carta dei servizi	Pag 7 di 7

7. CONTATTI

Direttore Medico di Struttura: tel. 0187/535428
 Coordinatore Sanitario: tel. 0187/535417
 Segreteria amministrativa: tel. 0187/535435
 e-mail: psal@asl5.liguria.it

8. CUSTOMER SATISFACTION

La SC PSAL promuove attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction), con l'obiettivo di:

- valutare la qualità percepita;
- individuare margini di miglioramento;
- garantire un dialogo trasparente e continuo con i cittadini e le imprese.

A tal fine saranno inviati questionari di valutazione delle attività della S.C. P.S.A.L. al personale del Dipartimento di Prevenzione quali ad esempio S.C. Igiene e Sanità Pubblica, S.C. Igiene degli Alimenti e Nutrizione e S.S.D. Medicina Legale, nonché alla Procura della Repubblica con le quali collaboriamo. I dati raccolti saranno analizzati annualmente e utilizzati per il miglioramento continuo del servizio.

La Direzione si impegna a rendere disponibili i risultati delle campagne di valutazione condotte, mediante la pubblicazione di opportuni indicatori interni di prestazione e/o di sintesi delle indagini svolte.

Redatto da:	In data:	Approvato da:
Dott.ssa Silvia Simonini Dott. Gianmaria Falcone	11/11/2025	Dott. Mino Orlandi