

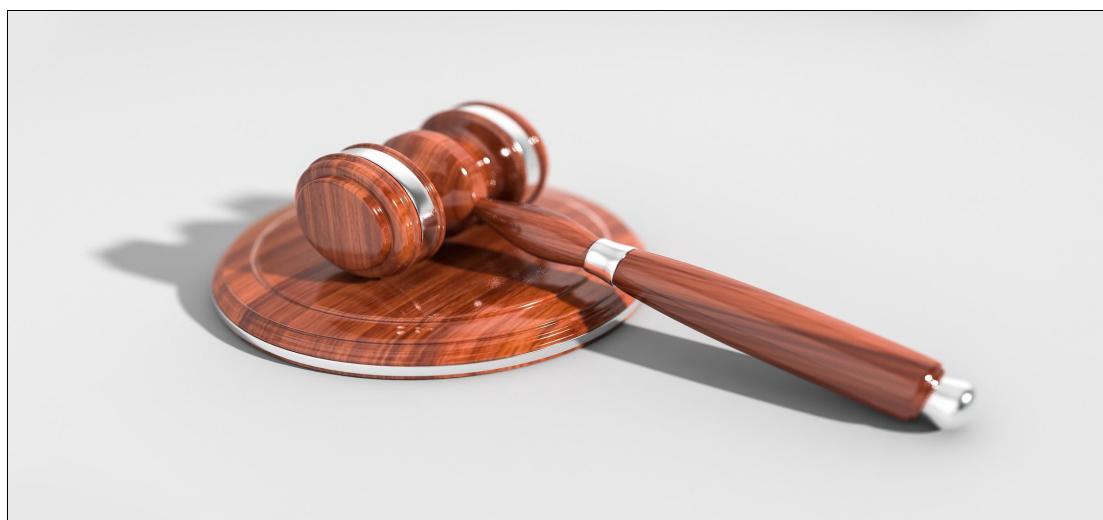


UTILIZZO IMPROPRIO DELL'ORDINE DI SERVIZIO

CONOSCIAMO MEGLIO PER EVITARE OGNI SUO ABUSO

**Tutti i CCL della Sanità Pubblica o Privata limitano
l'utilizzo dello straordinario.**

Analizziamo ora i diversi aspetti dell'ordine di servizio.



La grave carenza di personale sanitario, soprattutto quello infermieristico, porta spesso le aziende ospedaliere ad interpretazioni “*personalizzate ed improprie*” su importanti istituti contrattuali e rasantandone l’illecito, come nel caso del prolungamento dell’orario di lavoro, doppio turno (chiamato anche turno lungo) o sospeso riposo, cioè richiamo in servizio, senza emanare un ordine di servizio. Questo modus operandi lambisce il ricatto etico-morale cercando di **coinvolgere il professionista in deficienze organizzative** (certamente non imputabili al singolo), che da un lato determinano un calo della qualità dell’assistenza a svantaggio dell’utenza e dall’altro **un risparmio di risorse economiche a vantaggio delle aziende**. Ne è un esempio la Procedura pensata al Policlinico Gemelli dove si introdotto l’infermiere reperibile GRATIS [[Leggi sul sito coinanews.it](http://coinanews.it)] grazie anche al consenso delle altre le Sigle Sindacali presenti nell’azienda, ad eccezione del Coina.

Conoscere che cos’è un ordine di servizio...cosa fare...come rifiutarsi...perché richiederlo per iscritto...

Sono tutte domande che ogni lavoratore si pone e ci pone al fine di tutelarsi da eventuali richiami o sanzioni, ma soprattutto tutelarsi dal punto di vista legale. Spesso è il singolo lavoratore che è chiamato a una scelta immediata e difficile che lo porta a dover prendere una decisione su una materia così delicata e mai disciplinata in modo chiaro e preciso. Quando si parla di ordine di servizio, è indubbio che questo si leghi allo straordinario.

Quest’ultimo è definito dall’attuale assetto normativo, con riferimento al D.Lgs. n. 66 del 2003 art.5 comma 4 *in cui si specifica chiaramente che il ricorso a prestazioni di lavoro straordinario è ammesso in relazione a:*

- *casi di eccezionali esigenze tecnico-produttive e di impossibilità di fronteggiarle attraverso l'assunzione di altri lavoratori*
- *casi di forza maggiore o casi in cui la mancata esecuzione di prestazioni di lavoro straordinario possa dare luogo a un pericolo grave e immediato ovvero a un danno alle persone o alla produzione.*

Tutti i CCL limitano l'utilizzo dello straordinario.

Coloro che lavorano con il vincolo della continuità assistenziale sia in H 24 che H 12, non possono lasciare il proprio posto di lavoro se non vi è stato il *cd* "cambio a vista". In caso di assenza di un collega vi è l'obbligo di prolungare il proprio orario di lavoro per il tempo necessario fino all'arrivo del collega in sostituzione, di norma 2 ore e comunque anche in caso di straordinario in doppio turno (o turno lungo), l'orario totale di lavoro non può mai superare le 13 ore complessive, come previsto dal combinato disposto degli artt. 7 e 8 D.Lgs 66/2003 ([Circ. Min. Lav. n. 8 del 2005](#)).

