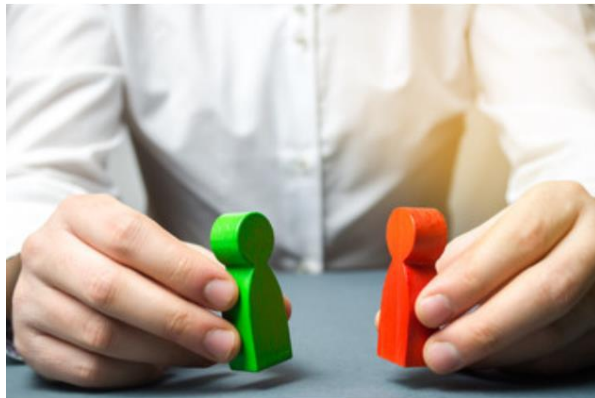


La Consigliera di Fiducia....

per il tuo benessere sul posto di lavoro



Vademecum
per tutte le dipendenti e i dipendenti
dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige



Einheitliches Garantiekomitee für Chancengleichheit, die Aufwertung
des Wohlbefindens der Bediensteten und gegen die Diskriminierungen

Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione
del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni





Introduzione

Come dipendenti dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige (ASDAA), siamo orientati centralmente al benessere delle nostre pazienti e dei nostri pazienti. Questa alta etica professionale può essere attuata solo se ci prendiamo cura della nostra salute e del nostro benessere, e se l'Azienda adotta misure per garantire il benessere di tutti sul posto di lavoro. Uno strumento importante a tal fine è il lavoro svolto dalla Consigliera di Fiducia.

In questo opuscolo potete leggere il suo ruolo e i suoi compiti.

In qualità di Comitato unico di garanzia (CUG) siamo lieti che questo importante ruolo sia ricoperto da un'esperta di comprovata esperienza, ed incoraggiamo tutti i dipendenti a rivolgersi a lei per una consulenza riguardo problemi sul posto di lavoro.

Dott.ssa Clara Astner

Presidente del Comitato Unico di Garanzia



Identikit della Consigliera di Fiducia

Il ruolo della Consigliera di Fiducia è stato previsto dalla Raccomandazione Europea 92/131 relativa alla Tutela della dignità delle donne e degli uomini che prevede anche l'adozione di un

Codice di Condotta da parte del datore di lavoro pubblico o privato. L'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige (ASDAA) ha introdotto nel 2009 un "**Codice di condotta per la tutela della dignità delle persone che lavorano ed operano nell'Azienda sanitaria della Provincia Autonoma di Bolzano**" che tratta soprattutto i temi delle **discriminazioni e delle vessazioni e molestie di ogni tipo che possono avvenire sul posto di lavoro**, indicando nella Consigliera di Fiducia uno strumento di garanzia, prevenzione ed intervento per la tutela rispetto ai valori contenuti nel Codice di tutte le persone che operano nell'ASDAA.-La Consigliera di Fiducia è un'esperta esterna all'Azienda che nel suo operato di **consulenza ed assistenza a chi si sente vittima di comportamenti indicati dal Codice di Condotta** garantisce ascolto competente e riservato, cercando assieme alla persona interessata possibili interventi di tutela e risoluzione all'interno dell'ASDAA stessa. Anche **per i casi di conflitto tra colleghi e colleghe e con le persone preposte** ed in genere per ogni situazione che porta a **disagio e/o sofferenza sul luogo di lavoro** la Consigliera di Fiducia mette in campo la sua competenza non solo giuridica, ma anche di esperta di organizzazione del lavoro e di mediazione.

La Consigliera di Fiducia svolge anche attività di sensibilizzazione, prevenzione e formazione rispetto ai temi del Codice di condotta ed è associata al **Comitato Unico di Garanzia** per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere del personale e contro le discriminazioni (CUG) dell’Azienda Sanitaria dell’Alto Adige (ASDAA).

