

**BENESSERE ORGANIZZATIVO
E QUALITA' DEI SERVIZI BANCARI**
Padova, 17 novembre 2010

Sessione

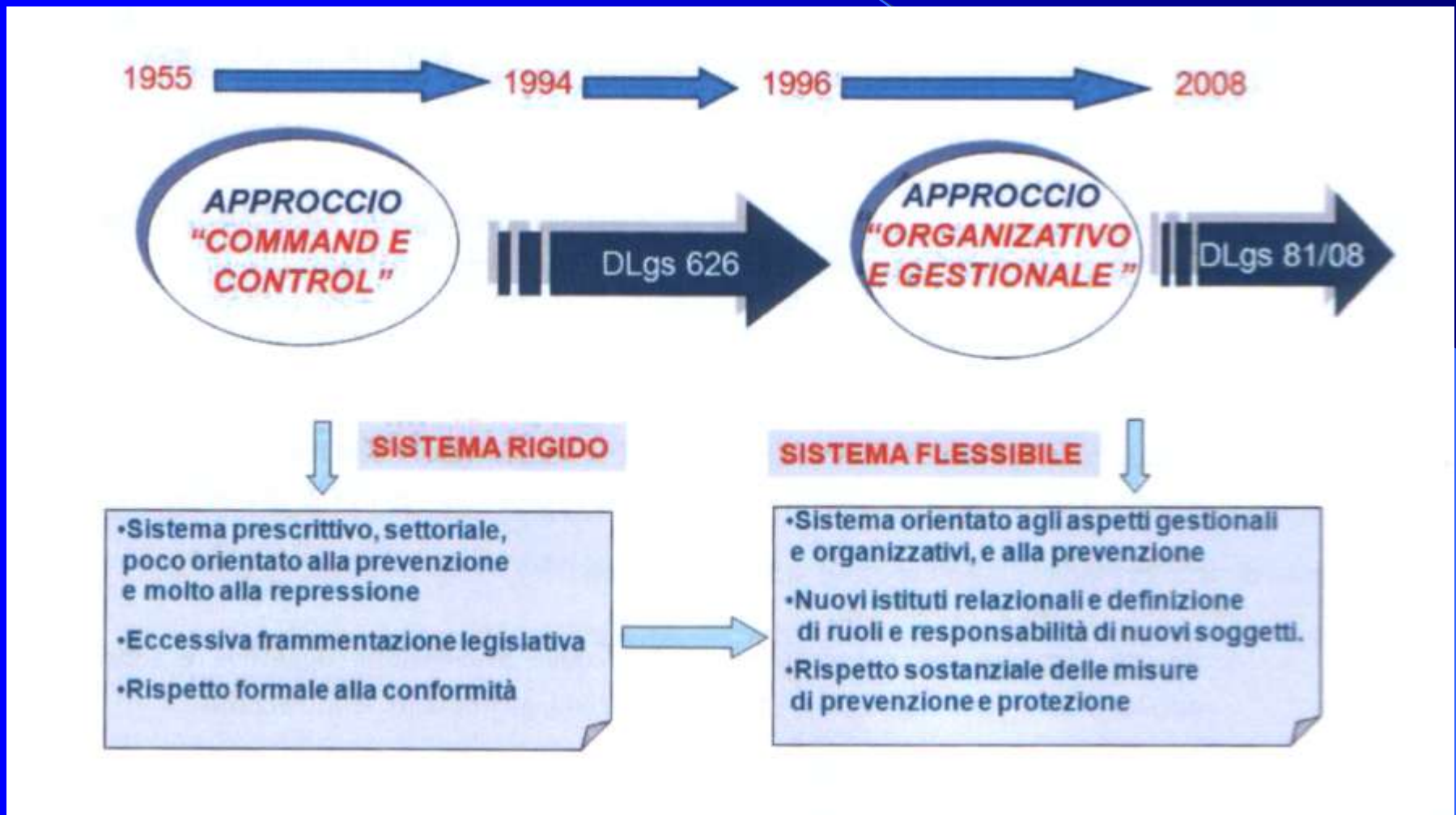
***L'ascolto, la condivisione e il sostegno come
strumento di ottimizzazione dei servizi***

