

Giurisprudenza

Procedure interne per la protezione dei lavoratori

Sentenza del Tribunale federale
9 maggio 2012 (2C.462/2011)

La Signora B. era attiva in seno ad una ditta che gestiva i servizi amministrativi di associazioni professionali. Nel dicembre 2008 è sorto un gravissimo conflitto sul posto di lavoro tra la Signora B. e un suo superiore gerarchico, che ha portato allo stato di inabilità della lavoratrice e anche al suo ricovero urgente nel reparto psichiatrico dell'ospedale cantonale. Nell'aprile del 2009 la Signora B. ha denunciato la situazione all'Ispettorato cantonale del lavoro, lamentando che sul posto di lavoro era vittima di pesanti vessazioni psicologiche e morali. Nel rapporto allestito sul caso dall'Ispettorato del lavoro è stato rilevato che la procedura di gestione dei conflitti sul posto di lavoro messa in atto dal datore di lavoro era inefficace e non poteva garantire la protezione dei lavoratori contro i rischi psicosociali. In definitiva l'Ispettorato del lavoro ha assegnato alla ditta un termine di tre mesi per concepire e allestire le regole di procedura interna, prevedendo delle persone di fiducia esterne alla gerarchia aziendale, per la gestione dei conflitti di lavoro e ogni forma di lesione della personalità sul posto di lavoro, comunicandole in seguito ai suoi lavoratori. La ditta si è aggravata in via giudiziaria contro tale imposizione dell'Ispettorato del lavoro rilevando che le sue procedure interne erano già adeguate e non era necessario procedere all'allestimento di una puntuale procedura di intervento. Il Tribunale federale ha sottolineato che l'intervento dell'Ispettorato del lavoro si colloca nel quadro della procedura della Legge sul lavoro, che ha condotto a un'inchiesta sulle misure di protezione della salute psichica del personale adottate dall'azienda, che si è peraltro rifiutata di dare seguito alle prescrizioni dell'autorità cantonale. La vertenza è quindi in essere tra l'azienda e l'Ispettorato del lavoro per la protezione del lavoratore, mentre il puntuale conflitto della lavoratrice B. né è solo stato l'elemento scatenante. L'art. 6 della Legge sul lavoro è la base legale che fonda tutte le misure adatte secondo le circostanze ed oggettivamente esigibili dal datore di lavoro per la tutela della salute, fisica e psichica, dei lavoratori. Da tale disposizione deriva pure la legittimazione per l'autorità cantonale di controllo di imporre ad una ditta le misure concrete per la tutela della personalità e della salute dei lavoratori, ad esempio imponendo una

A gentile richiesta Liberato dall'obbligo: diritti ed eccezioni



«Un dipendente licenziato, nel periodo di preavviso, può pretendere di lavorare anche qualora la società gli chieda che la sua presenza non è necessaria e gradita?»

Tra le istruzioni sull'esecuzione del lavoro il datore di lavoro ha la facoltà di liberare il lavoratore dall'obbligo di prestare la sua attività lavorativa (Freistellung): ciò può accadere in ogni momento durante il rapporto di lavoro, anche se non è stato disdetto, ma è usuale prevedere tale liberazione, sempre più spesso, nel momento in cui il contratto è stato disdetto. Infatti capita sovente che il datore di lavoro proceda alla disdetta ordinaria del contratto di lavoro accompagnando la disdetta dall'istruzione al lavoratore di non presentarsi al lavoro sino alla fine del contratto, conservando intatto il diritto al pagamento del salario per il periodo di preavviso. Si tratta di situazioni nelle quali il datore di lavoro ritiene che a fronte della disdetta del contratto di lavoro, indipendentemente da chi ne sia l'autore (o la causa), l'attività di lavoro non può più essere condotta in quel clima di fiducia e serenità che deve caratterizzare il rapporto professionale tra lavoratore e datore di lavoro. Frequenti sono i casi dove il datore di lavoro, per la tutela della sua clientela seguita dal lavoratore che a breve terminerà l'attività, tenta di escludere o limitare per quanto possibile ulteriori contatti tra i clienti e il lavoratore, in modo da cercare di passare la clientela ad altro collaboratore dell'azienda, nell'intento di non pregiudicare gli interessi economici della propria attività. Di principio l'istruzione che libera il lavoratore dall'obbligo di effettuare attività lavorativa, e quindi di fatto lo allontana dall'azienda prima della fine del contratto, continuando ad

