

 A.O. S.Croce e Carle Cuneo	PG_029 GESTIONE SEGNALAZIONI DISCRIMINAZIONE E DISAGIO LAVORATIVO	Data di emissione: 11/08/2017 Data ultima revisione: 11/08/2017 Revisione n. 00
Stesura	Verifica/Approvazione	Emissione
Gruppo di Lavoro	Nadia Somale Presidente Comitato Unico di Garanzia	Dr. Corrado Bedogni Direttore Generale d'Azienda

INDICE

Capitolo/ Paragrafo	Titolo Capitolo/Paragrafo	Pagina
1	TITOLO	2
1.1	PAROLE CHIAVE	2
1.2	TERMINOLOGIA, ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI	2
2	STATO DI REVISIONE	2
3	AGGIORNAMENTO	2
4	OBIETTIVI	2
5	AMBITO DI APPLICAZIONE	2
6	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	3
6.1	SEGNALAZIONE DI DISCRIMINAZIONE	3
6.2	SEGNALAZIONE DI DISAGIO LAVORATIVO	3
7	SERVIZI AZIENDALI A CUI RIVOLGERSI	4
7.1	COMITATO UNICO DI GARANZIA	4
7.2	STRUTTURA SEMPLICE DIREZIONE DELLE PROFESSIONI SANITARIE	5
7.3	STRUTTURA SEMPLICE MEDICO COMPETENTE	6
7.4	STRUTTURA SEMPLICE AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	7
8	SEGNALAZIONI PERVENUTE IN ALTRI CONTESTI INTERNI O ESTERNI ALL'AZIENDA	7
9	RIFERIMENTI PER INFORMAZIONI E CHIARIMENTI	7
10	DOCUMENTI CORRELATI	8
11	BIBLIOGRAFIA	8
12	ELENCO DI DISTRIBUZIONE	8

Gruppo di Lavoro			
(I componenti del Gruppo di Lavoro sono stati identificati e autorizzati dal Direttore/Responsabile della struttura di appartenenza)			
Struttura	Qualifica	Nome/Cognome	Firma
SS Medico Competente	Dirigente Medico	Michela Cona	
SS Di.P.Sa.	Coordinatore di Dipartimento	Rosetta Corradi	
SS Amministrazione del Personale	Collaboratore Amministrativo Esperto	Luisa Ruatta	
Presidente CUG	Dirigente Esperto Qualità	Nadia Somale	

1. TITOLO

PG_029 Gestione segnalazioni discriminazione e disagio lavorativo

1.1 PAROLE CHIAVE

Disagio lavorativo, mobbing, malessere lavorativo, discriminazione, trattamento discriminatorio.

1.2 TERMINOLOGIA, ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI

Termine, Abbreviazione	Definizione
Equiparato	Al lavoratore così definito è equiparato: "...l'allievo degli istituti di istruzione ed universitari e il partecipante ai corsi di formazione professionale nei quali si faccia uso di laboratori, attrezzature di lavoro in genere, agenti chimici, fisici e biologici, ivi comprese le apparecchiature fornite di videoterminali...."
Lavoratore	Secondo l'art. 2 del D.lgs. 81/08 per lavoratore si intende "persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge una attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione.
CUG	Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni
Di.P.Sa.	Direzione delle Professioni Sanitarie
MC	Medico Competente
PG	Procedura Generale
S.S.	Struttura Semplice
S.P.P.	Servizio Prevenzione e Protezione
RLS	Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

2. STATO DI REVISIONE

Essendo la prima emissione non ci sono modifiche da segnalare.

3. AGGIORNAMENTO

Per l'aggiornamento della PG far pervenire eventuali proposte di modifica al Presidente CUG.

4. OBIETTIVI

Il presente documento si prefigge di delineare che cosa un lavoratore o equiparato può aspettarsi dai singoli servizi ad oggi disponibili in AO S. Croce e Carle di Cuneo quando intende effettuare una segnalazione di disagio lavorativo o di discriminazione sul posto di lavoro.

5. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente documento si applica a tutti i lavoratori e gli equiparati all'interno dell'A.O. S.Croce e Carle di Cuneo.

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

6.1 SEGNALEZIONE DI DISCRIMINAZIONE

Le pubbliche amministrazioni, come stabilito dalla normativa (L 183/2010) devono garantire parità e pari opportunità tra uomini e donne e l'assenza di ogni forma di discriminazione, diretta e indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, alla razza, all'origine etnica, alla disabilità, alla religione o alla lingua, nell'accesso al lavoro, nel trattamento e nelle condizioni di lavoro, nella formazione professionale, nelle promozioni e nella sicurezza sul lavoro. Le pubbliche amministrazioni devono impegnarsi per un ambiente di lavoro improntato al benessere organizzativo ed a rilevare, contrastare ed eliminare ogni forma di violenza morale o psichica al proprio interno.

Qualora un qualsiasi dipendente o personale equiparato che presti servizio presso l'A.O. S. Croce e Carle di Cuneo o cittadino ravvisi una situazione di discriminazione può segnalarlo all'interno dell'A.O. S. Croce e Carle di Cuneo.

Come definito contrattualmente, il riferimento primo per ciascun dipendente è sempre il proprio superiore gerarchico diretto e, successivamente, i responsabili al di sopra di questi collocati (es. coordinatore, responsabile di struttura, direttore di dipartimento).

Allo stesso modo i riferimenti primi per i cittadini all'interno dei singoli servizi sono i coordinatori ed i responsabili delle singole strutture.

Non sempre, per la natura stessa dei problemi in oggetto, la persona può ritenere opportuno di percorrere questa via o può sentire la necessità di far pervenire anche in altre sedi la propria segnalazione.

Al fine di evitare frustranti appelli presso persone o istituzioni non adeguati, dispersione di risorse, difficoltà nel pervenire a risultati è necessario che le persone siano informate e consapevoli di che cosa può implicare rivolgersi alle diverse strutture e che cosa possano aspettarsi di trovare rispetto al problema posto.

All'interno dell'A.O. S. Croce e Carle di Cuneo ci si può rivolgere per effettuare segnalazioni di discriminazione a:

- a. Comitato Unico di Garanzia (CUG): per tutti;
- b. S.S. Direzione delle Professioni Sanitarie (Di.P.Sa.): per il personale del comparto sanitario.

6.2 SEGNALEZIONE DI DISAGIO LAVORATIVO

Qualora un qualsiasi lavoratore o equiparato che presti servizio presso l'A.O. S. Croce e Carle di Cuneo ravvisi una situazione personale di disagio nell'ambito della propria organizzazione lavorativa che non sia chiaramente riconducibile a motivazioni contingenti di origine extra professionale, non occasionale e che si protrae per un periodo di tempo tale da generare segni e sintomi di malessere (ad esempio da più di tre mesi) può segnalarlo all'interno dell'A.O. S. Croce e Carle alle seguenti strutture, in relazione ai loro ambiti di pertinenza, come descritto nei paragrafi successivi:

- a. Comitato Unico di Garanzia (CUG)
- b. S.S. Medico Competente
- c. S.S. Direzione delle Professioni Sanitarie (Di.P.Sa.)
- d. S.S. Amministrazione del Personale.

Ricordiamo altresì che il disagio lavorativo è un concetto più ampio di quello di mobbing che significa “attaccare, offendere, escludere socialmente qualcuno o intaccare negativamente i compiti di qualcuno” (rif. Einarsen, Hoel, Zapf e Cooper, 2003). Per essere etichettato come mobbing, l’interazione o il processo deve manifestarsi ripetitivamente e regolarmente (es. settimanalmente) per un periodo di tempo (es. circa sei mesi). Il mobbing è un processo che si intensifica nel suo decorso e le persone che lo affrontano finiscono in una posizione inferiore e diventano il bersaglio di atti sociali negativi e sistematici. Un conflitto non può essere chiamato mobbing se si presenta come un evento isolato o se le due parti sono approssimativamente di uguale potere. Per pervenire ad una diagnosi di mobbing è necessario seguire un iter specifico, il cui riferimento aziendale è la S.S. Medico Competente.

