



ORDINE DI SERVIZIO

La situazione di grave carenza del personale infermieristico porta spesso la dirigenza delle aziende sanitarie ed ospedaliere ad interpretare in modo decisamente estensivo importanti istituti contrattuali, incorrendo, a volte, ad un loro uso improprio che rasenta, in alcune occasioni, l' abuso.

L'estendersi del fenomeno, oltre ogni logica ragionevole, ha causato e causa giustificati e profondi malumori.

Di fronte alle frequenti rimostranze, le amministrazioni hanno reagito, spesso, con argomentazioni illogiche, illegittime velate da fumose minacce.

Il sindacato si è più volte scontrato su questo campo con le amministrazioni, ma, molto spesso, è il singolo lavoratore che è chiamato ad una scelta immediata e difficile che lo porta a dover prendere una decisione su una materia così delicata e, volutamente, mal regolamentata.

Fermo restando che ogni professionista può rivolgersi, in ogni momento di difficoltà ai propri rappresentanti sindacali, ci è sembrato utile illustrare la materia – ordini di servizio – con lo scopo di chiarire, alla luce della normativa vigente, alcuni dubbi in merito.

I problemi nascono generalmente dal richiamo del dipendente in servizio fuori dal suo orario di lavoro per sopperire ad una improvvisa assenza.

Le situazioni da analizzare sono molteplici e necessitano di una trattazione distinta. Bisogna premettere che la potestà organizzativa dell' azienda in materia dell' orario di lavoro è definita dall' attuale assetto normativo, con riferimento al decreto legislativo 29/1993, in particolare ai poteri dei dirigenti precisati agli articoli 16 e 17 (vedi dlgs 165/2001).

Non vi sono dubbi che per costante prassi e giurisprudenza l' orario di lavoro debba essere concordato con le organizzazioni sindacali,

nell' ambito della contrattazione aziendale, che trova il suo principale riferimento nel CCNL, che a livello aziendale può essere integrato, ma non derogato.

Tale servizio è caratterizzato “dall' immediata reperibilità del dipendente e dall' obbligo per lo stesso di raggiungere nel più breve tempo possibile della chiamata, secondo intese da definirsi in sede locale”.

E' utile precisare che questo servizio da sempre diritto ad un' indennità nella misura di euro 20,66 per ogni 12 ore di reperibilità. Una cifra tra l' altro davvero modesta.

Sempre dal richiamo contrattuale si legge che “sono tenuti al servizio di pronta disponibilità esclusivamente i dipendenti in servizio presso unità operative con attività continua” e che “ nel caso in cui la pronta disponibilità cada in un giorno festivo spetta un riposo compensativo senza riduzione del debito orario”.

Disposizione quest' ultima, estremamente importante in quanto operante anche in assenza di una prestazione lavorativa del dipendente, ovvero, si ha diritto al riposo compensativo anche quando il dipendente reperibile non viene chiamato.

Infine, “in caso di chiamata, l' attività prestata viene computata come lavoro straordinario o compensata come recupero orario”.

Analizziamo ora le diverse modalità di richiamo in servizio che l' azienda pone in essere, ed analizziamone la relativa legittimità:



**IL RICHIAMO IN SERVIZIO
“OGGI PER OGGI”**

Alla domanda se il datore di lavoro possa obbligare il dipendente a rendersi disponibile a recarsi a lavoro di fronte a semplice telefonata o al recapito di ordine di servizio scritto in assenza di una precedente messa in “pronta disponibilità” del dipendente stesso, la risposta è negativa.

Il contratto di lavoro, all' art. 18, comma 2, punto a, precisa che l' orario di lavoro deve tenere conto dell' utilizzazione “in maniera programmatica di tutti gli istituti che rendano concreta una gestione flessibile dell' organizzazione del lavoro e dei servizi”.

Tra questi istituti rientra, a pieno diritto, il servizio di pronta disponibilità, unica vera norma di riferimento per il datore di lavoro per “costringere il dipendente a recarsi immediatamente nel luogo di lavoro”.

Non esiste nella normativa contrattuale un istituto o un obbligo di cosiddetta “reperibilità generica”. Non recarsi a lavoro in simili evenienze non viola neanche il Codice Deontologico che obbliga l' infermiere a rendersi disponibile solo in caso di calamità pubblica.