procedura dei conflitti che faccia capo ad una persona di fiducia esterna alla gerarchia aziendale. Le misure di protezione devono essere adeguate alle concrete circostanze dell'azienda e rispettare il principio di proporzionalità, ovvero economicamente sopportabili per il datore di lavoro e con costi ragionevoli rispetto alla loro efficacia, ritenuto in ogni caso che la protezione della salute è l'aspetto prioritario.

Sulla protezione della personalità: manuale 3.2.6

essere remunerato, si colloca tra i normali diritti di istruzione. Se è quindi lecito di principio chiedere e imporre al lavoratore di non presentarsi sul posto di lavoro, vi sono casi particolari dove il lavoratore può invece rifiutare tale istruzione nella misura in cui lede in generale il principio della buona fede e la tutela della personalità del collaboratore, rispettivamente in quelle situazioni dove tale istruzione può mettere a repentaglio la reputazione professionale o l'avvenire economico del lavoratore: si pensi, con un esempio pratico, ad un consulente finanziario cui viene di fatto impedito di essere presente sulla piazza finanziaria per tutta la durata del periodo di preavviso, tanto più se il termine di disdetta è pattuito maggiore a quello legale, in sei mesi od oltre, arrecandogli così un danno d'immagine professionale e di presenza che può concretamente pregiudicare in modo sensibile la continuazione dell'attività professionale alle dipendenze d'altro datore di lavoro o anche un'attività professionale indipendente. In simili casi, di carattere straordinario e la cui esistenza deve essere dimostrata da chi vuole prevalersene, è riconosciuto un diritto del lavoratore ad essere occupato anche durante il periodo di disdetta del rapporto di lavoro. Un eventuale rifiuto di occupare il lavoratore da parte del datore di lavoro può condurre a riconoscere giustificata una disdetta in tronco data dal collaboratore. Si consideri anche che in caso del genere, ovvero di fronte ad un licenziamento in tronco giustificato da parte del lavoratore, decadrebbe per legge anche l'eventuale clausola di divieto di concorrenza cui quest'ultimo si fosse vincolato verso il datore di lavoro.

Costantino Delogu, avvocato

Sulla fattispecie: manuale 3.1.2, 3.1.4, 4.2.2, 9. F prom

Impressum

Newsletter lavoro è la pubblicazione mensile del sistema d'informazione Il diritto del lavoro applicato.

Direttore editoriale: Robert Boss
Redattore capo: Lorenza Hofmann
Hanno collaborato: Dario Caramanica e Costantino Delogu
Si ringrazia: Valentina Ziella

Boss Editore SA - CH 6997 Sessa
tel. +41(0)91 600 93 03 - fax +41(0)91 600 93 04
Redazione:lorenza.hofmann@boss-editore.ch
Amministrazione: info@boss-editore.ch
© www.boss-lavoro.ch

BOSS NEWSLETTER LAVORO

Editoriale

Questa edizione di Newsletter introduce un tema che sarà sviluppato nell'Aggiornamento Lavoro di settembre: il **dossier del personale**.

Siamo partiti da alcune domande. A che cosa serve disporre del dossier del personale? Come strutturare ogni dossier individuale? Gestione cartacea o informatizzata? Quali dati e documenti inserire nel dossier? Come aggiornarli e per quanto tempo conservarli? Tutto il processo di allestimento e di gestione del dossier del personale, dall'assunzione all'uscita del collaboratore, si confronta con la protezione di dati sensibili. Nell'articolo a lato, il nostro esperto illustra l'allestimento e la gestione del dossier del personale e invita a ponderare quali dati archiviare affinché esso sia attendibile, aggiornato e di utilità immediata, e non si trasformi in un voluminoso ed ingombrante faldone.