Come definito contrattualmente, il riferimento primo per ciascun dipendente è sempre il proprio superiore gerarchico diretto e, successivamente, i responsabili al di sopra di questi collocati (es. coordinatore, responsabile di struttura, direttore di dipartimento).

Non sempre, per la natura stessa dei problemi in oggetto, la persona può ritenere opportuno di percorrere questa via o può sentire la necessità di far pervenire anche in altre sedi la propria segnalazione.

Al fine di evitare frustranti appelli presso persone o istituzioni non adeguati, dispersione di risorse, difficoltà nel pervenire a risultati è necessario che il dipendente sia informato e a conoscenza di che cosa può implicare rivolgersi alle diverse strutture e cosa possa aspettarsi di trovare rispetto al problema posto.

7. SERVIZI AZIENDALI A CUI RIVOLGERSI

7.1 COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)

Qualsiasi dipendente o equiparato può rivolgersi al CUG (Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni) per segnalare situazioni di disagio lavorativo/malessere e di reali o presunte discriminazioni sul luogo di lavoro.

Ciascuno può inoltrare la segnalazione/richiesta di colloquio tramite:

1) telefonata in orario 8,30-16,30 dei giorni feriali lavorativi al numero di telefono 0171.643433 al quale risponde il Presidente CUG;

2) mail all’indirizzo cug@ospedale.cuneo.it, sapendo che la stessa viene letta da tutti i componenti CUG ad esso connessi oppure all’indirizzo istituzionale personale del Presidente CUG somale.n@ospedale.cuneo.it. La mail deve contenere le indicazioni per rintracciare il richiedente al fine di raccogliere i dati necessari (nominativo e recapiti per contattare il segnalante);

3) posta cartacea al Presidente CUG in cui siano contenute le indicazioni per rintracciare il richiedente al fine di raccogliere i dati necessari per contattare il segnalante (nominativo e recapiti).

E’ possibile contattare qualsiasi componente CUG che riferirà al Presidente CUG.

Per quanto riguarda le segnalazioni da parte dei dipendenti relative a situazioni di disagio sul luogo di lavoro, chi riceve la segnalazione cercherà di ricostruire la situazione con il diretto interessato (es. disagio descritto e sue manifestazioni, cosa ha provato fare, con chi ne ha parlato, cosa si aspetta) al fine di verificare se siano necessari supporti informativi allo stesso, un invio a persona/servizio adeguato o quali iniziative possano essere intraprese. Il colloquio con il CUG non è finalizzato a nessun tipo di terapia né ad individuare ricollocazioni lavorative ma a supportare, se possibile, la persona in un momento di difficoltà, cercando di aiutarla ad orientarsi all’interno dell’organizzazione. Tra i compiti del CUG c’è quello di raccogliere evidenze per monitorare il fenomeno espresso in Azienda.

Per quanto riguarda le segnalazioni di discriminazione chi riceve la segnalazione cercherà di ricostruire la situazione con il diretto interessato (es. discriminazione rilevata e sue manifestazioni,

soggetti coinvolti, iniziative intraprese, con chi ne ha già parlato la persona, cosa si aspetta) al fine di verificare se siano necessari supporti informativi allo stesso, un invio a persona/servizio adeguato o quali iniziative possano essere intraprese.

Il CUG si farà carico di raccogliere tutte le informazioni che si rendano necessarie a ricostruire il quadro presentato attraverso l'apertura dell'istruttoria, coinvolgendo le strutture deputate, anche al fine di poter consentire un eventuale successivo accertamento delle responsabilità all'interno dell'Azienda attraverso l'intervento degli organismi competenti.