**GLI OPERATORI DELLA PREVENZIONE
E LE NUOVE FUNZIONI**

G.B. Bartolucci - G. Marcuzzo
Medicina del Lavoro - Università di Padova



Legislazione italiana in tema di medicina e igiene del lavoro



Sistema di Gestione Salute e Sicurezza (SGSS)

- Per sistema di gestione si intende l'insieme:
 - della struttura organizzativa, dei percorsi di approvazione e autorizzazione e del passaggio delle informazioni;
 - delle risorse umane e produttive, delle regole interne e dei metodi di lavoro;
 - delle procedure e le prassi in uso, dei documenti utilizzati finalizzati alla realizzazione degli obiettivi dell'organizzazione.
- I sistemi di gestione della sicurezza e salute applicano alla tematica specifica la metodologia gestionale di tutti i sistemi di gestione che si rifanno al ciclo di Deming (PDCA).

Ciclo di Deming (PDCA)



Le fasi del SGSS

- **Pianificazione** (Plan): l'organizzazione delle analisi e delle informazioni che consentono di pianificare le attività che devono essere poste in atto per raggiungere gli obiettivi;
- **Attuazione** (Do): la realizzazione di quanto pianificato, attraverso l'assegnazione dei ruoli e delle responsabilità, la formazione delle competenze necessarie e la realizzazione delle attività previste sia in condizioni ordinarie che di emergenza;

Le fasi del SGSS

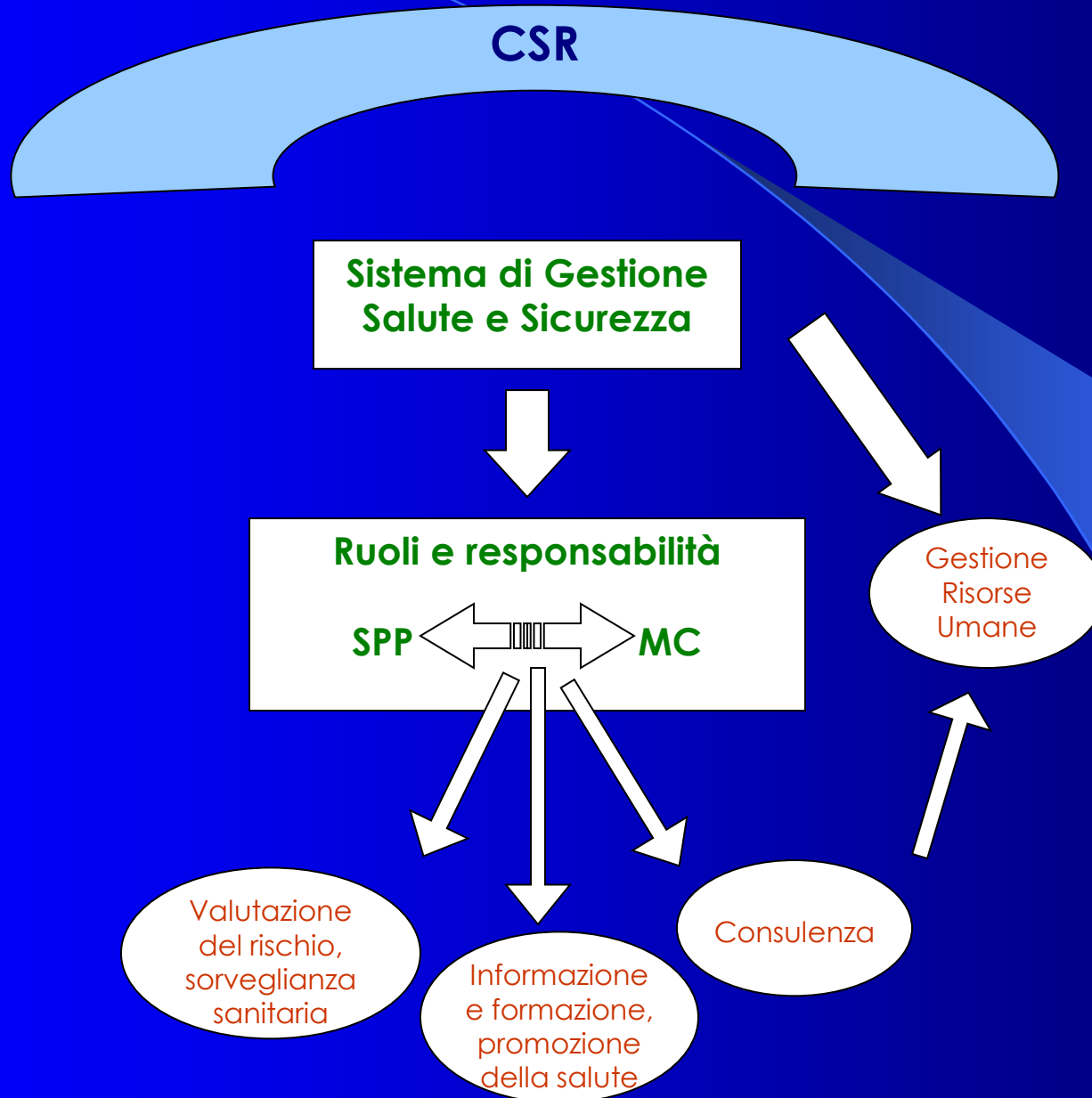
- **Controllo** (Check): la raccolta dei feedback e la verifica sia delle attività svolte che del rispetto delle procedure adottate;
- **Azione** (Act) messa a fuoco di eventuali necessità ed individuazione di modifiche dell'organizzazione o delle modalità di attuazione dei programmi.
- Tutti i sistemi di gestione si riferiscono a questa costruzione generale, riconosciuta a livello internazionale.