Da alcuni anni, proponiamo ai nostri lettori **contenuti esperienziali**, grazie alla disponibilità e alla trasparenza di dirigenti aziendali che accettano di illustrare le peculiarità del loro settore HR, le difficoltà incontrate nell'amministrazione del personale, gli obiettivi perseguiti, gli strumenti ad hoc sviluppati e i risultati ottenuti. Di fronte alla complessità del lavoro, ai condizionamenti settoriali di produzione o di servizio, crediamo che la conoscenza di altre esperienze possa avere un'utilità nella "comunità" degli abbonati al Sistema Il diritto del lavoro applicato. In questa edizione conosciamo le strategie di **gestione delle risorse umane di un ente di soccorso stradale** nel quale le specificità di un servizio d'emergenza alla collettività ha richiesto di modulare gli strumenti HR.

Lorenza Hofmann

All'interno:

- **Turni 24h/24** / Strumenti HR mirati
- **Protezione dei lavoratori** / Giurisprudenza
- **Disdetta, liberazione, eccezione** / A gentile richiesta

L'utilità del dossier del personale La gestione dei dati sensibili

di Dario Caramanica*



Il dossier del personale rappresenta una raccolta ordinata di tutte le informazioni utili inerenti il rapporto di lavoro con i propri collaboratori. In esso vi trovano posto per esempio i dati anagrafici del dipendente e i documenti relativi allo scambio di corrispondenza che avviene durante tutta la durata del rapporto di lavoro.

Cartaceo o elettronico

L'aggiornamento e la gestione dei dossier cartacei del personale richiedono al servizio Risorse Umane un notevole investimento di tempo e di spazio. Oggi si tende a costituire in parallelo un dossier informatico che risulta più flessibile ed efficiente nella sua gestione. Un dossier del personale elettronico permette ai dipendenti stessi di mantenere costantemente aggiornati i propri dati personali. Essi possono infatti registrare personalmente alcune informazioni come ad esempio un cambiamento di indirizzo o di numero telefonico. Inoltre, un sistema informatizzato di gestione dei dossier del personale permette di:

- garantire l'elaborazione centralizzata dei dati personali relativi a tutti i collaboratori permettendo a persone autorizzate che non sono in loco di accedere;
- trattare i dati concernenti gli stipendi ed eseguire valutazioni, simulazioni di bilancio e pianificazione dei costi legati al personale in tempi molto rapidi;
- integrare il trattamento dei dati concernenti il personale in altri sistemi di gestione dell'azienda, come ad esempio la contabilità;
- aumentare in generale la prontezza di

risposta da parte delle Risorse Umane alla fornitura di dati statistici necessari alla Direzione dell'azienda.

Il contenuto

I dossier del personale possono essere suddivisi, sia nella loro forma cartacea che elettronica, in diversi mini fascicoli o cartelle nei quali verranno inseriti i vari documenti separati per argomento. Non esiste di fondo una struttura univoca. Ogni azienda tende ad organizzarsi sulla base delle reali necessità. Nel decidere quali dati archiviare non va persa di vista la loro utilità. Infatti, mantenere aggiornati i dossier del personale impone risorse, e quindi costi, direttamente proporzionati alla numerosità delle informazioni di cui si intende disporre. Quindi essere selettivi diventa una questione di risparmio per l'azienda e molto spesso aumenta l'attendibilità del dossier. Fatte queste necessarie premesse, illustro una possibile suddivisione del dossier del personale.