In tutti i casi i tempi di presa in carico della segnalazione sono, compatibilmente con la presenza in servizio dei soggetti coinvolti, di due settimane dalla ricezione della richiesta.

Nel momento del colloquio con il diretto interessato verranno definiti esplicitamente con lo stesso i possibili ulteriori passi da intraprendere e le eventuali persone da coinvolgere.

Le informazioni raccolte, compresi i dati identificativi del segnalante, verranno trattati nel rispetto della normativa vigente, utilizzati in forma aggregata ai fini delle analisi statistiche e non implicherà la messa a conoscenza automatica di nessun altro (es. superiore gerarchico). Le situazioni problematiche verranno, laddove necessario, discusse all'interno del CUG.

I dati statistici sono rilevati con cadenza annuale e convoglieranno in maniera aggregata, mai con riferimenti personali, all'interno della reportistica prevista, come descritto nel regolamento CUG presente nell'apposita area web.

7.2 STRUTTURA SEMPLICE DIREZIONE DELLE PROFESSIONI SANITARIE

Tutti i dipendenti del comparto sanitario possono rivolgersi alla S.S. Di.P.Sa., dopo essersi eventualmente confrontati con il proprio Coordinatore/Coordinatore di Dipartimento, ai sensi di quanto indicato al punto 6.2, comma 3, per segnalare situazioni di disagio lavorativo/malessere percepite/discriminazioni telefonando alla Segreteria S.S. Di.P.Sa. al numero 0171.641347 e chiedendo specifico appuntamento sapendo che i tempi di presa in carico sono, compatibilmente con le esigenze del servizio, di 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

Il dirigente o suo delegato, se il dipendente acconsente all'istruttoria, si farà carico di raccogliere tutte le informazioni che si rendano necessarie a ricostruire il quadro presentato e ad accertare eventuali responsabilità all'interno dell'Azienda (istruttoria) e informerà dell'oggetto della segnalazione e dell'esito dell'istruttoria, se ritenuto di competenza, il CUG.

Tutti i dati emersi nel colloquio, le informazioni ricevute ed in dettaglio le descrizioni di fatti, nomi e circostanze specifiche, verranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di dati personali e sensibili. Non verranno prese in carico richieste o segnalazioni pervenute in forma anonima o attraverso le quali non sia possibile risalire alla persona che esprime la richiesta di aiuto.

Le valutazioni effettuate potranno essere lo strumento utilizzato dal Dirigente della S.S. Di.P.Sa. e/o da suo delegato per la presa in carico puntuale e circostanziata del dipendente, saranno finalizzate ad introdurre misure correttive (se possibili) condivise con il dipendente ed a raccogliere dati aggiornati in merito alla percezione del fenomeno.

Le informazioni raccolte, compresi i dati identificativi del dipendente, verranno trattati nel rispetto della normativa vigente, utilizzati in forma aggregata ai fini delle analisi statistiche e non implicherà la messa a conoscenza automatica di nessun altro (es. superiore gerarchico), se non ritenuto necessario il suo coinvolgimento in sede di istruttoria.

I dati statistici sono rilevati con cadenza annuale e convoglieranno in maniera aggregata, mai con riferimenti personali, all'interno della reportistica prevista, come descritto nel regolamento CUG presente nell'apposita area web.

7.3 STRUTTURA SEMPLICE MEDICO COMPETENTE

Possono rivolgersi alla S.S. Medico Competente per segnalazioni relative al disagio lavorativo tutti i lavoratori e gli equiparati che operano all'interno dell'Azienda.

I lavoratori possono, in qualsiasi momento, richiedere una visita al medico competente per problematiche di salute di natura psicologica o psichiatrica collegate con l'attività lavorativa.

