Aprile 2026

Guida al Case Management aziendale dell'Amministrazione federale

InfoPers Fokus

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale delle finanze DFF
Ufficio federale del personale UFPER

Amministrazione federale
Costruiamo il domani della Svizzera

Editore:

Ufficio federale del personale UFPER
Eigerstrasse 71, CH-3003 Berna

infopers@epa.admin.ch
www.epa.admin.ch
intranet.infopers.admin.ch

Indice

Introduzione **4**

1 Individuazione tempestiva **5**
1.1 Individuazione tempestiva sul posto di lavoro 5
1.1.1 Cambiamenti nel rendimento 5
1.1.2 Cambiamenti nel comportamento 5
1.1.3 Anomalie 5
1.1.4 Assenze frequenti 6
1.2 Individuazione tempestiva in caso di assenze per malattia e infortunio 6

2 Intervento tempestivo **7**
2.1 Intervento tempestivo in caso di anomalie e cambiamenti sul posto di lavoro 7
2.2 Intervento tempestivo in caso di sospetto di malattia da dipendenza 8
2.3 Intervento tempestivo in caso di assenza per malattia o infortunio 9
2.4 Verifica relativa a un'eventuale ulteriore necessità di intervento 10

3 Case Management della Consulenza sociale del personale dell'Amministrazione federale (CM CSPers) **11**
3.1 Esame preliminare CM CSPers 11
3.2 CM CSPers 12
3.3 Assegnazione di risorse a favore dell'integrazione professionale nell'ambito del CM CSPers 13

4 Compiti dei singoli attori del Case Management aziendale dell'Amministrazione federale **14**
4.1 Collaboratore 14
4.2 Superiore diretto 14
4.3 Specialista RU 15
4.4 Case Manager CSPers 16
4.5 Valutazione medica 16
4.6 Assicurazione per l'invalidità 16

5 Tipi di colloquio nel Case Management aziendale dell'Amministrazione federale **17**
5.1 Colloquio di chiarimento 17
5.2 Colloquio di confronto 18
5.3 Colloquio finalizzato a confermare il miglioramento 18
5.4 Colloquio dopo il rientro al posto di lavoro 19

6 Allegato **20**
6.1 Basi legali 20
6.2 Indirizzi e uffici di contatto 20
6.2.1 Consulenza sociale del personale dell'Amministrazione federale (CSPers) 20
6.2.2 Servizio giuridico dell'Ufficio federale del personale (UFPER) 21
6.3 Documentazione relativa al Case Management aziendale dell'Amministrazione federale 21

7 Processi operativi del Case Management aziendale della Confederazione **22**

Introduzione

Situazioni stressanti, malattie, infortuni e la limitazione della capacità lavorativa e del rendimento che sovente ne deriva fanno parte della vita professionale. L'Amministrazione federale si prefigge di tutelare la salute dei suoi collaboratori, di minimizzare i rischi psicosociali e di reintegrare rapidamente e durevolmente nel processo lavorativo le persone malate o infortunate. A tale scopo si basa sull'individuazione tempestiva, sull'intervento tempestivo e sul Case Management gestito dalla Consulenza sociale del personale dell'Amministrazione federale (CM CSPers). Queste tre fasi costituiscono il Case Management aziendale dell'Amministrazione federale.

Fase 1
subito – ≈ 30 giorni

Individuazione tempestiva (superiore)

Nella fase di individuazione tempestiva si tratta di rilevare precocemente anomalie e cambiamenti nel comportamento, nel rendimento e nelle assenze. I superiori sono sollecitati ad assumere i loro obblighi assistenziali e ad accertare se devono essere adottate misure concrete.

Fase 2
fino a 60 giorni

Intervento tempestivo (superiore e RU)

La fase di intervento tempestivo ha lo scopo di affrontare, nel quadro di un colloquio personale tra il collaboratore e il superiore diretto, assenze, anomalie o cambiamenti nel rendimento o nel comportamento e di adottare eventuali misure di sostegno. Se necessario, il superiore si rivolge agli specialisti RU.

Fase 3
al massimo fino alla fine dell'obbligo di pagamento dello stipendio

CM CSPers (sostegno specialistico)

Nelle situazioni complesse e in caso di necessità di coordinamento gli specialisti RU si avvalgono della CSPers come servizio specialistico per la reintegrazione professionale. Nell'ambito del CM CSPers, la CSPers si assume la responsabilità del processo, fornisce consulenza e sostiene i collaboratori, i superiori e gli specialisti RU nella reintegrazione nel processo lavorativo.

I fattori essenziali per il successo del Case Management aziendale dell'Amministrazione federale sono l'impegno e la cooperazione di tutti i partecipanti. È importante che i superiori comunichino in modo chiaro ed esprimendo stima e che agiscano in maniera vincolante e trasparente, così come è importante che i collaboratori cooperino nell'ambito delle loro possibilità.

I superiori lavorano in stretta collaborazione con gli specialisti RU e sono sostenuti a seconda della complessità della situazione da servizi specialistici come la CSPers, il Centro di consulenza Perizie mediche (OFPER)[1] e dal Servizio giuridico dell'Ufficio federale del personale (UFPER). La presente guida illustra le fasi dell'individuazione tempestiva, dell'intervento tempestivo e del CM CSPers. Al riguardo sono descritti gli obiettivi, i compiti e i ruoli e sono indicate le misure d'intervento.

