

ORDINE DI SERVIZIO

L'**Ordine di Servizio** è uno strumento utilizzato dalla Pubblica Amministrazione per richiedere una prestazione lavorativa in maniera coattiva; ovvero è un'**ingiunzione di violare le norme contrattuali**.

È bene ricordare che in giurisprudenza **NON** esistono, se non in determinate situazioni, comunicazioni orali, ma per la tutela del dipendente e dell'azienda stessa occorre che queste siano scritte.

È' una disposizione impartita da un superiore gerarchico sul quale ricade 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.

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

L'art. 51 del Codice Penale "*Ordine del superiore gerarchico*" 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 qualità di responsabili dell'assistenza infermieristica è opportuno motivare il rifiuto in fatto e in diritto. L'impiegato (lavoratore subordinato) deve eseguire gli ordini che gli siano stati impartiti dal superiore gerarchico in merito alle proprie funzioni e mansioni.

Può succedere che per sopperire ad un servizio pubblico risulti necessario intimare ad un dipendente l'inizio o il proseguo di un'attività. Quando? Poniamo il caso che un dipendente abbia concluso il turno di lavoro ma la persona che deve prendere il suo posto non si presenta. La direzione aziendale dopo aver constatato l'impossibilità a coprire la funzione con un'altra persona, potrebbe intimare il proseguo dell'attività lavorativa allo stesso dipendente. Strumento utilizzato per chiedere questa **prestazione extra** è appunto l'ordine di servizio.

CARATTERISTICHE DELL'ORDINE DI SERVIZIO

- Innanzitutto, da un punto di vista giuridico-contrattuale, nel campo della sanità il riferimento agli ordini di servizio è contenuto nell'articolo (ormai fortemente datato) 28 lettera h, del CCNL della Sanità del 1 settembre 1995, modificato dall'articolo 11 del 19 aprile 2004.
- Un ordine di servizio può, **in caso di urgenza, essere impartito verbalmente** e tanto più l'oggetto della disposizione è 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.

- **Deve essere scritto** (CCNL 01-09-1995 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.

ORDINE DI SERVIZIO

- L'ordine di servizio **deve pervenire per tempo**, vale a dire con sufficiente anticipo. Il lavoratore non è tenuto a farsi reperire al proprio domicilio, né telefonicamente né con altri sistemi, tranne nel caso della pronta disponibilità (Art. 7 CCNL 20-09-2001).

Appare ormai evidente come tale aspetto della normativa risulti ormai obsoleto e superato, doveroso quindi di un'attenta ed accurata rivisitazione tranne per quanto attiene il servizio di pronta disponibilità.

Il primo riferimento normativo riguardo l'ordine di servizio risale al CCNL del 1995; sono trascorsi ben 21 anni e nonostante tutte le successive modifiche ed integrazioni del 2001 e 2004, le modalità relative a come contattare nell'immediato il dipendente non sono state affrontate e tantomeno riesaminate.

Contattare preventivamente (per particolari criticità ed urgenze) anche solo telefonicamente i dipendenti per valutare la disponibilità alla sostituzione del servizio richiesto, risulta oggi l'unica modalità inizialmente attuabile, ovviamente poi seguita dalla formalizzazione cartacea.

Questo "vuoto normativo" a livello di contrattazione collettiva, viene in qualche modo colmato rifacendosi alle normative che dal 1995 ad oggi hanno rinnovato e regolamentato la professione infermieristica, soprattutto in tema di responsabilità.

In particolare viene preso come riferimento il **CODICE DEONTOLOGICO**, un complesso di principi e di regole di autodisciplina, predeterminate dalla professione, a cui gli iscritti all'albo tenuto dall'ente professionale adeguano la loro condotta professionale.

Tra i numerosi articoli che lo compongono (51), alcuni di questi richiamano in modo netto il comportamento del professionista infermiere:

- **Articolo 18** - L'infermiere, in situazioni di emergenza-urgenza, presta soccorso e si attiva per garantire l'assistenza necessaria. In caso di calamità si mette a disposizione dell'autorità competenti
- **Articolo 41** - L'infermiere collabora con i colleghi e gli altri operatori di cui riconosce e valorizza lo specifico apporto all'interno dell'équipe.
- **Articolo 48** - L'infermiere, ai diversi livelli di responsabilità, di fronte a carenze o disservizi provvede a darne comunicazione ai responsabili professionali della struttura in cui opera o a cui afferisce il proprio assistito.
- **Articolo 49** - L'infermiere, nell'interesse primario degli assistiti, compensa le carenze e i disservizi che possono eccezionalmente verificarsi nella struttura in cui opera. Rifiuta la compensazione, documentandone le ragioni, quando sia abituale o ricorrente o comunque pregiudichi sistematicamente il suo mandato professionale.

Pertanto si richiama il personale dipendente alla valutazione di tutti questi aspetti normativi, non soltanto quelli della contrattazione collettiva (ancora obsoleti), ma soprattutto anche quelli della propria deontologia e mission professionale.