**IL RICHIAMO IN SERVIZIO
“OGGI PER DOMANI”**

Il diritto di variare l' orario del dipendente rientra, a pieno titolo, tra i compiti del datore di lavoro e coerentemente con questo non esiste un istituto contrattuale che prevede il contrario.

Il dipendente che si rifiuta, nella situazione indicata, di recarsi al posto di lavoro con l' orario variato può essere sottoposto a procedimento disciplinare per “inosservanza delle disposizioni di servizio, anche in tema d'assenze per malattia, nonché dell' orario di lavoro” rischiando una sanzione che può andare dal rimprovero verbale, passando per il rimprovero scritto, arrivando al massimo della multa, con l' importo non superiore a quattro ore di retribuzione.

**IL PROLUNGAMENTO
DELL' ORARIO DI SERVIZIO**

In caso di non sostituzione del dipendente in servizio in turno continuato, con l' obbligo della sostituzione, scatta l' obbligo di prolungare il proprio orario di lavoro fino all' arrivo della sostituzione.

I casi del genere non sono necessari ordini di servizio scritti o telefonici, è sufficiente che la situazione della non sostituzione si concretizzi.

Il dipendente che si allontana lo stesso rischia la denuncia penale per

“abbandono di persone incapaci”, conseguenze disciplinari irrogate dall' azienda e di ordine collegiale per violazione del Codice Deontologico che all' art. 10 recita : “l' infermiere non abbandona mai il posto di lavoro senza la certezza della sostituzione”.

IL RICHIAMO DALLE FERIE

Il richiamo dalle ferie è specificatamente previsto dal contratto di lavoro che all' art. 19 prevede che “qualora le ferie già in godimento siano interrotte o sospese per motivi di servizio, il dipendente ha diritto al rimborso delle spese documentate per il viaggio di rientro in sede e per quello di eventuale ritorno al luogo



Sindacato Nazionale Professionisti Sanitari della Funzione Infermieristica



Coordinamento Aziendale A.S.L. AT

di svolgimento delle ferie, nonché la indennità di missione per la durata dei medesimi viaggi. Il dipendente ha inoltre diritto al rimborso delle spese anticipate e documentate relativi al periodo di ferie non goduto”.

Questa disposizione contrattuale quindi prevede due fattispecie :

l' interruzione e la sospensione delle ferie. In caso di sospensione vi sono una serie di rimborsi di natura economica e, in entrambi i casi, anche il periodo di ferie non goduto.

Il dipendente non richiamato dalle ferie ha l' obbligo di recarsi, dall' indomani, al luogo di lavoro.

Un limite che si evince dal contratto è costituito dall' obbligo del datore di lavoro di “garantire al dipendente che ne abbia fatto richiesta , il godimento di almeno 15 gg. continuativi di ferie, nel periodo

1 Giugno – 30 Settembre.

Quindi l' interruzione o la sospensione delle ferie in tali periodi deve poi permettere il godimento di 15 gg. continuativi di ferie, laddove per 15 gg. si intende una sospensione di circa 20 gg. , poiché il sabato e la domenica sono esclusi dal computo.

A questo punto vale la pena approfondire il tema degli ordini di servizio, con il fine di aiutare i colleghi a distinguere tra usi e abusi:

COSA E' UN ORDINE DI SERVIZIO

E' una disposizione impartita da un dirigente sul quale ricade direttamente la responsabilità dei fatti ad essa conseguenti.

La disposizione può essere impartita anche da chi non è dirigente purchè sia stato delegato a farlo dal dirigente titolare del potere.

Un ordine di servizio può riguardare un solo dipendente o anche più dipendenti.

L' ordine di servizio può comportare l'obbligo di seguire un determinato comportamento o procedura o può essere impartito per evitare un comportamento.

COME DEV' ESSERE IMPARTITO L' ORDINE DI SERVIZIO

Un ordine di servizio può, in caso di urgenza, essere impartito verbalmente e tanto più l' oggetto della disposizione urgente, tanto più si giustifica l' ordine anche solo verbale.

Successivamente sarà possibile chiedere, e pretendere, che l' ordine di servizio venga confermato per iscritto a tutela del dipendente il quale, in caso di eventuale futuro contenzioso avrà documentazione comprovante di aver agito per effetto di disposizioni superiori.

