



**Il Sindacato delle Professioni Infermieristiche
Segreteria Provinciale di PESCARA**

Cell. 320 / 3134105 – 333 / 4125508

E-mail – argento2000@libero.it

ORDINE DI SERVIZIO:

USO E ABUSO

(TRATTO DA INFERMIERE E INFORMAZIONE 1 – 2 / 2001)

A cura dell'Avv. Dario Gamba e Dott. Claudio Mellana

La carenza di infermieri ha contribuito ad acuire sensibilmente un fenomeno che già era presente nel mondo della sanità pubblica: quello degli ordini di servizio utilizzati sempre più spesso per “tappare i buchi” in luogo di istituti contrattuali che comportano un onere per le aziende sanitarie come, ad esempio, la pronta disponibilità.

L'estendersi del fenomeno, oltre ogni ragionevole logica, ha causato giustificati e profondi malumori trasformati poi in sempre più frequenti rimostranze nei confronti delle amministrazioni.

Queste in non pochi casi di fronte al malessere manifestato dagli infermieri, hanno reagito attraverso le gerarchie interne in modo aggressivo e scomposto, con argomentazioni illogiche e illegittime quando non con minacce.

Una parte di queste tensioni, come è corretto, è stata trasferita sul terreno sindacale ed ha prodotto confronti e scontri tra sindacati e amministrazioni, ed una parte è stata portata all'attenzione del Collegio il quale, constatato l'estendersi del fenomeno, ha ritenuto di chiedere ai propri consulenti di elaborare una sorta di manuale dei diritti e dei doveri dell'infermiere di fronte ai vari aspetti e alle varie forme che assume un ordine di servizio.

Le questioni più frequentemente sollevate hanno così trovato chiare risposte che potranno essere di grande utilità nel momento del bisogno.

Michele Piccoli

Cosa è 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 purché sia stato delegato a farlo dal dirigente titolare del potere e che della delega sia stata data comunicazione in forma certa e incontrovertibile a chi è tenuto ad eseguirla.

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

L'ordine può comportare l'obbligo di seguire un determinato comportamento o una determinata procedura o può essere impartito per vietare un comportamento, l'uso di una sostanza, ecc.

Come deve essere impartito l'ordine? Per scritto o anche solo verbalmente?

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

Per esempio: la disposizione verbale di trasferirsi dal proprio reparto al Pronto Soccorso per uno stato di emergenza ivi registrato è più che giustificata.

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

L'ordine solo verbale di cambiare il turno di servizio il giorno successivo non si giustifica invece in alcun modo sia per via che vi è tutto il tempo per impartirlo per iscritto sia in quanto non garantisce il dipendente di fronte ad un eventuale errore che, per esempio, lo facesse apparire come assente ingiustificato durante il turno originario.

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

Come è possibile dimostrare, in caso di contenzioso, di aver agito in seguito ad un ordine di servizio non dato in forma scritta?

In effetti se facendo un esempio, con un semplice ordine di servizio verbale si viene spostati anche solo per qualche ora, dal proprio reparto al Pronto Soccorso, in una eventuale indagine penale che nei mesi successivi coinvolga coloro che erano in servizio uno dei due luoghi di lavoro, non risulterebbe da nessun documento il temporaneo trasferimento da un posto di lavoro all'altro. Dimostrare la propria estraneità o meno ai fatti indagati diventa dunque un problema di memoria o testimonianze incerte.

Si consiglia pertanto, in tutti i casi nei quali si riceve un ordine di servizio verbale a cui non segue la conferma scritta, di inviare al responsabile che ha emanato la disposizione una comunicazione così concepita: "Come da sua disposizione impartita verbalmente, il giorno dalle .. alle .. ho svolto la mia attività professionale presso.... La comunicazione sarà trasmessa per raccomandata o tramite protocollo interno ove esistente.

Si può 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.

Va infatti tenuto presente che l'art. 51 (ordine del superiore gerarchico) del codice penale stabilisce che, nell'ipotesi in cui chi riceve l'ordine si accorga che trattasi dell'ordine di commettere 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).

Si può altresì disattendere un ordine di servizio se vi siano motivazioni di ordine personale che impediscono 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 financo di venir meno ai propri doveri. Si pensi ad esempio al caso di una madre costretta a stazionare al capezzale del figlio gravemente ammalato o del padre che il giorno del "richiamo" abbia affidato a sé il figlio minore.

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 (si pensi ad esempio alla recente alluvione), le aziende sanitarie possono richiedere ai propri dipendenti non ricompresi nei turni di pronta disponibilità e con modalità estemporanee di rientrare in servizio.

Anche in questo caso però particolari situazioni possono impedire di accedere alla richiesta dell'azienda. Ad esempio l'impossibilità di trovare a chi affidare un figlio minore o una persona bisognosa di assistenza. Naturalmente in questi casi, come prima spiegato, il rifiuto dell'ordine dovrà avere il supporto della dimostrazione del motivo che ha impedito di ottemperarvi.

In linea generale poi, non esistendo l'obbligo di possedere un apparecchio telefonico ovvero che lo stesso sia messo a disposizione delle esigenze di servizio, l'azienda non può pretendere di entrare in possesso del numero telefonico.

Inoltre l'ordine impartito telefonicamente non garantisce chi lo riceve che ad impartirlo sia effettivamente l'autorità che può farlo e neppure può essere dimostrato che a riceverlo sia il dipendente stesso.

Si è molto discusso sulla legalità di eventuali registrazioni delle conversazioni telefoniche tra ASL/ASO, e dipendente al proprio domicilio o al cellulare.

La tesi prevalente è che quando a registrare sia uno dei colloquanti non vi sia il reato penale di indebita intercettazione ma, casomai e in astratto, la sola indebita violazione della privacy.

In ogni caso siffatta registrazione costituisce un elemento assai debole sul piano probatorio in quanto non da certezza delle condizioni di tempo e di luogo in cui è avvenuto, il colloquio.

È legittimo l'ordine di rientrare in servizio 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 rilasciare ricevuta.

Non ha nessun valore l'ordine consegnata 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.

Quando si può contestare un uso abnorme degli ordini di servizio?

Il fine di fare fronte a situazioni particolari che però non richiedono l'istituzione di un servizio attivo, le aziende hanno lo strumento della pronta disponibilità che ancora oggi è regolato dall'art. 18 del D.P.R. 270/87, così come confermato dall'art. 44 del CCNL 1.9.1995.

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 7.4.1999 ha previsto che ogni dipendente possa essere richiesto di svolgere al massimo 180 ore di straordinario all'anno (preventivamente autorizzate dal dirigente responsabile, recita il contratto), che possono arrivare a 250 solo per il 5 % dei dipendenti, con un ulteriore limite di 80 ore in un trimestre come prescrive la legge 409 del 1998.

Il decreto legislativo 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 di 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, modificazioni dei turni di lavoro, ecc.) che l'azienda non si attiene alla normativa vigente, la stessa rischia sanzioni (legge 409/98) e la condanna in giudizio.

Avv. Dario Gamba , Dott. Claudio Mellana .

Altra nota del collegio IPASVI di MILANO a proposito dell'Ordine di Servizio

Informativa a Cura di NurSind Pescara

Argentini Antonio Tel. 320 / 3134105
Santilli Antonio Tel. 333 / 4125508