1 cfr. il capitolo Valutazione medica

Phase 1 tout de suite – ≈ 30

Phase 2 Jusqu'à 60 jours

Phase 3 Au plus jusqu'à la fin de l'obligation de poursuivre le versement du salaire

1 Individuazione tempestiva

Obiettivo	Individuazione tempestiva di anomalie, cambiamenti nel rendimento o nel comportamento e assenze.
Responsabilità	Superiore diretto
Sostegno	Per valutare anomalie e cambiamenti ci si può avvalere del sostegno degli specialisti RU e/o della CSPers.
Esecuzione	Restare in contatto regolare con i collaboratori, utilizzare il prospetto delle presenze, assumersi i loro obblighi assistenziali.
Conclusione	Decisione in merito alla necessità di un intervento tempestivo.

1.1 Individuazione tempestiva sul posto di lavoro

L'individuazione tempestiva sul posto di lavoro[2] consiste nel rilevare in modo precoce assenze frequenti, anomalie e cambiamenti nel rendimento e nel comportamento. Grazie al contatto regolare, i superiori diretti possono individuare precocemente i cambiamenti negativi nei collaboratori e rilevare attraverso il prospetto delle presenze anomalie nelle assenze.

1.1.1 Cambiamenti nel rendimento

Esempio: variazioni evidenti (quantità, qualità), peggioramento significativo, inosservanza di scadenze e termini, inaffidabilità, mancanza di attenzione e di precisione, lamentele da parte di terzi, riservatezza, rifiuto o difficoltà di adattamento di fronte ai cambiamenti, all'assegnazione di nuovi compiti o all'introduzione di nuovi processi operativi.

1.1.2 Cambiamenti nel comportamento

Esempio: ritiro sociale, atteggiamento volto a evitare il contatto con i superiori e/o i colleghi di lavoro, cambiamenti nella disponibilità a collaborare o a far parte di un gruppo di lavoro, perdita d'interesse e di motivazione, inosservanza di accordi, mancanza di concentrazione, nervosismo, irritabilità, impazienza.

1.1.3 Anomalie

Esempio: sbalzi d'umore, problemi di salute come frequenti mal di testa, disturbi dell'apparato digerente e/o intestinali, disturbi del sonno, cambiamenti fisici (ad es. cambiamento di peso), trascuratezza nell'aspetto fisico, tremore alle mani, sudorazione eccessiva, odore di alcol, spossatezza, stordimento, ferite frequenti, saldi orari positivi/negativi anomali, mancato godimento delle vacanze, comportamenti anomali riguardo alle pause.

2 Nella presente guida il termine «posto di lavoro» viene utilizzato indipendentemente dal luogo in cui viene svolto il lavoro (ufficio o lavoro mobile).

1.1.4 Assenze frequenti

Esempio: più di tre assenze per malattia o infortunio nel corso degli ultimi sei mesi, assenze regolari prima e dopo i fine settimana, abbandono breve e ripetuto del posto di lavoro, pause prolungate al di fuori del posto di lavoro, mancata giustificazione o giustificazione poco credibile di ritardi o assenze ripetute.

Il prospetto delle presenze è uno strumento di gestione per i superiori che illustra graficamente, su un periodo di tre anni, le principali presenze e assenze sotto forma di calendario. Esso consente di visualizzare il modello delle presenze e delle assenze dei collaboratori e le relative anomalie. Per affrontare il tema delle anomalie, può essere utile discutere regolarmente con i collaboratori il prospetto delle presenze, ad esempio in occasione dei colloqui con i superiori e dei colloqui intermedi.

1.2 Individuazione tempestiva in caso di assenze per malattia e infortunio

L'individuazione tempestiva in caso di assenze dovute a malattia e infortunio consiste nel riconoscere precocemente un'eventuale necessità di sostegno per la reintegrazione.

Esempio: incertezza in merito al rientro al posto di lavoro e/o al rendimento in seguito ad assenze dovute a infortunio o malattia.

Fase 1 subito – ≈ 30 giorni

Fase 2 fino a 60 giorni

Fase 3 al massimo fino alla fine dell'obbligo di pagamento dello stipendio

2 Intervento tempestivo

In caso di cambiamenti sul posto di lavoro, il superiore diretto è invitato ad affrontare e chiarire, in un colloquio personale con il collaboratore interessato, le impressioni che ha avuto a seguito di un'individuazione tempestiva e a indicare le possibilità di sostegno e le eventuali conseguenze.

Adottando per tempo le opportune misure di sostegno e di inserimento si aumenta nettamente la probabilità che i collaboratori non restino assenti a lungo per malattia o che rientrino al più presto nel processo lavorativo.

2.1 Intervento tempestivo in caso di anomalie e cambiamenti sul posto di lavoro

Obiettivo	Parlare per tempo delle anomalie e dei cambiamenti nel rendimento e nel comportamento e adottare misure appropriate.
Responsabilità	Superiore diretto
Sostegno	Per la preparazione e la rielaborazione dei colloqui ci si può avvalere del sostegno dello specialista RU o della CSPers.
Esecuzione	Esecuzione di un colloquio di chiarimento e/o di confronto da parte dei superiori diretti.
Conclusione	A seconda delle misure convenute e dell'andamento del colloquio.

Come prima misura occorre condurre un colloquio di chiarimento o di confronto con il collaboratore. A prescindere dal motivo dell'intervento tempestivo, è consigliabile prepararsi al meglio a questo colloquio.

Se in occasione del colloquio si concordano misure e obiettivi, occorre metterli a verbale nel dossier personale. Alla data stabilita il superiore dovrà verificare l'efficacia delle misure e il raggiungimento degli obiettivi. Se necessario, devono essere decisi ulteriori passi d'intesa con lo specialista RU. Si può anche trattare di misure fondate sulla legislazione in materia di personale (ad es. avvertimento in caso di mancata collaborazione).