L' ordine solo verbale di cambiare il turno di servizio il giorno successivo non si giustifica, invece, in alcun modo, poiché vi è tutto il tempo per redigerlo per iscritto.

Il rifiuto a redigere per iscritto un ordine di servizio, non dovuto ad una urgenza, non è giustificato da nessuna norma positiva e deve intendersi come una vera e propria irregolarità amministrativa.

1. Deve essere scritto (CCNL 01-09-95 Art. 28):

in giurisprudenza le comunicazioni che possiedono valore sono scritte. L'ordine di servizio, che è una ingiunzione al dipendente di violare le norme contrattuali, deve essere scritto anche per tutela sia del dipendente stesso che dell'azienda. Tale tutela non è presente se viene emesso verbalmente.



2. **Deve pervenire in tempo:** e quindi in anticipo al lavoratore **presso la sede lavorativa**. Il lavoratore **non è tenuto a farsi reperire al proprio domicilio**, ne telefonicamente né con altri sistemi, tranne nel caso della pronta disponibilità (Art. 7 CCNLI 20-09-01).
3. **Deve essere motivato:** nell'ordine di servizio deve apparire la motivazione per la quale è stato emesso, a garanzia della liceità dello stesso.
4. **Deve essere uno strumento eccezionale:** altrimenti diverrebbe straordinario programmato espressamente vietato dalla normativa in vigore (CCNL 07-04-99 Art. 34 comma 1).
La copertura dei turni deve essere garantita sulla base dei criteri organizzativi certi e con personale sufficiente per evitare disservizi dovuti ad imprevisti. Se vi è carenza d'organico dovuta a motivi contingenti, la Direzione può organizzare i turni utilizzando l'istituto contrattuale della pronta disponibilità.
5. **Non deve sovrapporsi ad altri Istituti Contrattuali già previsti:** non può essere utilizzato per il richiamo in servizio "oggi per oggi", in quanto si cade nell'istituto della pronta disponibilità.
In questo caso, se il dipendente si rifiuta di adempiere l'ordine di servizio, non possono essere prese sanzioni disciplinari nei suoi confronti. Inoltre il codice deontologico prevede per il personale infermieristico l'obbligo di presentarsi in servizio **solo in caso di calamità pubblica**.
In caso di richiamo in servizio "oggi per domani", il ricorso all'ordine di servizio può essere legittimo, a patto che si rispettino una serie di vincoli.
Infine esiste anche una sentenza della Corte Costituzionale che sancisce **il diritto del dipendente a potersi organizzare e programmare la propria vita privata**.
In caso di prolungamento dell'orario di servizio il dipendente è costretto a rimanervi fino all'arrivo della sostituzione (Art. 10 codice deontologico dell'infermiere e Art. 593 del C.P.); **ma spetta al Dirigente autorizzarlo** (CCNL 07-04-99 Art. 34 comma 2) e, quindi, nel caso di più infermieri presenti, decidere e segnalare chi dovrà fermarsi in servizio.
In caso di sospensione o interruzione delle ferie (Art. 19 CCNL), è necessario l'ordine di servizio, ma il datore di lavoro ha l'obbligo di garantire almeno 15 giorni di congedo nel periodo estivo ai dipendenti che ne facciano richiesta e la fruizione del congedo ordinario (ferie) entro l'anno solare, al massimo, in caso di comprovata necessità di servizio entro i sei mesi successivi (!!!!).
6. **Deve essere firmato dal Dirigente Responsabile** in modo che si assuma la responsabilità dell'atto amministrativo.
- 7.
8. **Non esiste un limite numerico** di ordine di servizio effettuabile.
9. **Deve recare la data di emissione.**
10. **Deve contenere le azioni** che si ordinano di eseguire sul dipendente.



Sindacato Nazionale Professionisti Sanitari della Funzione Infermieristica



Coordinamento Aziendale A.S.L. AT

I dipendenti che non ottemperino agli ordini di servizio che non presentano le caratteristiche sopra citate non possono incorrere in alcuna sanzione né disciplinare né penale, anzi potrebbero esserci gli estremi per una denuncia per illecito amministrativo e abuso di potere.