- **Scheda riassuntiva anagrafica:** indirizzo, situazione familiare, funzione occupata, percentuale lavorativa, cariche pubbliche e attività accessorie...
- **Documenti inerenti l'assunzione:** dossier di candidatura (curriculum vitae, copia attestati scolastici e professionali, ...); domanda d'impiego (estratto casellario giudiziale, copia documento di identità, ...); altro.
- **Contratti & retribuzioni:** contratto di lavoro ed eventuali prescrizioni particolari; variazioni di salario, grado d'occupazione, funzione; bonus; decisione concernenti il pignoramento dello stipendio; promozioni; procure; altro.
- **Mbo / Qualifiche e valutazioni:** rapporto di fine periodo di prova; valutazione delle competenze comportamentali e tecniche; valutazione del raggiungimento degli obiettivi; certificati intermedi di lavoro; altro.

Mercato del lavoro 2001-2011

L'ultima rilevazione statistica sulle forze di lavoro in Svizzera ha evidenziato i cambiamenti nel corso dell'ultimo decennio.

- La partecipazione della popolazione in età lavorativa (15-64 anni) al mercato del lavoro è molto elevata; il tasso di attività è passato dall'81.2% nel 2001 all'82.8% dieci anni dopo (media nell'area UE27: 71.2%).
- La partecipazione delle donne resta inferiore a quella degli uomini: 76.7% contro 88.7%.
- In generale, varia a dipendenza del grado di formazione; 74.4% fra le persone senza formazione post-obbligatoria; 85.5% fra coloro che hanno compiuto un tirocinio o ottenuto una maturità; 91.2% fra lavoratori con for-

mazione di grado terziario.

- Il lavoro a tempo parziale è più diffuso e nel 2011 era caratteristica del 33.7% degli occupati (media nell'area UE27: 19.5%); prevale fra le donne (57.8% contro 13.6% degli uomini), in particolare fra quelle con figli (82.7%); è in aumento fra gli uomini con figli (8.6% con un incremento sul decennio del 5.9%).
- L'età d'uscita dal mercato del lavoro non ha subito cambiamenti e corrisponde all'età AVS, 64 anni per le donne e 65 per gli uomini.
- Circa il 30% degli over 65 è rimasto attivo (contro il 28.2% vent'anni fa).

Nel corso del decennio, il mercato del lavoro è stato confrontato con la libera

circolazione delle persone. L'ALCP, secondo la Seco, ha esteso notevolmente il potenziale di manodopera a disposizione delle imprese svizzere.

- Tra il 2003 e il 2011 il tasso d'occupazione è cresciuto sia fra i cittadini degli Stati UE 27/AELS (+4.4%) sia fra gli svizzeri (+2.1%), ma non fra i cittadini provenienti dai Paesi terzi (-0.8%).
- L'83% dei lavoratori stranieri giunti in Svizzera dopo l'entrata in vigore dell'ALCP possedeva almeno un titolo di livello secondario II; il 51% un titolo di livello terziario; il livello di qualificazione medio degli immigrati è quindi superiore a quello della popolazione attiva locale.

segue da pag. 1 →

- **Formazione & Sviluppo:** richieste intervento formativo e relative decisioni; contratti di formazione; risultati ottenuti e lettere di congratulazioni; corsi e seminari seguiti, altro.
- **Assenze:** estratti mensili delle assenze; certificati medici; autorizzazione a congedi; conteggio vacanze; altro.

finare nella sfera privata a meno che sia un motivo valido. Per esempio la copia della sentenza di divorzio per quanto concerne l'affidamento dei minori, compiti assistenziali, ...

Protezione dei dati

Chiunque raccoglie dati del personale è responsabile della protezione dei dati. Il servizio del personale è responsabile di emanare disposizioni riguardanti:

- l'organizzazione e l'esercizio del siste-

ma informatizzato e cartaceo di gestione del personale;

- il trattamento dei dati, in particolare la loro raccolta, conservazione, comunicazione, archiviazione e distruzione;
- l'autorizzazione di trattare dati;
- i cataloghi di dati;
- la garanzia della sicurezza dei dati e della loro protezione.