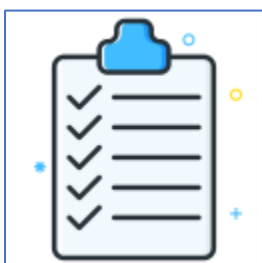
L’avvocata **Marcella Pirrone** è stata nominata da marzo 2016 Consigliera di Fiducia ed è a disposizione di **tutto il personale** dell’ASDAA; può essere contattata al seguente indirizzo mail consiglieradifiducia@sabes.it o vertrauensraetin@sabes.it che garantisce anonimato e riservatezza.



avv. Marcella Pirrone
Consigliera di Fiducia
(foto: Manuela Tessaro)

La Consigliera di Fiducia è una figura:

1. **neutra** (è *super partes*): è una risorsa per tutto il personale , anche dirigenziale dell’ASDAA per trovare all’interno della stessa una soluzione;
2. **esterna**: è una figura terza, non dipendente dall’ASDAA;
3. che tutela la **riservatezza** (sui fatti e sulle persone coinvolte) e agisce solo in accordo con chi si rivolge a lei.



Cosa fa la Consigliera di Fiducia?

La consulenza e l’attività della Consigliera di Fiducia si occupa di sensibilizzazione e **prevenzione** rispetto al **benessere organizzativo** sul posto di lavoro e al **miglioramento del clima di lavoro** nei casi di malessere o disagio, oltre che di interventi concreti per le situazioni previste dal Codice di Condotta.

Garante del Codice di Condotta dell’ASDAA

Prevenzione, informazione e formazione - anche assieme a CUG- su valori del Codice

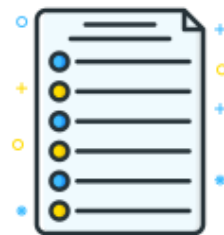
Consulenza e assistenza su singoli casi

Proposta di interventi adeguati per la tutela dei/le lavoratori/trici

Richiesta di attivazione di chi ha responsabilità all’interno dell’ASDAA per la tutela dei valori del Codice di Condotta

Ricerca di risoluzione dei casi singoli e di prevenzione/ monitoraggio

Su quali principi si basa la sua azione?



Nel Codice di Condotta il concetto di **tutela della dignità** delle donne e degli uomini sul posto di lavoro è centrale. Il benessere sul posto di lavoro, ovvero un “buon clima” è caratterizzato da rapporti interpersonali improntati alla **correttezza, all’eguaglianza e al reciproco rispetto** della libertà e della dignità della persona; l’attenzione a principi e criteri trasparenti e uguali per tutti e tutte agevola una buona collaborazione e previene atti o condotte che pregiudichino o discriminino, anche indirettamente, i lavoratori e le lavoratrici dell’ASDAA

Il motto è: **tolleranza zero** verso ogni azione che leda la dignità di chi lavora.

