

# 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.

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 mal regolamentata.

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

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. 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. Non esiste nella normativa contrattuale un istituto o un obbligo di cosiddetta reperibilità generica (il dipendente non è obbligato a dare il proprio numero telefonico privato a meno che sia tra i dipendenti sottoposti a regime di "pronta disponibilità"). 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 turno di lavoro è un ordine di servizio (e' buona norma della CPSE o RAD avvisare il dipendente quando si modifica il proprio turno)

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.

D'altra parte il D.lgs 66 del 08.04.2003 recita :

- **Art.7** "Ferma restando la durata normale dell'orario settimanale, il lavoratore ha diritto a undici ore di riposo consecutivo ogni ventiquattro ore. Il riposo giornaliero deve essere fruito in modo consecutivo fatte salve le attività caratterizzate da periodi di lavoro frazionati durante la giornata o da regimi di reperibilità."
- **Art.9** "Il lavoratore ha diritto ogni sette giorni a un periodo di riposo di almeno ventiquattro ore consecutive, di regola in coincidenza con la domenica, da cumulare con le ore di riposo giornaliero di cui all'articolo 7. Il suddetto periodo di riposo consecutivo è calcolato come media in un periodo non superiore a 14 giorni."

La protrazione sopra il limite previsto, giornaliero (12 ore) e settimanale (48 ore) può essere superato solo se la cessazione del lavoro costituisca un pericolo e un danno alle persone e nelle ipotesi in cui ricorra la forza maggiore. Le ipotesi di forza maggiore non possono identificarsi in situazioni che avrebbero potuto essere evitate mediante un responsabile intervento umano, come ad esempio la previsione di misure per la sostituzione di un lavoratore malato. (cass. Sez. lavoro, 4336/1984).

## 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 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.

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.

## 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 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 e deve intendersi come un 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 deve essere scritto 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**, nè 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 ha 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. **Non esiste un limite numerico** di ordine di servizio effettuabile.
8. **Deve recare la data di emissione.**
9. **Deve contenere le disposizioni** che si impartiscono al dipendente ed il luogo (reparto o servizio) dove eseguire l'attività professionale.

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:

Ala cortese attenzione di  
(persona che ha impartito l'ordine verbale) .....

e p.c.

**Alla Direzione Sanitaria**  
.....

**Al Direttore della SOC/SOS  
di appartenenza**  
.....

**Oggetto: notifica di ordine di servizio ricevuto verbalmente**

Io sottoscritto/a .....con la qualifica professionale di .....

dichiaro che il giorno.....dalle ore.....alle ore..... ho svolto la mia attività

professionale presso .....anzichè nella mia SOC/SOS di appartenenza

.....come da sua disposizione impartita verbalmente.

Luogo,.....Data ..... Ora.....

In fede

(Firma del lavoratore) .....

Inviare tramite protocollo interno.

## **SI PUO' DISATTENDERE UN ORDINE DI SERVIZIO**

L' art. 51 del Codice Penale stabilisce che nell' ipotesi in cui chi riceve l' ordine si accorga che si tratta 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.L. INTEGRATIVO 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.