2.2 Intervento tempestivo in caso di sospetto di malattia da dipendenza

Obiettivo	Assunzione degli obblighi assistenziali / Mantenimento della capacità lavorativa e del rendimento.
Responsabilità	Superiore diretto
Sostegno	Per la preparazione e la rielaborazione dei colloqui ci si può avvalere del sostegno dello specialista RU o della CSPers. Per l'elaborazione di un accordo si raccomanda di rivolgersi alla CSPers, a un medico di fiducia attraverso il Centro di consulenza Perizie mediche (OFPER) e/o a un servizio specializzato.
Esecuzione	Esecuzione del colloquio di chiarimento o di confronto da parte del superiore diretto ed eventuale partecipazione di specialisti RU e dei servizi coinvolti.
Conclusione	Colloquio finalizzato a confermare il miglioramento, accompagnamento da parte della CSPers o esame dell'eventualità di procedere a un CM CSPers.

All'insorgere di una malattia da dipendenza, il datore di lavoro deve ricorrere alle misure di cui dispone (colloquio, offerta di sostegno per il superamento della dipendenza ecc.) nel quadro dei suoi obblighi assistenziali (art. 328 CO). Per valutare la situazione, preparare e rielaborare i colloqui e pianificare le misure ulteriori, i superiori possono rivolgersi agli specialisti RU o alla CSPers e farsi consigliare e sostenere dagli stessi. Inoltre, può essere utile coinvolgere un medico di fiducia tramite il Centro di consulenza Perizie mediche (OFPER) già a questo stadio.

I fatti costituiscono la base per la formulazione degli obiettivi di rendimento e di comportamento. Se il rendimento e il comportamento soddisfano i requisiti, non vi è né motivo né possibilità di adottare misure di diritto del personale a causa della dipendenza (eccezioni: professioni a rischio, compiti di rappresentanza, contatto con i clienti).

Gli obiettivi riguardanti le carenze riscontrate nel rendimento e nel comportamento, e che sono o potrebbero essere giuridicamente rilevanti in materia di diritto del personale, devono essere fissati separatamente in un accordo sugli obiettivi o in una relativa aggiunta. Se nel periodo di valutazione stabilito il comportamento o il rendimento sono insufficienti a causa di una malattia da dipendenza, occorre informare i collaboratori interessati – presentando loro contemporaneamente un avvertimento con minaccia di disdetta – del fatto che viene concesso loro un ultimo termine, che può andare da 3 a 6 mesi, per migliorare il rendimento o il comportamento. Al riguardo occorre precisare concretamente ciò che il datore di lavoro si aspetta dal collaboratore. Se gli obiettivi concordati non vengono raggiunti, la disdetta può essere notificata alla scadenza del termine concordato.

Il datore di lavoro può prescrivere ai propri impiegati il modo in cui devono comportarsi sul posto di lavoro. Queste istruzioni devono però essere proporzionate. Per le professioni a rischio occorre comunque prestare particolare attenzione. In tale contesto si applica l'articolo 35 capoverso 3 dell'ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro (OLL 3). Per verificare il rispetto delle relative prescrizioni, nel contratto di lavoro devono essere convenuti le misure e gli strumenti di controllo. Il datore di lavoro ha l'obbligo di dispensare i collaboratori dai compiti per i quali il consumo di sostanze che generano dipendenza costituisce un rischio.

È possibile concludere un accordo con i collaboratori in cui si stabilisce ad esempio l'astensione dal consumo di alcol come misura di politica sanitaria e si definiscono le tappe per il miglioramento dello stato di salute (in casi gravi ad es. disintossicazione in ambito stazionario). Per fissare ulteriori misure si raccomanda di rivolgersi a un servizio specializzato. Un simile accordo avviene su base volontaria e non può avere conseguenze giuridiche in materia di personale. Se il collaboratore non rispetta quanto concordato, la sua inadempienza potrà essergli contestata come comportamento contrario ai patti soltanto dopo che sarà trascorso un termine prestabilito.

Per chiarire quali misure siano idonee, d'intesa con il collaboratore si può coinvolgere la CSPers. Questa esamina la necessità di una collaborazione con un servizio di prevenzione delle dipendenze. Si possono inoltre richiedere un parere medico e una raccomandazione tramite il medico di fiducia del Centro di consulenza Perizie mediche (OFPER) in vista della cura o della terapia.

Se non si rilevano i miglioramenti auspicati e/o se i collaboratori interessati non collaborano, per giudicare la situazione occorre valutare esclusivamente il rendimento e il comportamento. Ciò può comportare conseguenze in materia di diritto del personale.

2.3 Intervento tempestivo in caso di assenza per malattia o infortunio

Obiettivo	Garantire il contatto durante l'assenza e adottare misure adeguate di sostegno da parte del datore di lavoro per il rientro al posto di lavoro.
Responsabilità	Superiore diretto
Sostegno	Per la preparazione e la rielaborazione dei colloqui ci si può avvalere del sostegno dello specialista RU o della CSPers.
Esecuzione	Esecuzione del colloquio di chiarimento da parte del superiore diretto ed eventuale partecipazione dei specialisti RU e dei servizi coinvolti. Il medico di fiducia è incaricato dagli specialisti RU tramite il Centro di consulenza Perizie mediche (OFPER)..
Conclusione	Condurre un colloquio dopo il rientro al posto di lavoro oppure ordinare un esame dell'eventuale necessità di un CM CSPers.