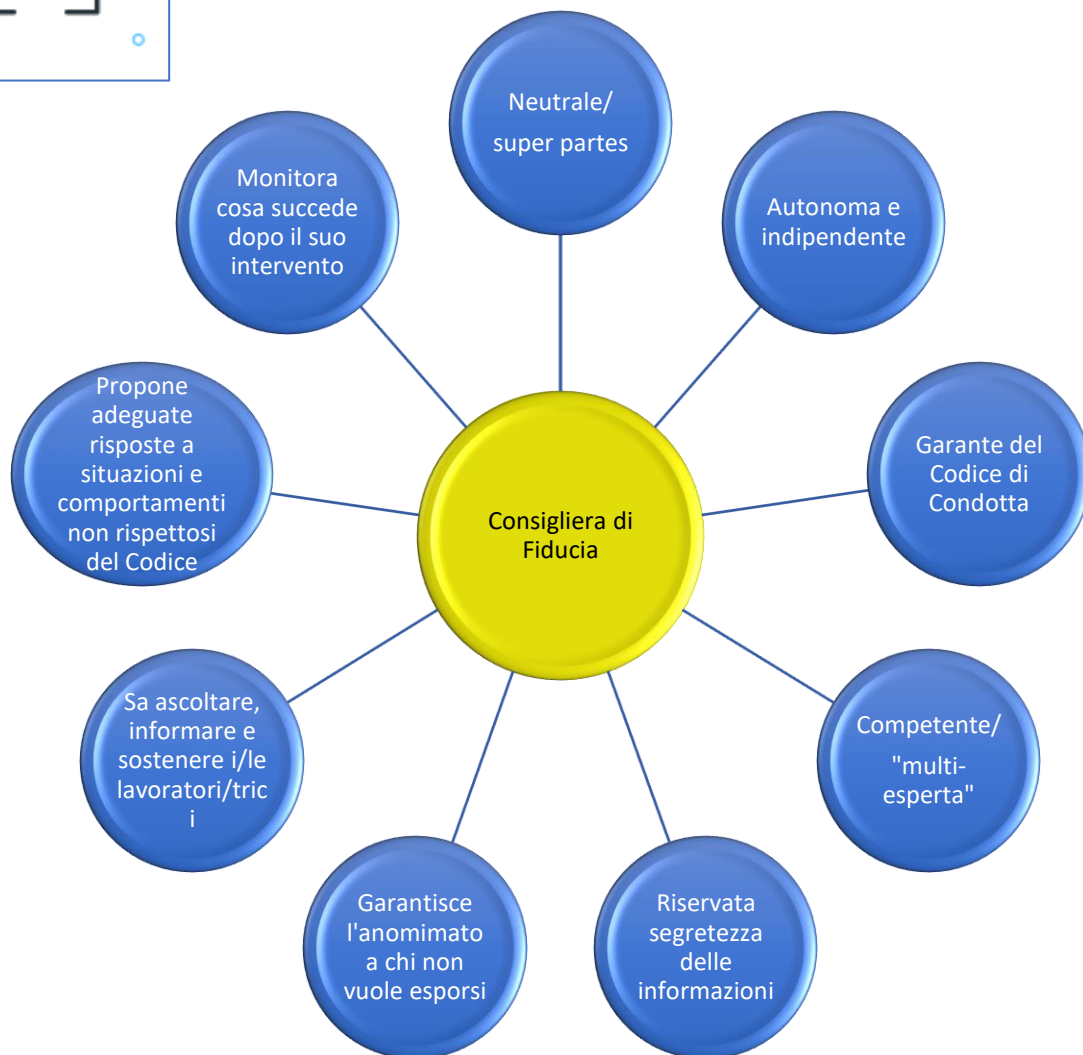


Cos’è il benessere organizzativo?

Il concetto di **benessere organizzativo** si riferisce al modo in cui le persone vivono la relazione con l'organizzazione in cui lavorano. **È la capacità dell’organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori e delle lavoratrici a tutti i livelli e in tutti i ruoli.** Le lavoratrici e i lavoratori che stanno bene sono più motivati, offrono prestazioni migliori in termini di produttività, sono meno soggetti a malessere/malattia, non desiderano cambiare il posto di lavoro, garantiscono concentrazione e attenzione sul lavoro, affidabilità, senso di responsabilità e spirito d’iniziativa, nonché migliore raggiungimento degli obiettivi professionali. **Il benessere organizzativo è produttivo.**



Caratteristiche professionali e personali della Consigliera di Fiducia



Come agisce la Consigliera di Fiducia?

La Consigliera di Fiducia non intraprende alcuna iniziativa al di fuori della consulenza, se non espressamente richiesta dalla persona che la interpella. In tal caso l'attività della Consigliera segue le procedure previste dal Codice di Condotta; la **cd. "procedura informale"** lascia ampia discrezionalità sulle possibili azioni; sarà la Consigliera assieme alla persona interessata a valutare come procedere, chi coinvolgere nella ricerca e proposta di azioni concrete di tutela e soluzione: p.e. si chiamano a responsabilità le persone responsabili a vari livelli; si propone una mediazione o un confronto tra persone coinvolte; si lavora con il team

e/o con i dirigenti, si richiedono misure adeguate, etc.: il tutto per un miglioramento e/o una soluzione della situazione.