Si ribadisce, inoltre, che l'ordine di servizio non implica alcuna conseguenza negativa sul curriculum professionale, né alcuna penalizzazione nelle valutazioni di merito per i lavoratori che si ottemperino correttamente. L'ordine di servizio, pertanto, può essere richiesto dal dipendente ogni qualvolta sia ritenuto necessario a garanzia e salvaguardia dei propri diritti

COME E' POSSIBILE DIMOSTRARE DI AVER AGITO IN SEGUITO AD UN ORDINE DI SERVIZIO NON ISCRITTO

In effetti se, con un ordine di servizio verbale, si viene spostati, anche per alcune ore, dal proprio reparto o altro, in una eventuale indagine penale non sussisterebbe da nessun documento il temporaneo trasferimento da un posto di lavoro all'altro.

Si consiglia pertanto in tutti i casi nei quali si riceve un ordine verbale a cui non segue la forma scritta, di inviare al responsabile che ha emanato la disposizione una comunicazione così concepita :

RAD.....

Io SottoscrittoMatr.....

con la qualifica professionale di

DICHIARO

che in data.....dalle ore.....alle ore.....

ho svolto la mia attività professionale presso.....

anziché la mia U.O. di appartenenza.....

come da sua disposizione impartita verbalmente

Il dipendente

La comunicazione dev' essere trasmessa per raccomandata o tramite protocollo interno.



SI PUO' DISATTENDERE UN ORDINE DI SERVIZIO

E' sempre possibile disobbedire ad un ordine di servizio che comporti, per chi lo riceve, anche solo il rischio di commettere un reato penalmente perseguibile.

L' art. 51 del Codice Penale stabilisce che “ nell' ipotesi in cui chi riceve l' ordine si accorga che trattasi dell' ordine di commettere un reato, anche costui è responsabile penalmente unitamente a chi ha dato l' ordine”.

In questo caso è opportuno motivare il rifiuto in fatto e in diritto (norme penali violate anche solo a grandi linee).

Si può altresì disattendere un ordine di servizio se vi siano motivazioni d' ordine personale che impediscono al dipendente di ottemperarvi e sempre che sia possibile dare dimostrazione dell' impedimento.

Esistono, infatti, nel nostro ordinamento giuridico le “scriminanti”, quali lo stato di necessità e la forza maggiore che, se provate, consentono di venir meno ai propri doveri.

LEGGITTIMITA' DI RIENTRARE IN SERVIZIO CON ORDINE IMPARTITO CON LETTERA AL DIPENDENTE CHE SI TROVA A CASA

In questo caso l' ordine, che va recapitato aperto, deve certamente essere consegnato nelle mani del dipendente, che ne deve rilasciare ricevuta o quanto meno deve esservi testimonianza del rifiuto del dipendente a ricevere l' ordine o a lasciare ricevuta.

Non ha nessun valore l' ordine di servizio consegnato nella buca delle lettere o lasciato in portineria, a vicini o parenti, non potendosi dimostrare che il dipendente ne sia entrato in possesso in tempo utile a darvi corso.

POSSIBILITA' DI CONTESTARE UN USO ABNORME DI ORDINI DI SERVIZIO

Al fine di far fronte a situazioni particolari che però non richiedono

l' istituzione di un servizio attivo, le aziende hanno lo strumento della pronta disponibilità che è regolato dall' art. 7 del C.C.N. INTEGRATIVO del C.C.N.L. Del 7 aprile 1999.

Detta norma prevede che non possano essere assegnati a ciascun dipendente più di 6 turni mensili di pronta disponibilità.

Sempre al fine di far fronte a situazioni particolari, l' art. 34 del CCNL 7/4/99 ha previsto che a ogni dipendente possa essere richiesto di svolgere al massimo 180 ore di straordinario all' anno (preventivamente autorizzate dal dirigente responsabile), che possono arrivare a 250 ore solo per il 5% dei dipendenti, con ulteriore limite di un massimo di 80 ore in un trimestre, come prescrive la legge 409 del 1998.

Il Decreto Legge 532 del 1999, che regola il lavoro notturno dispone poi che l' orario di lavoro dei lavoratori notturni non possa superare le 8 ore nelle 24 ore.

Il combinato disposto da queste norme è l' ambito entro il quale deve obbligatoriamente muoversi ogni azienda sanitaria.

Quando è possibile dimostrare, sulla base delle testimonianze e delle prove documentali (bollature, modificazione dei turni di lavoro, etc.) , che l' azienda non si attiene alla normativa vigente, la stessa rischia sanzioni (legge 409/98) e la condanna in giudizio.