Ai sensi dell'art. 41 del D.lgs. 81/08, i lavoratori possono richiedere una visita al medico competente tramite apposito modulo (MOD MC 23) che viene loro fornito dal personale del Servizio (dalle ore 8.00 alle ore 16.00 dei giorni feriali). Il modulo di richiesta, una volta compilato, viene conservato nella cartella sanitaria e di rischio del lavoratore.

La data di effettuazione della visita viene comunicata verbalmente o tramite modulo (MOD MC 24) al lavoratore richiedente e deve essere svolta, di norma, entro il mese successivo dalla data di compilazione della richiesta.

La richiesta di visita è finalizzata alla formulazione di un giudizio di idoneità.

Il risultato ottenuto potrà essere:

- a) idoneità;
- b) idoneità parziale, temporanea o permanente, con prescrizioni o limitazioni;
- c) inidoneità temporanea;
- d) inidoneità permanente.

Al fine della formulazione di tali giudizi, il medico competente può avvalersi della collaborazione dello specialista psicologo o psichiatra di riferimento.

Ai sensi dell'art. 39, comma 5 del D.lgs. 81/08 il medico competente, ai fini della formulazione del giudizio di idoneità per qualsiasi tipologia di visita (preventiva, periodica, a richiesta del lavoratore, dopo un lungo periodo di assenza per motivi di salute), può richiedere una consulenza psicologica per qualsiasi lavoratore, sia del comparto che della dirigenza. Per prenotare la consulenza, il personale sanitario in servizio presso la S.S. Medico Competente prende contatti direttamente con il Referente della Funzione Psicologia Ospedaliera.

Se la visita si conclude con un giudizio di "idoneità" alla mansione specifica una copia del certificato viene inviata solo alla S.S. Amministrazione del Personale (in veste di rappresentante del Datore di lavoro). Nel caso di idoneità con limitazioni/prescrizioni, si trasmette una copia al datore di lavoro, al Direttore e/o al Coordinatore di Dipartimento, al Direttore e/o al Coordinatore della Struttura, al Preposto e alla Direzione Sanitaria o al Di.P.Sa. se si tratta di personale sanitario; un'ulteriore copia viene archiviata all'interno di un apposito raccoglitore per poter essere utilizzata a fini statistici.

Una copia del giudizio di idoneità deve essere conservata nella cartella sanitaria; una copia è consegnata al lavoratore.

La documentazione sanitaria è conservata nel rispetto dei requisiti prescritti dalle norme in vigore sulla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e dalle norme sui dati riservati e sensibili.

Nessuna persona estranea alla S.S. Medico Competente ha facoltà di accedere a dati (cartacei o informatizzati) riservati riguardanti il personale sorvegliato.

I dati statistici rilevati sono quelli relativi alle limitazioni formulate per "costrittività organizzative" (stress, burnout, turnistica), che vengono comunicati al datore di lavoro, al Responsabile del SPP, ai RLS in occasione delle riunioni annuali di cui all'articolo 35 del D.Lgs. 81/08.

7.4 STRUTTURA SEMPLICE AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

Qualsiasi dipendente (sia personale del comparto che della dirigenza) o equiparato può rivolgersi alla S.S. Amministrazione del Personale per richiesta di informazioni sugli istituti legislativi e contrattuali (es. aspettative, congedi, part-time...) applicabili in caso di situazioni di disagio personale/familiare.

Può rivolgersi:

- in orario di ufficio (dalle ore 8.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì dei giorni non festivi);
- compilando l'apposita modulistica presente sull'area intranet a cura della S.S. Amministrazione del Personale;

sapendo che:

- la richiesta verrà presa in carico tempestivamente, al fine di dare riscontro in tempi utili e, comunque, di norma entro 30 giorni;
- l'applicazione degli istituti contrattuali può richiedere l'acquisizione di pareri o di documentazione integrativa.