In caso di assenze dovute a malattia o infortunio, il collaboratore interessato si annuncia presso il superiore diretto e lo informa sulla durata presumibile dell'assenza (art. 61 O-OPers).

In caso di mancata comunicazione dell'assenza il superiore contatta il collaboratore per chiarire la situazione o per valutarla.

Il superiore diretto si tiene regolarmente in contatto con il collaboratore malato o infortunato e informa lo specialista RU.

In caso di assenza non giustificata da certificato medico occorre valutare se devono essere adottate misure giuridiche in materia di personale.

È importante verificare rapidamente se per il rientro al posto di lavoro devono essere adottate speciali misure di sostegno da parte del datore di lavoro.

2.4 Verifica relativa a un'eventuale ulteriore necessità di intervento

Nel pianificare l'ulteriore procedere, occorre anche considerare se sussistono ancora da ambo le parti (datore di lavoro e collaboratore) le condizioni per il mantenimento o il rientro al posto di lavoro. Se sussiste, ad esempio, un motivo di disdetta da parte del datore di lavoro, o se il collaboratore è inabile, non vuole riprendere il lavoro o non collabora alla reintegrazione, vanno esaminate eventuali misure giuridiche in materia di personale o le possibilità di disdire il rapporto di lavoro.

Il collaboratore interessato è tenuto, nei limiti delle sue possibilità, a collaborare attivamente alla propria reintegrazione (art. 21 cpv. 1 lett. d LPers; art. 11a cpv. 2 OPers) e a seguire le prescrizioni mediche (art. 56 cpv. 4 OPers).

Se è la reintegrazione al posto di lavoro è possibile, devono essere adottate le misure d'intervento necessarie.

Se il momento del rientro al posto di lavoro del collaboratore malato o infortunato può essere previsto e occorrono soltanto misure di sostegno semplici, il superiore diretto adotta tali misure in collaborazione con lo specialista RU ed eventualmente facendo capo al medico curante e/o alla CSPers.

Se le misure di sostegno semplici non sono efficaci o se è già chiaro che non basteranno a garantire la reintegrazione nel processo lavorativo, occorre organizzare al più presto il sostegno specialistico da parte della CSPers (di norma prima dello scadere di 150 giorni di continuazione di pagamento dello stipendio). Lo specialista RU competente informa il collaboratore interessato che la CSPers è incaricata di esaminare il ricorso a un CM CSPers. Quindi trasmette alla CSPers il documento «Esame preliminare del Case Management CSPers», compilato e firmato.

Fase 1 subito – ≈ 30 giorni

Fase 2 fino a 60 giorni

Fase 3 al massimo fino alla fine dell'obbligo di pagamento dello stipendio

3 Case Management della Consulenza sociale del personale dell'Amministrazione federale (CM CSPers)

Il Case Management CSPers (CM CSPers) è una misura gestita e accompagnata dalla CSPers per la reintegrazione nel processo lavorativo.

3.1 Esame preliminare CM CSPers

Lo specialista RU incarica la CSPers di accertare la necessità di svolgere un CM CSPers, d'intesa con il superiore diretto e dopo aver informato il collaboratore interessato.

Durante la fase di accertamento, la CSPers conduce colloqui con il collaboratore, il superiore diretto e lo specialista RU al fine di accertare se sussistono le condizioni per lo svolgimento di un CM CSPers. In tale ambito si valuta in particolare il comune obiettivo di reintegrazione nel processo lavorativo, la complessità / le varie problematiche, la necessità di cooperazione e la disponibilità a cooperare da parte di tutti gli interessati.

I criteri di inclusione e di esclusione sono:

Criteri di inclusione	Spiegazioni/ Esempi
Presenza di complessità o multiproblematicità	- incapacità lavorativa dovuta a malattia o infortunio con probabilità di durata superiore a un mese o - capacità di rendimento ridotta per un periodo superiore a un mese inerente alla continuazione del pagamento dello stipendio, certificata da un medico e (almeno un punto corrisponde) - cambiamenti nelle prestazioni, nel comportamento, o altre anomalie esistevano già prima dell'incapacità lavorativa - incertezza sul rientro lavorativo e/o sullo sviluppo della capacità lavorativa; per il reinserimento è necessario un adeguamento del posto di lavoro - c'è un conflitto sul posto di lavoro o la necessità di creare trasparenza e chiarimento riguardo le aspettative e le percezioni del collaboratore e del datore di lavoro, ecc. - nella sfera sociale sussiste un rischio di isolamento, una situazione abitativa precaria, vincoli impegnativi di assistenza/ cura a famigliari, ecc. - nell'ambito delle finanze c'è una situazione di debiti, un'emergenza finanziaria o ci sono paure esistenziali, ecc.
Necessità di coordinamento	- necessità di chiarire gli obiettivi e di una pianificazione vincolante della reintegrazione - necessità di attivare risorse e di fornire servizi in modo coordinato
Bisogno di sostegno di diversi fornitori di servizi / sistema di supporto complesso	- devono essere coinvolti medici, psicologi, persone di riferimento, fornitori di assicurazioni sociali e altri specialisti.

Disponibilità di tutte le parti coinvolte a collaborare	- volontà del collaboratore, dei superiori e degli specialisti RU coinvolti di contribuire attivamente al raggiungimento dell'obiettivo principale nel CM CSPers - esonero del collaboratore dall'obbligo di discrezione

Criteri di esclusione	Spiegazioni/ Esempi
Livello dei collaboratori	- la reintegrazione nel processo lavorativo è esclusa per motivi di salute entro la scadenza dell'obbligo della continuazione del pagamento dello stipendio - esiste un certificato medico che attesta che l'incapacità lavorativa è legata al posto di lavoro
Livello contratto di lavoro	- non è un collaboratore dell'amministrazione federale - il rapporto di lavoro termina tra meno di tre mesi

Fondandosi sull'analisi del fabbisogno, la CSPers emana una raccomandazione all'attenzione delle RU.