Quando contattare la Consigliera di Fiducia (CF)? Esempi concreti

1) **Abuso di potere e comportamenti vessatori e discriminanti:**

una coordinatrice/un coordinatore abusa del suo ruolo e potere trattando in modo diverso i/le componenti del suo team (p.e. nella assegnazione di ruoli, di turni, di premi, di mansioni, nella diffusione di comunicazioni importanti). Il clima nel team è di timore, la leadership non è trasparente. In particolare, alcune/i dipendenti che più di altri fanno sentire la loro opinione, vengono discriminate/i in vari modi difficilmente motivabili con esigenze di servizio; chiedono l'intervento della CF. Questa si rivolge al preposto della coordinatrice/del coordinatore per chiedere un incontro a tre per esaminare la situazione (tabelle turni, distribuzione mansioni etc.), chiedendone le ragioni e per chiedere il rispetto del Codice di Condotta e di una buona gestione del personale con criteri trasparenti e uguali per tutti/e; non è necessario fare il nome della/del dipendente.

2) **Molestie sessuali da preposto**

Una dipendente subisce ripetutamente inequivocabili molestie sessuali in forma di apprezzamenti, inviti verbali sottintesi, gesti inequivocabili da un uomo che nella gerarchia del personale ha un ruolo più importante. Non ha mai avuto il coraggio di parlarne con i preposti in quanto sentiva che non le avrebbero creduto. Solo quando il molestatore è andato oltre, mandando messaggi inequivocabili e scritti, la dipendente si rivolge alla CF. Con un forte intervento porta l'Azienda ad attivare prima di tutto ogni possibile forma di tutela organizzativa per la molestata (quale evitare ogni contatto verbale e fisico tra i due), oltre a procedere ai sensi del Codice di Condotta ad una procedura disciplinare nei confronti del molestatore.

3) **Discriminazione di una dipendente per l'accesso alla carriera**

Una dipendente, munita di vari titoli e qualifiche aggiuntive che la rendono da anni una componente del team medico indispensabile e competente, sempre disponibile, si aspetta in occasione della "distribuzione" di riconoscimenti di carriera da parte del

primario di essere considerata. Quando - senza riconoscibili criteri oggettivi e/o di servizio - le viene preferito un collega uomo dai titoli equivalenti, ma con meno anni di anzianità ed esperienza, si rivolge alla CF. Trattandosi di una questione che tocca il tema delle pari opportunità tra uomo e donna, la CF coinvolge anche il CUG. Assieme portano il caso e una richiesta generale ai vertici aziendali responsabili per richiedere correttezza, trasparenza e criteri oggettivi non discriminanti, sia per il caso in questione che per tutte le dipendenti.

4) Altre forme di discriminazione e vessazioni

Vi sono dipendenti che a seguito di vicende personali e/o di salute ottengono, ai sensi del diritto del lavoro, particolari tutele (p.e. idoneità al lavoro con rispetto determinate prescrizioni o L. 104 che permette di assentarsi per alcune ore al mese) che devono essere rispettate sul posto di lavoro. Considerato il carico di lavoro sempre più pressante per tutti, c'è un alto rischio di "irritazione/intolleranza" nei confronti di queste persone, sia da parte di colleghi/ghe che preposti. La CF può intervenire in questi casi sia in via preventiva che di miglioramento dell'organizzazione e del clima dell'ambiente di lavoro e monitorare regolarmente la situazione.

5) Conflitti sul posto di lavoro

Nei tanti possibili conflitti sul posto di lavoro, la CF può essere un aiuto sia per i preposti che devono gestire un conflitto presente nel loro team tra due o più, sia nei casi il conflitto tra dipendente e un preposto. Nel primo caso – conflitto tra pari – la CF può tentare una mediazione tra i due e/o con l'intero team. Nel caso di conflitto tra preposto- dipendente è preferibile agire direttamente sul preposto o sul suo superiore per chiedere un comportamento più adeguato, soprattutto quando il conflitto rischia di degenerare in violenza verbale/psicologica o addirittura in straining o mobbing.



TRE SERVIZI in rete per il tuo benessere lavorativo

L'Azienda sanitaria crede nell'importanza di un **buon clima aziendale caratterizzato dal benessere di tutte le persone che vi lavorano e nel valore delle proprie risorse umane**: sulla base di questi principi nel corso degli ultimi anni sono stati messi in rete servizi diversi a tutela del benessere dei dipendenti dell'ASDAA, avendo anche attenzione alla prevenzione.