Diritto di consultazione

Per principio, i collaboratori dispongono del diritto di consultare la totalità delle informazioni inserite nel proprio dossier del personale, fatta eccezione delle note personali del datore di lavoro, dei documenti relativi alla gestione della carriera e alla documentazione relativa al processo di selezione.

Archiviare, distruggere o restituire

L'art. 962 del CO prevede che la corrispondenza commerciale ricevuta deve essere conservata per 10 anni. Questo termine può essere applicato per analogia anche al dossier del personale, anche in virtù del diritto del collaboratore di richiedere un attestato di lavoro fino a 10 anni dopo l'uscita (cfr. art. 127 CO). La tabella illustra, in via esemplificativa, le modalità di gestione di alcuni documenti normalmente presenti del dossier del personale.

*Responsabile Risorse Umane presso BancaStato; autore nel team di Boss Editore SA.

Sul dossier del personale: prossimo Aggiornamento Lavoro

Tipo di documento	Archiviare 10 anni	Distruggere	Restituire alla persona che lascia l'azienda
Scheda personale del collaboratore	x		
Copie documenti relativi al processo di candidatura prodotte dal candidato (certificati, diplomi, ..)			x
Appunti informativi sulle referenze in occasione dell'assunzione		x	
Esame grafologico		x	
Certificati intermedi e certificati finali	x		
Valutazione, qualifiche	x		
Copie certificati di salario	x		
Lettere di felicitazioni (anniversari di servizio, superamento esami, ...)	x		
Conteggi salari, rimborsi spese	x		
Contratto di lavoro	x		
Ricevute chiavi, materiali	x		
Estratto casellario giudiziale		x	x (se il rapporto di lavoro è durato meno di 6 mesi)

Croce Verde Lugano: strumenti HR mirati alla complessità del lavoro di soccorso

Un ente di soccorso ha una realtà di lavoro complessa, che non si ferma mai. Per i collaboratori significa orari irregolari, turni, tempi di attesa in sede fra un intervento e l'altro sul territorio, lavoro di équipe nel soccorso sotto stress fisico ed emotivo, convivenza del professionista e del volontario. **Croce Verde Lugano** impiega in due sedi operative (Pregassona e Agno) 78 dipendenti - suddivisi fra professionisti della medicina d'urgenza e della medicina dentaria, formatori, amministrativi e addetti alla logistica e ai reparti tecnici - e 122 soccorritori volontari, tutti attivi a turni per garantire il servizio 24 ore su 24, ogni giorno dell'anno, su un territorio d'intervento di oltre 139 mila abitanti (da Monteceneri a Campione d'Italia e i comuni del Malcantone).



«Le condizioni di lavoro – premette **Valentina Zielia**, responsabile HR - sono rette dal regolamento organico di Croce Verde Lugano e a livello finanziario sono allineate a quelle del settore sanitario pubblico. Su 78 dipendenti, quasi tutti con contratti a tempo indeterminato, 34 lavorano con un grado di occupazione fra il 30 e l'80%. Fra questi, alcuni lavorano pure per altri enti sanitari e quindi la loro occupazione va armonizzata con le esigenze dell'altro datore di lavoro. Nel nostro caso si tratta di "condivisione" di personale medico o infermieristico con ospedali o cliniche che ci permette di essere molto flessibili e di snellire le procedure amministrative. La negoziazione avviene a livello di capi settore e direttore del servizio autoambulanze, in seguito le HR si occupano degli aspetti contrattuali e tecnici. Il grande vantaggio di queste figure professionali "condivise" consiste nel continuo apporto di nuove competenze. Nel settore della medicina d'urgenza, dove l'aggiornamento continuo è indispensabile, questo scambio risulta decisamente importante per entrambi i datori di lavoro.»

