

Gestione delle assenze: linee guida per PMI

Le assenze per infortunio o malattia richiedono impegno sia per i lavoratori che per l'azienda. La presente guida vi spiega i passi fondamentali da compiere per un rapido rientro al lavoro. I link presenti nel testo rimandano direttamente a modelli e pagine utili della Suva. Se la vostra azienda richiede procedure particolari in caso di assenza, potete integrarle nelle fasi qui proposte.

Quando?	Cosa?	Chi?/Come?
Subito dopo l'evento	Notifica di malattia	Tutti/per telefono ai superiori o all'ufficio del personale
	Notifica di infortunio professionale	Tutti, secondo piano di emergenza, tessera per casi di emergenza, attuazione misure immediate di sicurezza
	Accertamento dell'infortunio professionale	Addetti alla sicurezza insieme ai superiori Analisi di infortunio da parte dell'azienda, misure immediate
	Notifica di infortunio non professionale	Tutti/per telefono ai superiori o all'ufficio del personale
Amministratore		Superiori/ufficio del personale competente: <ul style="list-style-type: none"> • modulo di notifica delle assenze (+ diario di assistenza) • informare il team/i dipendenti
1° giorno	Registrazione dell'assenza	Amministratore/ufficio del personale: <ul style="list-style-type: none"> • registrazione delle ore/SunetPlus • archiviazione del modulo di notifica delle assenze • in base alla situazione: inviare fiori, biglietto di pronta guarigione
3°-5° giorno	Certificato medico	Il dipendente all'amministrazione/all'ufficio del personale
	Controllo dei certificati medici o dell'incapacità lavorativa	Amministratore/ufficio del personale
Assenza di breve durata/rientro	Colloquio di rientro	Superiori: <ul style="list-style-type: none"> • dopo ogni assenza • dopo un'assenza prolungata un colloquio di rientro formale
Entro il 10° giorno	Notifica di infortunio alla Suva	Amministratore/ufficio del personale: Liquidare online i casi di infortunio in modo facile ed efficiente
20° giorno circa	Notifica ass. indennità giorn. in caso di malattia (IGM)	Amministratore/ufficio del personale: IGM online, (SunetPlus)
14°-30° giorno	Contatti settimanali	Superiori o responsabili del personale: <ul style="list-style-type: none"> • diario di assistenza • assistenza (visite), colloquio di rientro • in base alla situazione: inviare fiori, biglietto (dimostrare apprezzamento)
	Analisi della situazione reinserimento	Superiori e responsabili del personale: <ul style="list-style-type: none"> • pianificazione del rientro • descrizione del posto di lavoro (alternativo) per il medico
Dal 30° giorno Rientro al lavoro non prevedibile	Analisi della situazione reinserimento	Superiori e responsabili del personale: <ul style="list-style-type: none"> • coinvolgimento di assicurazione, case management Suva, case management ass. IGM, promemoria per medici e datori di lavoro (link disponibile solo in tedesco), rilevamento tempestivo per il reinserimento
Ogni tre mesi	Verificare la frequenza delle assenze e tenere colloqui di chiarimento con il dipendente Colloquio sulle assenze	I supervisori e i responsabili del personale verificano i dati relativi alle assenze e pianificano un colloquio di chiarimento con i dipendenti in caso di assenze ricorrenti e significative.
Ogni sei mesi	Analisi dei dati sulle assenze <ul style="list-style-type: none"> • Verificare dati e obiettivi • Informare i dipendenti 	Direzione, AdSic, responsabili del personale: <ul style="list-style-type: none"> • excel per una facile registrazione e analisi • portale clienti della Suva • moduli di prevenzione

Riconoscere in anticipo i segnali per prevenire assenze prolungate

Le assenze possono essere evitate o ridotte individuando e affrontando tempestivamente i problemi di salute del personale. Procedete seguendo questi quattro passi.*

Quattro passi per chiarire eventuali anomalie prima dell'assenza

1. Annotare le proprie osservazioni e discutere tempestivamente di eventuali anomalie.

Prendetevi il tempo necessario per i vostri dipendenti. Annotate eventuali comportamenti anomali o inconsueti.

2. Fissare e preparare il colloquio, comunicare le proprie osservazioni alla persona in questione.

In caso di comportamenti inconsueti invitate la persona a un colloquio formale, il cui scopo è mantenere il suo stato di salute e la capacità di rendimento.

3. Svolgere il colloquio ed elaborare soluzioni.

In caso di comportamenti inconsueti la persona in questione viene invitata a un colloquio formale. Insieme si elaborano eventuali soluzioni e si comunica in modo chiaro cosa ci si aspetta dalla persona.

4. Verificare le misure, definire i passi successivi e fissare dei limiti.

Se i comportamenti inconsueti perdurano, il superiore invita la persona in questione insieme al responsabile del personale a un colloquio formale.

Domande e indicazioni per il colloquio con l'interessato/a

Ecco come possono manifestarsi dei cambiamenti inusuali:

- Sul lavoro: forti oscillazioni del rendimento, calo dell'affidabilità e della qualità del lavoro (assenze frequenti).
- Nel comportamento sociale: aggressività, conflitti o disinteresse.
- A livello fisico: ripetute segnalazioni di dolori, disturbi, cali di energia, nervosismo o cambiamenti insoliti nell'aspetto.

Comunicare alla persona le vostre osservazioni concrete, mostrando apprezzamento nei suoi confronti. Esprimitela la vostra preoccupazione e la vostra disponibilità ad aiutarla.

- Preparate il colloquio: definite gli obiettivi e lo svolgimento del colloquio, menzionate gli aspetti che apprezzate, le vostre osservazioni e i fatti, elencate le possibili offerte di aiuto.
- Comunicate alla persona la vostra disponibilità ad aiutarla in caso di problemi.
- Chiedete quali sono i fattori scatenanti (sul piano dell'attività operativa).
- Sottolineate le conseguenze per l'attività operativa e i cambiamenti auspicati a livello di comportamento.
- Segnalate le offerte di aiuto interne o esterne.
- Fissate un secondo appuntamento.

- Comunicate gli obiettivi e lo svolgimento del colloquio.
- Informate la persona della vostra disponibilità ad aiutarla in caso di problemi.
- Elaborate insieme soluzioni, obiettivi intermedi.
- Fissate un secondo appuntamento per un colloquio.
- Mettete per iscritto le conclusioni a cui siete giunti durante i colloqui.

- Verificate l'efficacia delle misure adottate insieme al dipendente.
- Sottolineate i cambiamenti positivi.
- Comunicate alla persona che continuerete a sostenerla in caso di problemi.
- Definite quali opzioni esistono per la futura collaborazione.
- Fissate limiti chiari.

* Per sensibilizzare il management a uno «stile di conduzione attento», la Suva offre il modulo di prevenzione «Gestione delle assenze: [riconoscimento precoce e prevenzione](#)».