A tal fine nell' ASDAA sono attivi **3 diversi soggetti: il CUG – Comitato Unico di Garanzia, la Consigliera di Fiducia, i e il team di consulenza psico-sociale.**

Oltre alla **Consigliera di Fiducia** sono attivi sui temi del Codice di Condotta:



Einheitliches Garantiekomitee für Chancengleichheit, die Aufwertung des Wohlbefindens der Bediensteten und gegen die Diskriminierungen
Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni

Il **Comitato unico di garanzia (CUG)** è un organismo interno all' ASDAA che lavora per realizzare un ambiente di lavoro che rispetti i principi di antidiscriminazione, pari opportunità e benessere organizzativo. Il CUG si occupa di realizzare progetti e azioni positive, promuove piani di formazione, pubblicazioni e concepisce proposte finalizzate a creare effettive condizioni di pari opportunità sul posto di lavoro, elaborando anche pareri sull'antidiscriminazione. Può collaborare su casi singoli con la Consigliera di Fiducia e il servizio di consulenza psico-sociale.

Per contattare il Comitato:

tel. 0472 812134 - GU-comitato@sabes.it *Intranet: my.sabes.it*

Il **Servizio di consulenza psico-sociale dell'ASDAA**: un team esterno di Psicologi Psicoterapeuti (attualmente della Cooperativa Armonia di Bolzano) offre consulenza individuale e di gruppo ai dipendenti dell'ASDAA che vivono conflitti interpersonali sul lavoro, sovraccarico di lavoro, problemi di comunicazione con colleghe/i o superiori e attività di empowerment delle risorse professionali. La consulenza è gratuita ed è tutelata dal segreto professionale e dalla legge sulla privacy.

Per contattare il servizio: Tel. Lunedì -Venerdì ore 9-17

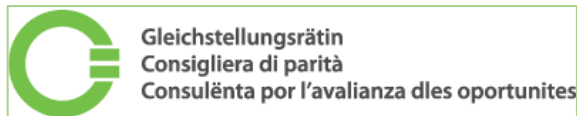
BOLZANO	tel. 0471 435144	pscbolzano@cooparmoniabz.it
MERANO	tel. 0473 251278	pscmerano@cooparmoniabz.it
BRESSANONE	tel. 348 722 6477	pscbressanone@cooparmoniabz.it
BRUNICO	tel. 348 722 6477	pscbrunico@cooparmoniabz.it

La Consigliera provinciale di parità: figura esterna all'ASDAA



A livello provinciale esiste anche un'altra figura a cui TUTTI i lavoratori e TUTTE le lavoratrici di ogni settore sia pubblico che privato possono rivolgersi rispetto ai temi di discriminazione di genere e molestie sul luogo di lavoro: è la **Consigliera provinciale di parità**, che dall'esterno può intervenire rispetto al datore di lavoro, eventualmente anche

chiedendo l'intervento della magistratura del lavoro.

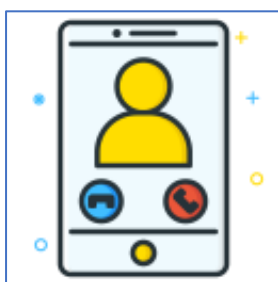


Per **contattare la Consigliera di parità**: Via Cavour 23/c a Bolzano, tel. 0471 946003, info@consiglieradiparita-bz.org, <https://www.consiglieradiparita-bz.org/>



QUINDI se provi un disagio sul posto di lavoro, ti senti trattato/a in modo discriminante, se subisci vessazioni e/o molestie di ogni tipo, se hai problemi con la comunicazione da parte di colleghi/colleghe o persone preposte,

considera che non sei solo/a, ma che all'interno dell'ASDAA ci sono persone che possono sostenerti e che vigilano su una corretta applicazione dei principi del Codice di Condotta.



RIVOLGITI SENZA INDUGIO

alla Consigliera di Fiducia

ne avrai dei benefici!

consiglieradifiducia@sabes.it

vertrauensraetin@sabes.it

(l'e-mail è strettamente riservata e sarà letta solamente dalla Consigliera di fiducia)

Brochure realizzata su incarico del CUG dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige.

Testi e layout a cura di Elisa Ganzer e Silvia Vogliotti dell'IPL | Istituto promozione lavoratori, www.afi-ipl.org.

Icone: <http://www.iconarchive.com>

© IPL 2019