Se non sussistono le condizioni per un CM CSPers, la CSPers può raccomandare altre misure di sostegno e offrire un ulteriore sostegno e la propria consulenza.

Se è stato raccomandato, il CM CSPers viene avviato non appena lo specialista RU trasmette il relativo mandato alla CSPers.

3.2 CM CSPers

Obiettivo	Rientro completo o parziale nel processo lavorativo, mantenimento o recupero della capacità lavorativa, rivendicazione di eventuali prestazioni assicurative (AI, AM, SUVA, PUBLICA ecc.).
Responsabilità	I case manager CSPers seguono il processo e se ne assumono la responsabilità. Durante l'intero processo la responsabilità della gestione compete ai superiori. Gli specialisti RU sono responsabili per la gestione delle assenze per la Confederazione (tool per la gestione dei casi).
Sostegno	I case manager CSPers e/o altri servizi specializzati coinvolti.
Esecuzione	Fasi procedurali del CM CSPers In caso di conflitto di obiettivi, possibilità di sospensione / interruzione del CM CSPers da parte del datore di lavoro (RU o superiori), del collaboratore o della CSPers.
Conclusione	Il CM CSPers viene valutato mediante un colloquio conclusivo.

Con l'avvio del CM CSPers, il case manager si accolla il compito di seguire il processo e se ne assume la responsabilità. Il CM CSPers si articola in quattro fasi:

- analisi della situazione con riferimento al lavoro, alla salute nonché alla situazione sociale e finanziaria del collaboratore;
- pianificazione della reintegrazione (concertazione degli obiettivi, fissazione di misure e definizione di competenze);
- esecuzione (accompagnamento del processo da parte della CSPers, colloqui regolari per fare il punto della situazione, collaborazione interdisciplinare);
- valutazione/conclusione.

Le persone e i servizi che partecipano al processo oltre al collaboratore interessato sono il superiore diretto, lo specialista RU, il medico curante o di fiducia e altri specialisti interni ed esterni come l'ufficio AI, l'AM e la SUVA.

In caso di conflitto di obiettivi, ad esempio se il rientro nel processo lavorativo è messo in dubbio o in caso di mancata cooperazione, il CM CSPers può essere sospeso o interrotto fintanto che la situazione non sia stata chiarita. L'unità amministrativa competente ha il compito di esaminare e avviare eventuali passi ulteriori e/o in materia di personale.

3.3 Assegnazione di risorse a favore dell'integrazione professionale nell'ambito del CM CSPers

Durante la reintegrazione si può erogare alla pertinente unità amministrativa un forfait assistenziale ai sensi delle «Direttive concernenti l'assegnazione di risorse per l'integrazione professionale»[3] in caso di una capacità parziale al lavoro del collaboratore.

Se è già chiara la presenza di una disabilità presumibilmente duratura ai sensi della LDis[4] è possibile concedere un premio di promozione dell'occupazione.

3 Direttive concernenti l'assegnazione di risorse per l'integrazione professionale provenienti dal credito A202.0129 categorie particolari di personale (ProPers/Sviluppo e gestione/Gestione della diversità/Integrazione professionale delle persone disabili)

4 Legge federale del 13 dicembre 2002 sull'eliminazione di svantaggi nei confronti di disabili (legge sui disabili, LDis; RS 151.3)

4 Compiti dei singoli attori del Case Management aziendale dell'Amministrazione federale

4.1 Collaboratore

- informa quanto prima il superiore diretto sulle situazioni di difficoltà sul posto di lavoro e ricorre se necessario allo specialista RU o alla CSPers;
- in caso di impedimento al lavoro (malattia o infortunio) ne informa tempestivamente il superiore diretto, mettendolo al corrente sulla presumibile durata dell'assenza. Non è tenuto a fornire informazioni sulla diagnosi;
- a partire dal 6° giorno lavorativo, spedisce spontaneamente e per tempo un certificato medico completo di durata limitata (ad es. limitato alla data della visita o del controllo successivi);
- nei limiti delle sue possibilità, collabora attivamente alla propria reintegrazione nel processo lavorativo
(art. 21 cpv. 1 lett. d LPers);
- nell'ambito dell'obbligo di collaborazione, è tenuto ad acconsentire e partecipare agli accertamenti di un medico di fiducia;
- osserva le prescrizioni mediche conformemente all'articolo 56 capoverso 4 OPers;
- nell'ambito dell'obbligo di collaborazione, è tenuto a rivendicare le prestazioni assicurative che gli spettano (ad es. AI, SUVA, AM) e a cooperare agli accertamenti;
- inoltra una richiesta AI non appena è chiaro che l'AI sarà ragionevolmente coinvolta nella reintegrazione, ma entro sei mesi dall'inizio dell'assenza dovuta a malattia o a infortunio (art. 29 cpv. 1 LAI).

4.2 Superiore diretto

- È competente per l'individuazione tempestiva e per l'avvio della fase di intervento tempestivo;
- valuta il rendimento e il comportamento;
- trasmette i certificati medici allo specialista RU competente;
- garantisce il contatto con i collaboratori assenti;
- chiarisce in quale misura il gruppo di lavoro debba essere informato;
- collabora al CM CSPers;
- si assume la responsabilità a livello dirigenziale durante l'intero processo.