- L'ordine di servizio **deve essere motivato**. La ragione di questa disciplina è che la motivazione ne garantisce la liceità. Inoltre deve essere firmato; in questo modo l'ente che emette l'ordine ne assume la piena responsabilità.
- Deve recare la **data di emissione e l'oggetto**.
- **Identificare in maniera univoca il destinatario** a cui risulta essere riferito l'ordine di servizio.
- Deve **contenere le azioni** che si ordinano di eseguire sul dipendente e la **durata della prestazione**.

ORDINE DI SERVIZIO

- **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 di organico dovuta a motivi contingenti, la Direzione può organizzare i turni arrivando ad utilizzare l'istituto contrattuale della pronta disponibilità.
Ad ogni modo, si consideri che un uso eccessivo dell'ordine di servizio può configurare, a lungo andare, una situazione di mobbing (soprattutto se tali ordini sono impartiti ad una sola persona) e quindi perseguibile. Infine, si può disattendere se implica un illecito amministrativo o un reato punito dal codice penale.
- **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 di Cassazione 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.
- Deve essere **firmato dal Dirigente Responsabile** in modo che si assuma la responsabilità dell'atto amministrativo.
- **Non esiste un limite numerico** di ordine di servizio effettuabile.

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 variato può essere sottoposto a procedimento disciplinare per inosservanza delle disposizioni di servizio, anche in tema di 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.

DALLA GIURISPRUDENZA DI MERITO SI EVINCE:

- **È obbligatorio possedere un apparecchio telefonico privato per esigenze aziendali?**

Non è obbligatorio possederlo, non è obbligatorio, se posseduto, fornire il numero telefonico all'azienda.

ORDINE DI SERVIZIO

L'ordine impartito telefonicamente **NON GARANTISCE chi lo riceve** che ad impartirlo sia effettivamente l'autorità che può farlo.

L'ordine impartito telefonicamente **NON GARANTISCE chi lo emana** che a riceverlo sia effettivamente il dipendente.

- **È legittimo l'ordine di servizio recapitato a domicilio del dipendente?**

Ordine di servizio in busta aperta: deve essere certamente consegnato nelle mani del dipendente che ne rilascia ricevuta o quanto meno deve esservi testimonianza del rifiuto del dipendente a ricevere l'ordine o rilasciare ricevuta.

Ordine di servizio in busta chiusa: non ha nessun valore l'ordine di servizio recapitato nella buca delle lettere, in portineria, dai vicini, non potendosi dimostrare che il dipendente ne sia entrato in possesso in tempo utile a darvi corso.

L'Ordine di Servizio deve comunque pervenire in anticipo al lavoratore ove lavora. Il lavoratore non è tenuto a farsi reperire al proprio domicilio ad eccezione della pronta disponibilità (si rammentano le disposizioni del codice deontologico).

- **L'uso di SMS non costituisce, in alcun modo, la trasmissione idonea di un ordine di servizio (può non essere ricevuto, può arrivare in ritardo, NON ha alcun valore legale, può essere cancellato, non assicura chi è stato a trasmetterlo).**

L'SMS (WhatsApp, Facebook, e-mail, Messenger, o altro tipo di social, con telefono privato) non permette l'identificazione del luogo da cui è partita la chiamata, non è identificabile con certezza l'identità di chi lo abbia spedito: potrebbe trattarsi di uno scherzo messo in atto da chiunque.

L'SMS (WhatsApp, Facebook, e-mail, Messenger, ecc), **NON** costituisce elemento ufficiale e giuridico di comunicazione in quanto anche una telefonata non garantisce l'identità dei due interlocutori.

L'uso di SMS (WhatsApp, Facebook, e-mail, Messenger, ecc), ancor più da cellulare privato, **NON** costituisce elemento giuridico di trasmissione delle informazioni.

IN SINTESI:

Che tipo di ordini di servizio esistono?

- Orale (solo nei casi di emergenza-urgenza)
- Scritto

Per quali ragioni?

- Professionali (redazione di protocolli, linee guida)
- Organizzative

Come deve essere redatto un Ordine di Servizio?

1. Deve essere redatto in forma scritta
2. Deve essere tempestivo
3. Deve essere impartito nel luogo di lavoro

ORDINE DI SERVIZIO

4. Deve contenere la motivazione
5. Deve provenire dal responsabile del servizio (art. 16 DPR 3/1957)
6. Deve essere chiaro
7. Deve indicare la data di emissione
8. Deve essere nominativo

Chi può emettere un Ordine di Servizio?

- Qualsiasi **ufficio**, o persona **fisica** sovraordinata per **legge**, regolamento o **organizzazione** aziendale a influire nell'organizzazione del lavoro.
- Sanità: tutto il personale inquadrato in **categoria D e superiori**.

Si può disattendere un Ordine di Servizio?

Si può **disattendere** un ordine di servizio se vi sono motivazioni **personali** che impediscano al dipendente di ottemperarvi e sempre che sia possibile dare puntuale **dimostrazione** dell'impedimento:

- Stato di necessità (art. 54 c.p.)
- Forza maggiore (art. 45 c.p.)
- Rischio di commettere un reato penale