Analizziamo ora i diversi aspetti dell'ordine di servizio.

La prima domanda da porsi è che cosa è un ordine di servizio?

- È una disposizione impartita da un dirigente sul quale ricade direttamente la responsabilità dei fatti a essa conseguenti. La disposizione può essere impartita anche da chi ha la delega del titolare del potere (dirigente).
- Un ordine di servizio può riguardare un solo dipendente o anche più dipendenti.
- L'ordine può comportare l'obbligo di rispettare un determinato comportamento o seguire una determinata procedura (sempre che non contravvenga a norme di legge) o può essere impartito per vietarne una condotta, ecc.

L'ordine di servizio deve avere delle caratteristiche improrogabili quali:

1 - Deve essere scritto. In giurisprudenza le comunicazioni che possiedono valore **sono scritte**. Se un ordine di servizio, viene impartito solo verbalmente,

esso deve essere richiesto per iscritto. L'ordine di servizio è una ingiunzione al dipendente anche di violare le norme contrattuali, non quelle di legge. Deve essere quindi scritto anche a tutela sia del dipendente sia dell'azienda. Tale tutela decade se l'ordine, per problemi di urgenza e/o organizzativi, è emesso verbalmente e non è seguito da una forma scritta in tempi brevi. Se questo non accade il lavoratore interessato deve farne richiesta scritta, la quale può non essere immediata in casi di urgenza, ma al termine del turno deve essere redatto per iscritto.

Perché è importante che l'ordine di servizio sia scritto??

Lo straordinario derivante da doppio turno o prolungamento orario può essere svolto o per scelta del lavoratore a scopo di lucro o perché imposto dal Dirigente con ordine di servizio per gravi necessità.

E' chiaro che se si effettua un doppio turno per lucro, ovvero per denaro, ogni errore commesso dal lavoratore ne risponde in proprio, mentre se si effettua un doppio turno con un ordine di servizio, soprattutto quando si è fatto presente di non essere in condizioni psico-fisiche ottimali, questo sarà preso in considerazione, in caso di contenzioso, in virtù del fatto che il dirigente lo ha fatto per casi eccezionali o per forza maggiore (almeno che non abbia dichiarato il falso, per esempio per coprire carenze strutturali).

Vi sono alcuni Dirigenti delle Professioni Sanitarie che non vogliono emettere ordini di servizio, inventandosi le più disparate scusanti come ad esempio: *"l'ordine di servizio non serve a niente dal punto di vista legale"..."un professionista non chiede un ordine di servizio si ferma per coprire tutte le necessità"..."il nostro lavoro è una missione"..."l'ordine di servizio non esiste più, e pertanto si è obbligati a rimanere per tutto il tempo necessario"..."l'ordine di servizio è un punto a demerito del dipendente e viene archiviato nella sua cartella personale".....ecc".*

Il Dirigente non emette l'ordine di servizio per il semplice fatto che in caso di

un evento avverso, vi è il rischio che lo stesso venga chiamato in causa, non per essere indagato, ma per capire le motivazioni che lo hanno indotto ad far prolungare un turno di lavoro, anche di 17 ore e che tale decisione ha provocato un danno.

Sembra abbastanza chiaro che un ordine di servizio, **ha valore legale**. Inoltre un professionista è colui che svolge con competenza e professionalità il proprio operato nei tempi e modi previsti. Se il datore di lavoro necessita di una prestazione aggiuntiva oltre il normale orario di lavoro, lo deve concordare con il professionista, il quale sceglie se accettare o meno di prolungare il turno. Dovrebbe inoltre decidere il compenso del suo operato, altrimenti si parlerebbe di sfruttamento di lavoro a bassa manovalanza.

Un datore di lavoro che obbliga il lavoratore a prolungare l'orario di lavoro per coprire carenze organiche strutturali, vuol dire che sta utilizzando lo straordinario **come fattore di programmazione di lavoro** e non come evento eccezionale e questa è una violazione contrattuale e di legge.

Si consiglia pertanto, in tutti i casi, nei quali si riceve un ordine di servizio verbale a cui non segue la forma scritta, di inviare al responsabile che ha emanato la disposizione, una comunicazione tramite mail aziendale, o protocollando una lettera ([puoi scaricare il Modulo direttamente dal nostro sito www.coina.eu](#)). In caso di rifiuto da parte del dirigente di redigere l'ordine di servizio, il lavoratore può contestare per iscritto sempre tramite mail aziendale l'opposizione, o protocollando una lettera ([puoi scaricare il Modulo rifiuto ordine direttamente dal nostro sito](#)).

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, né telefonicamente né con altri sistemi, come WhatsApp**, tranne nei casi di pronta disponibilità prevista nella matrice del turno.

3- Deve essere motivato, quindi devono essere riportate le cause per la quale è

stato emesso, a garanzia della liceità dell'atto stesso.