4.3 Specialista RU

- Sostiene e consiglia il superiore diretto (in particolare per quanto riguarda le questioni di diritto del personale) in tutte le fasi della reintegrazione e, in caso di bisogno, partecipa ai colloqui;
- in caso di infortunio, si assicura che venga annunciato senza indugio entro 5 giorni alla SUVA;
- informa il collaboratore quando viene esaminata la possibilità ed eventualmente l'avvio di un CM CSPers;
- assegna il mandato per il CM CSPers;
- collabora nell'ambito del CM CSPers;
- incarica il medico di fiducia dopo l'avvenuta garanzia di assunzione dei costi tramite il Centro di consulenza Perizie mediche (OFPER) e funge da persona di contatto;
- assicura il tempestivo inoltro della richiesta AI (entro sei mesi dall'inizio dell'assenza dovuta a malattia o a infortunio) da parte del collaboratore interessato e trasmette all'AI il modulo «Datore di lavoro» e la richiesta di compensazione. Se il collaboratore si rifiuta di annunciarsi all'AI, gli impartisce l'istruzione di farlo;
- nell'ambito del CM CSPers, redige i verbali dei colloqui e dei punti della situazione;
- a partire dal 60° giorno di malattia e al più tardi dopo il 90° giorno di malattia comunica l'incapacità al lavoro conformemente allo SLA prestazioni[1] di PUBLICA;
- valuta la necessità di un posto di lavoro di preparazione o un eventuale trasferimento all'interno dell'unità amministrativa o dell'Amministrazione federale e, se necessario, provvede all'organizzazione di tali misure;
- presenta la domanda di «Assegnazione di risorse per il reinserimento professionale» per il periodo di capacità al lavoro parziale del CM PSB;
- in caso di bisogno dispone la modifica della descrizione del posto e della relativa valutazione;
- procede alle eventuali riduzioni di stipendio a norma dell'articolo 56 capoverso 2 OPers e alle eventuali riduzioni delle vacanze a norma dell'articolo 67a OPers;
- provvede agli adeguamenti del contratto di lavoro a norma dell'articolo 31a capoverso 5 OPers non appena è disponibile la decisione dell'AI e al più tardi prima che termini il periodo di pagamento continuato del salario.

[1] Art. 4 lett. e Service level agreement prestazioni generali (SLA prestazioni) del 15 giugno 2007 concernente il contratto di affiliazione alla Cassa di previdenza della Confederazione (https://publica.ch/it/cassa-di-previdenza/cassa-di-previdenza-della-confederazione/panoramica).

4.4 Case Manager CSPers

- Segue il processo e se ne assume la responsabilità nell'ambito del CM CSPers;
- analizza la situazione con gli interessati (ad es. collaboratore, superiore, specialista RU; specialisti medici);
- coinvolge le persone e le istituzioni necessarie;
- insieme ai partecipanti, elabora obiettivi comuni e pianifica la reintegrazione;
- coordina, pianifica e valuta le misure adottate e organizza colloqui regolari per fare il punto della situazione;
- sostiene e consiglia i partecipanti durante il processo.

4.5 Valutazione medica

Nella reintegrazione occorre instaurare una collaborazione con il medico curante. Ciò avviene anzitutto tramite i collaboratori. È auspicabile che il medico curante partecipi ai colloqui situazionali conformemente nel processo di case management.

Su richiesta degli specialisti RU, il Centro di consulenza perizie mediche (OFPER) può proporre i dati di contatto di medici di fiducia e fornire una garanzia di copertura dei costi per:

- Verifica della plausibilità dei certificati medici;
- Valutazione dell'idoneità in base ad atti già esistenti;
- Valutazione dell'idoneità tramite colloquio personale;
- Valutazione dell'incapacità lavorativa legata al posto di lavoro.

4.6 Assicurazione per l'invalidità

Bisogna rivolgersi all'AI laddove le sue prestazioni possono favorire la reintegrazione oppure occorre accertare il diritto alla rendita. Per garantire il rispetto dei termini, l'annuncio all'AI va effettuato al più tardi entro sei mesi dall'inizio dell'incapacità lavorativa dovuta a malattia o infortunio. Per poter richiedere prestazioni dell'AI, una comunicazione di rilevamento tempestivo non è sufficiente (individuazione tempestiva). La comunicazione di rilevamento tempestivo può eventualmente essere utile se il collaboratore si rifiuta di annunciarsi all'AI. Altrimenti la richiesta AI va presentata direttamente. La CSPers aiuta i collaboratori in tal senso e, se lo desiderano, li accompagna ai colloqui dell'AI.

Le misure di sostegno dell'AI per la reintegrazione professionale possono ad esempio consistere nell'adeguamento del posto di lavoro, in un Job Coaching o nel versamento di indennità giornaliere.

La rendita di invalidità è assegnata soltanto se è stata esaminata una possibilità di inserimento. Un eventuale diritto alla rendita insorge al più presto alla scadenza di sei mesi dopo che la persona assicurata ha presentato la sua richiesta all'AI e al più presto dopo un anno di assenza dovuta a malattia o infortunio.

5 Tipi di colloquio nel Case Management aziendale dell'Amministrazione federale

5.1 Colloquio di chiarimento

Nell'ambito del colloquio di chiarimento, il collaboratore viene confrontato con le impressioni emerse dall'individuazione tempestiva. Il colloquio deve evidenziare che il superiore diretto è preoccupato e vuole sapere se può essere d'aiuto.