Le persone che verranno messe a conoscenza della richiesta e dei riferimenti normativi saranno il Responsabile della Struttura / Di.P.Sa. (nel caso del personale di comparto sanitario) DAPO e Logistica (nel caso del personale di comparto tecnico amministrativo)/eventuali altre Strutture interessate dalla richiesta (es. S.S. Medico Competente / SPP).

I dati raccolti verranno trattati secondo le disposizioni previste dalla normativa sull'utilizzo dei dati e della privacy ed ai fini degli eventuali monitoraggi verranno forniti solo dati numerici.

Le valutazioni, laddove è prevista discrezionalità nell'applicazione degli istituti di che trattasi, verranno effettuate temperando le esigenze personali con quelle organizzative dell'Azienda.

8. SEGNALAZIONI PERVENUTE IN ALTRI CONTESTI INTERNI O ESTERNI ALL'AZIENDA

Ogni dipendente è libero di far riferimento ad altri interlocutori, anche all'esterno dell'Azienda (es.: Organizzazioni Sindacali - OO.SS, Organismo Indipendente di Valutazione - OIV, Ordini e Collegi Professionali, Sedi Legali, Servizi privati, Consigliera di Parità Regionale; Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali - UNAR). Per un reale miglioramento del clima aziendale e della garanzia di non discriminazione è indispensabile uno scambio di informazioni sull'andamento dell'espressione del disagio lavorativo e delle situazioni di discriminazione tra i vari soggetti coinvolti.

Il CUG dovrebbe essere il punto di raccolta dei dati relativi a tali ambiti all'interno dell'Azienda.

9. RIFERIMENTI PER INFORMAZIONI E CHIARIMENTI

Chiunque desiderasse porre osservazioni, inoltrare proposte di miglioramento o iniziative relative alle aree in oggetto (discriminazioni e benessere/malessere all'interno dell'A.O. S.Croce e Carle di Cuneo), nonché chiedere informazioni o chiarimenti può rivolgersi al CUG con le seguenti modalità:

1) telefonata in orario 8,30-16,30 dei giorni feriali lavorativi al numero di telefono 0171.643433 al quale risponde il Presidente CUG;

2) mail all'indirizzo cug@ospedale.cuneo.it, sapendo che la stessa viene letta da tutti i componenti CUG ad esso connessi oppure all'indirizzo del Presidente CUG somale.n@ospedale.cuneo.it. La mail deve contenere le indicazioni per rintracciare il richiedente al fine di raccogliere i dati necessari (nominativo e recapiti);

3) posta cartacea al Presidente CUG in cui siano contenute le indicazioni per rintracciare il richiedente al fine di raccogliere i dati necessari (nominativo e recapiti).

I tempi di risposta sono, compatibilmente con la presenza in servizio dei soggetti coinvolti, di due settimane dalla ricezione della richiesta/segnalazione.

10. DOCUMENTI CORRELATI

Modulistica relativa agli istituti contrattuali presente sull'Area Intranet Personale; modulistica interna alla S.S. Medico Competente relativamente alla sorveglianza sanitaria, modulistica interna al CUG per raccolta dati.

11. BIBLIOGRAFIA

- Decreto Legislativo 165/2001
- Direttiva dell'Unione Europea 54/ CE/ del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006
- La direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimenti della funzione pubblica e per le pari opportunità 23 maggio 2007 "Misure per attuare parità e pari opportunità tra uomini e donne nelle amministrazioni pubbliche.
- Legge n. 183 del 04.11.2010
- Il Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro, D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81

12. ELENCO DI DISTRIBUZIONE

Direttori, Responsabili e Coordinatori di tutte le Strutture/Servizi dell'AO.

La PG è pubblicata sul sito web www.ospedale.cuneo.it area Amministrazione Trasparente/
Organizzazione/Articolazione degli uffici/CUG
(rif.<http://www.ospedale.cuneo.it/index.php?id=1008>)