4- Deve essere uno strumento eccezionale. Altrimenti diverrebbe straordinario programmato espressamente vietato dalla normativa vigente e da tutti CCL. La copertura dei turni deve essere garantita sulla base di criteri organizzativi certi e con personale sufficiente per evitare disservizi dovuti a imprevisti.

5- Non deve sovrapporsi ad altri istituti contrattuali già previsti. Non può essere utilizzato per il richiamo in servizio oggi per oggi, altrimenti assume le caratteristiche di una pseudo pronta disponibilità. In caso di richiamo in servizio oggi per domani, il ricorso all'ordine di servizio potrà essere legittimo a patto che si rispettino una serie di vincoli.

Ricordiamo come anche una sentenza della Corte Cassazione sancisce il diritto del dipendente a potersi organizzare e programmare la propria vita privata. In caso di prolungamento dell'orario (o turno lungo) di servizio il dipendente è costretto a rimanere fino all'arrivo della sostituzione (Art. 593 del C.P.); ma spetta al Dirigente autorizzarlo quindi, nel caso di più infermieri presenti, decidere e segnalare chi dovrà fermarsi in servizio.

6- Deve essere firmato dal dirigente responsabile, per dare seguito a quanto sopra indicato in modo che si assuma la responsabilità dell'atto amministrativo.

7- Non esiste un limite numerico di ordine di servizio effettuabile. Non esiste un numero massimo di ordini di servizio, ma se ne può contestare l'abuso, anche in funzione di un eventuale mobbing o bossing, attraverso il "Comitato per Pari Opportunità" o "Comitato Unico di Garanzia", che prevede misure per favorire parità nelle condizioni di lavoro e di sviluppo professionale.

8- Deve recare la data di emissione. Non può essere emesso un ordine di servizio generico e non indicante sia la data di emissione che quella di effettivo ordine di servizio.

9- Deve contenere la azioni che si ordinano al dipendente. L'ordine di servizio è chiaramente un obbligo ad ottemperare un comportamento e quindi

deve contenere le azioni che si impartiscono al dipendente. Non può essere generico e le azioni vengono impartite verbalmente. Non si può emettere un ordine di servizio per un prolungamento orario per poi essere trasferito in altra U.O. senza averlo specificato. In caso di eventuale contenzioso non risulterà nell'ordine di servizio che si è prestato servizio in una U.O. diversa da quella abituale.

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

Ma è possibile disobbedire a un ordine di servizio? Sì, se esso comporta, per chi lo riceve, anche solo il rischio di commettere un reato penalmente perseguibile. Va infatti tenuto presente che l'art. 51 (ordine del superiore gerarchico) del codice penale stabilisce che nell'ipotesi in cui chi riceve un "comando" si accorga che nel perseguire tale disposizione commette un reato (e non un semplice illecito civile), anche costui è responsabile penalmente unitamente a chi ha dato l'ordine. Certamente però nel caso di disobbedienza è opportuno motivare il rifiuto in fatto e in diritto (norme penali violate anche a grandi linee).

Tale connotazione giuridica incalza anche quelle situazioni in cui un medico, o chi per lui, ci obbliga a portare una provetta in laboratorio, in tal caso occorre chiedere un ordine di servizio scritto, senza il quale ci si rifiuta categoricamente. Molto meglio tutelare se stessi e al contempo i pazienti rifiutandosi di lasciare il reparto se non di fronte a problematiche di straordinaria gravità e urgenza (per esempio portare con urgenza un paziente in sala operatoria).

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

Infatti, esistono nel nostro ordinamento giuridico le così dette "scriminanti", quali sono lo stato di necessità (art. 54 c.p.) e la forza maggiore (art. 45 c.p.) che se provate consentono di venir meno ai propri doveri. Si pensi ad esempio al caso di una madre costretta a stazionare al capezzale del figlio gravemente malato o del padre che il giorno del "richiamo" abbia affidato a sé il figlio minore.

Altro chiaro dilemma **“è legittimo l'ordine di rientrare in servizio impartito telefonicamente al dipendente che si trova a casa?”**

In casi del tutto eccezionali, e per questo giustificati da situazioni particolarmente gravi calamità (si pensi ad esempio ad una alluvione, terremoto), le aziende sanitarie possono richiedere ai propri dipendenti, non ricompresi nei turni di pronta disponibilità e con modalità estemporanee di rientrare in servizio.

Chiaro è che l'ordine impartito telefonicamente non garantisce chi lo riceve che a impartirlo sia effettivamente il preposto che può farlo. Inoltre è ovvio che, l'ordine impartito telefonicamente non garantisce, a chi lo emana, che a riceverlo sia effettivamente il dipendente.

Non sussiste obbligo di possedere un apparecchio telefonico per esigenze aziendali, oltre sé posseduto fornire il proprio numero telefonico all'azienda.

**Per info contattare la sede Coina nei giorni di apertura
Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10 alle ore 12.30
Tel 06-301555256 Cell 3296734378 mail: info@coina.it
www.coinanews.it - www.coina.it**