Obiettivo	Il collaboratore è a conoscenza delle impressioni emerse dall'individuazione tempestiva e delle possibili misure di sostegno.
Responsabilità	Superiore diretto
Sostegno	Per la preparazione e la rielaborazione dei colloqui ci si può avvalere del sostegno dello specialista RU o della CSPers.
Esecuzione	Colloquio condotto dal superiore diretto.
Conclusione	Approntamento del sostegno necessario. Tenere d'occhio l'evoluzione della situazione. Se l'evoluzione è positiva, informarne il collaboratore. Se la situazione non si chiarisce o non migliora, e si ripercuote negativamente sul rendimento e sul comportamento, condurre un colloquio di confronto.

5.2 Colloquio di confronto

Si tiene un colloquio di confronto in caso di contestazione del rendimento o del comportamento. L'obiettivo è accertare se il datore di lavoro può adottare delle misure o fornire sostegno. Si ricercano assieme possibilità di miglioramento.

Obiettivi	Il collaboratore è a conoscenza delle carenze a livello di rendimento e comportamento; egli conosce le aspettative e la necessità concreta di un miglioramento. Si riconosce la necessità di supporto. I prossimi passi per eliminare le carenze nel rendimento e/o nel comportamento sono stati definiti, gli obiettivi e le misure sono stati documentati e stabiliti per scritto. Se necessario occorre menzionare possibili misure giuridiche in materia di personale. Il colloquio successivo è concordato.
Responsabilità	Superiore diretto
Sostegno	Per la preparazione e la rielaborazione dei colloqui ci si può avvalere del sostegno dello specialista RU o della CSPers.
Esecuzione	Colloquio condotto dal superiore diretto, eventuale partecipazione dello specialista RU. Redigere un verbale e, se necessario, concordare ulteriori colloqui.
Conclusione	Condurre un colloquio finalizzato a confermare il miglioramento oppure adottare misure giuridiche in materia di personale.

5.3 Colloquio finalizzato a confermare il miglioramento

Con il colloquio finalizzato a confermare il miglioramento si chiude ufficialmente il caso dopo che la situazione è stata esaminata e che i miglioramenti sono stati raggiunti nella misura richiesta. È importante condurre questo genere di colloquio.

Obiettivo	Il collaboratore è a conoscenza del fatto che il suo rendimento o il suo comportamento corrispondono alle aspettative e che il processo è concluso.
Responsabilità	Superiore diretto
Esecuzione	Colloquio condotto dal superiore diretto con lo specialista RU se quest'ultimo ha partecipato al primo colloquio. Se nel corso del processo è stato redatto un verbale, occorre redigerne uno anche per il colloquio finalizzato a confermare il miglioramento.

5.4 Colloquio dopo il rientro al posto di lavoro

Il colloquio dopo il rientro al posto di lavoro deve tenersi dopo ogni assenza dei collaboratori (malattia, infortunio, vacanze, congedo maternità, servizio militare, corsi di perfezionamento prolungati ecc.). Il colloquio consente di dare il benvenuto al collaboratore che rientra e di fornire informazioni su eventuali cambiamenti e avvenimenti.

Obiettivo	Il collaboratore si sente nuovamente accolto ed è a conoscenza delle novità.
Responsabilità	Superiore diretto
Sostegno	Per la preparazione e la rielaborazione dei colloqui ci si può avvalere del sostegno dello specialista RU o della CSPers.
Esecuzione	Colloquio condotto dal superiore diretto.

6 Allegato

6.1 Basi legali

Le presenti leggi e ordinanze costituiscono la base delle misure e dei modi di procedere in vigore:

- legge federale del 6 ottobre 2000 sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali (LPGA; RS 830.1);
- legge federale del 19 giugno 1959 su l'assicurazione per l'invalidità (LAI; RS 831.20) (qui in particolare l'articolo 7 LAI);
- ordinanza del 17 gennaio 1961 sull'assicurazione per l'invalidità (OAI; RS 831.201);
- legge del 24 marzo 2000 sul personale federale (LPers; RS 172.220.1), art. 21 cpv. 1 lett. d, art. 28 (dati relativi alla salute), art. 29, 30 e 32j;
- ordinanza del 3 luglio 2001 sul personale federale (OPers; RS 172.220.111.3), art. 11, 11a, 56–58, 63 e 67a;
- ordinanza del DFF del 6 dicembre 2001 concernente l'ordinanza sul personale federale (O-OPers; RS 172.220.111.31), art. 24, 26, 27 e 61;
- ordinanza del 22 novembre 2017 sulla protezione dei dati personali del personale federale (OPDPers; RS 172.220.111.4), art. 53-58.

6.2 Indirizzi e uffici di contatto

6.2.1 Consulenza sociale del personale dell'Amministrazione federale (CSPers)

La CSPers è un servizio specialistico di consulenza dell'Ufficio federale del personale (UFPER), competente per il CM CSPers. Le prestazioni della CSPers sono gratuite e sono a disposizione di tutti i collaboratori attivi e pensionati della Confederazione e dei loro familiari. La CSPers è vincolata al segreto professionale e non ha alcun potere di impartire istruzioni.

http://www.psb-epa.admin.ch
psb@psb.admin.ch

Sede di Berna
Ufficio federale del personale (UFPER)
Consulenza sociale del personale dell'Amministrazione federale (CSPers)
Schwarztorstrasse 53
3003 Berna
Tel. 058 462 64 15

Sede di Losanna
Ufficio federale del personale UFPER
Consulenza sociale del personale dell'Amministrazione federale (CSPers)
Avenue Tissot 8
1006 Losanna
Tel. 058 468 63 39

Sede Lugano
Ufficio federale del personale (UFPER)
Consulenza sociale del personale dell'Amministrazione federale (CSPers)
Via Pioda 10
6900 Lugano
Tel. 058 469 99 26

Sede di Zurigo
Ufficio federale del personale (UFPER)
Consulenza sociale del personale dell'Amministrazione federale (CSPers)
Ackermannstrasse 26
8044 Zurigo
Tel. 058 467 21 71

Sede di Lucerna
su richiesta
Tel. +41 58 481 14 72

6.2.2 Servizio giuridico dell'Ufficio federale del personale (UFPER)

Il servizio giuridico dell'UFPER fornisce consulenza agli specialisti RU, ai superiori e ai servizi giuridici delle unità amministrative in caso di questioni giuridiche concrete. Sono fatte salve eventuali normative interne dei Dipartimenti.