La gestione del personale in un "ente

sanitario stradale" come si definisce Croce Verde di Lugano alla luce dell'evoluzione del soccorso pre-ospedaliero, incontra alcune problematiche specifiche. «Il nostro contesto HR presenta elementi di complessità che occorre affrontare con progettualità, per assicurare un ambiente sereno a personale chiamato ad operare con il paziente – la priorità del nostro servizio - e in situazioni delicate e gravi nelle quali ogni membro dell'équipe deve poter dare il meglio da un punto di vista professionale e umano.»

I turni

La definizione dei piani di lavoro è macchinosa: i gruppi di intervento devono essere al completo a garanzia della qualità del soccorso, i tempi di riposo rispettati salvo in casi eccezionali dettati da situazioni d'urgenza, nella misura del possibile i collaboratori accontentati nelle loro desiderate. «L'assegnazione dei turni può generare scontento, situazioni da monitorare, gestire e superare. Croce Verde Lugano si è dotata di un software speciale per la turnistica. Abbiamo coinvolto la commissione del personale per elaborare un regolamento dei turni, stiamo testando sull'arco di sei mesi l'operatività del software e del regolamento.»

Il tempo di lavoro

«Ci siamo posti il problema di come occupare il "tempo di prontezza". Mi spiego: il 60% del tempo di lavoro di un soccorritore è trascorso in attesa della chiamata per l'intervento. È un tempo remunerato, ma per fare che cosa? Abbiamo così riempito questi "vuoti" con delle attività di formazione, di coordinamento, con mansioni di gestione della qualità, nella logistica e nei reparti tecnici. E poi c'è il "tempo dell'intervento" che potrebbe anche "sforare" dall'orario previsto per la fine del turno, costituire un momento di forte stress fisico ed emotivo, implicare un debriefing psicologico a causa di una situazione traumatica.»

La valutazione delle prestazioni

Il contatto fra direzione, settore HR e collaboratore è reso difficoltoso a causa del lavoro a turni, dalle assenze per recuperi o congedi o perché il dipendente è attribuito alla sede operativa di Agno. Per questo, Croce Verde ha progettato degli

strumenti HR per superare questa difficoltà di contatto diretto con i collaboratori che nella politica aziendale sono ritenuti il "motore dell'istituzione".

«I soccorritori intervengono sul territorio, quindi lontano dagli occhi dei responsabili operativi e sanitari. La valutazione classica, ogni due anni, non risulta sufficiente per il nostro contesto HR. Il direttore Carlo Casso ha voluto sperimentare una procedura diversa, affiancando alla valutazione del superiore, l'autovalutazione del collaboratore e la valutazione reciproca tra i collaboratori stessi, che va a sondare le competenze tecniche ma soprattutto personali e attitudinali.»

La rilevazione della soddisfazione

«A complemento della valutazione, abbiamo creato un sistema di rilevazione della soddisfazione del collaboratore, in forma nominale. Egli può esprimere quello che non va – per esempio nell'assegnazione dei turni -, le sue aspettative rispetto al rapporto di lavoro individuale, all'organizzazione e alla qualità di vita in azienda ma nel contempo è responsabilizzato perché la sua valutazione dovrà essere sostenibile durante un successivo colloquio. Inoltre, avrà l'opportunità di ottenere risposte concrete nel medio periodo.»

La componente del volontariato

Come affiancare 122 volontari a 78 dipendenti a contratto? «La gestione del personale volontario richiede impegno e pianificazione. La grande difficoltà consiste nel far coincidere le esigenze del servizio con le disponibilità dei volontari. I soccorritori volontari non sono retribuiti e non sono legati a Croce Verde Lugano da alcun contratto di lavoro, ma vincolati al rispetto del segreto professionale e al codice etico del settore. L'integrazione tra professionisti del soccorso e soccorritori volontari non è scontata e automatica: per trovare l'equilibrio attuale abbiamo messo a punto delle linee guida che hanno contribuito in modo importante alla formazione di un gruppo performante sotto tutti i punti di vista.»

Intervista a cura di Lorenza Hofmann