Ufficio federale del personale (UFPER)
Servizio giuridico dell'UFPER
Eigerstrasse 71
3003 Berna
Tel. 058 466 30 10

6.3 Documentazione relativa al Case Management aziendale dell'Amministrazione federale

Ulteriori informazioni sul Case Management aziendale dell'Amministrazione federale sono disponibili al sito:

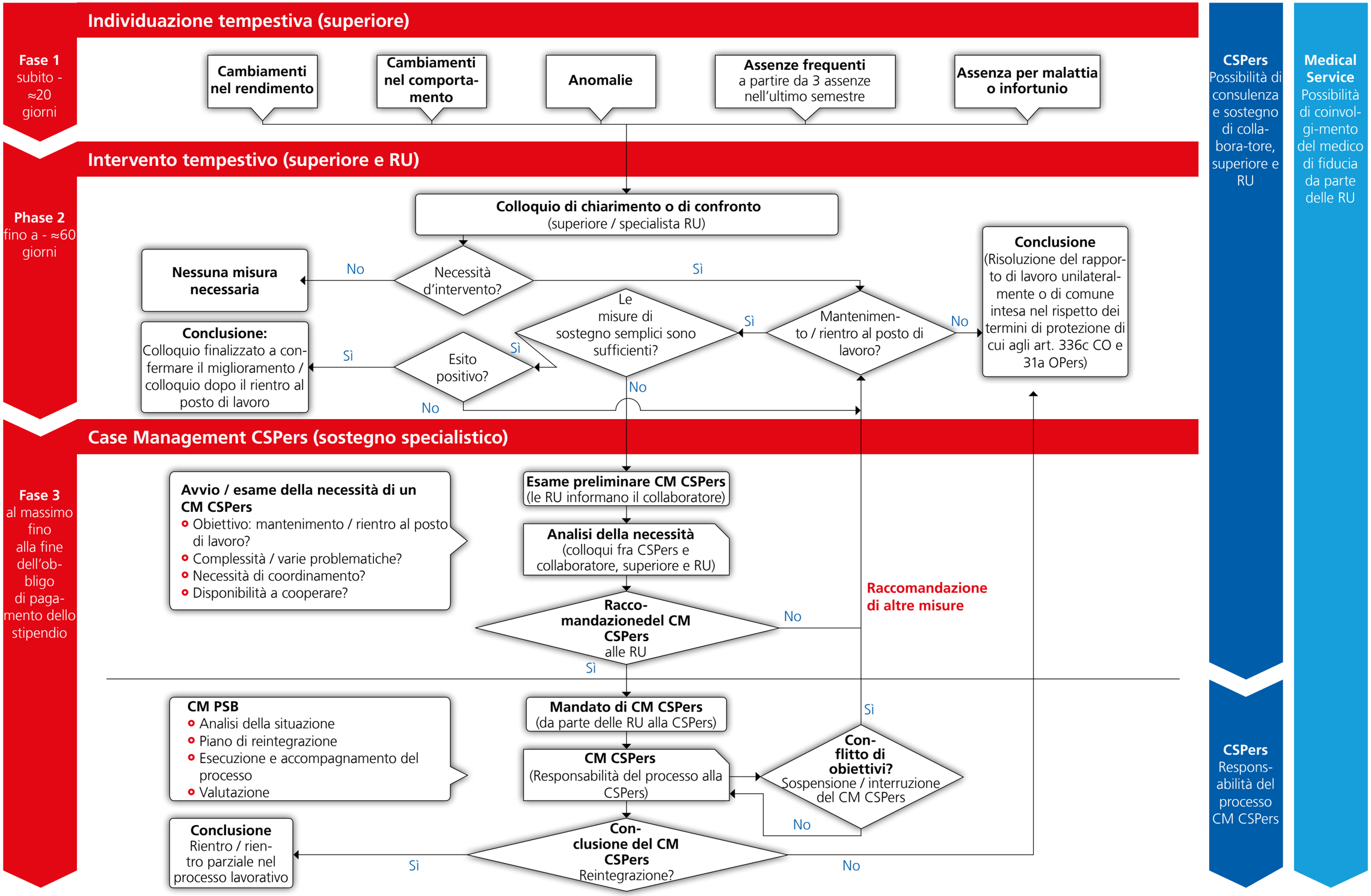
intranet.infopers.admin.ch

Der vorliegende Leitfaden kann auch elektronisch bezogen werden:
intranet.infopers.admin.ch/publikationen

Cette publication existe également en français.
intranet.infopers.admin.ch/publications

La presente pubblicazione è ottenibile anche in formato elettronico:
intranet.infopers.admin.ch/pubblicazioni

7 Processi operativi del Case Management aziendale della Confederazione



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale delle finanze DFF
Ufficio federale del personale UFPER