Riferimenti e norme

- Linee guida UNI-INAIL, 2001
- OHSAS 18001, 2007

- Questi due riferimenti diventano particolarmente importanti in considerazione di quanto esplicitamente riportato nell'art. 30 dei D.Lgs 81/08 e 106/09 (“Modelli di organizzazione e di gestione”) a proposito della responsabilità sociale d'impresa (CSR).

Schema delle relazioni nell'ambito della CSR tra SGSS e figure della prevenzione



Oggetto della valutazione dei rischi (art. 28 D.Lgs 81/08 e 106/09)

1. La valutazione di cui all'art. 17, comma 1, lettera a), anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione di luoghi di lavoro, **deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti** gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo **stress lavoro-correlato**, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi e *quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro.*
- 1-bis. La valutazione dello stress lavoro-correlato di cui al comma 1 è effettuata nel rispetto delle indicazioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m-quater, e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque, anche in difetto di tale elaborazione, a far data dal 1° agosto 2010 (scadenza posticipata al 31/12/2010).

Obblighi del medico competente

(art. 25 D.Lgs 81/08 e 106/09)

- a) ***collabora*** con il datore di lavoro e con il servizio di prevenzione e protezione ***alla valutazione dei rischi***, anche ai fini della programmazione, ove necessario, della ***sorveglianza sanitaria, alla predisposizione della attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori, all'attività di formazione e informazione*** nei confronti dei lavoratori, per la parte di competenza, e ***alla organizzazione del servizio di primo soccorso*** considerando i particolari tipi di lavorazione ed esposizione e le peculiari modalità organizzative del lavoro. Collabora inoltre alla ***attuazione e valorizzazione di programmi volontari di promozione della salute, secondo i principi della responsabilità sociale;***

Il percorso verso la “Promozione della Salute”

- Il concetto di Promozione della Salute si sviluppa all'interno delle moderne strategie di Responsabilità Sociale di impresa (CSR), i cui ritorni possono essere quantificabili anche in termini di miglioramento della qualità del lavoro e di aumento della produttività.
- La Promozione della Salute necessita della sinergia tra azienda, lavoratori e figure della prevenzione per il miglioramento della salute e del benessere delle persone e si realizza con il miglioramento dell'efficienza organizzativa di impresa con modelli gestionali adeguati (SGSS).

Il ruolo delle figure della prevenzione nella nuova prospettiva: prevenzione, protezione e promozione

- Garantire la completezza della valutazione dei rischi integrando le competenze manageriali e con quelle proprie tecniche;
- contenere gli oneri diretti e indiretti della prevenzione, mediante la riduzione delle passività da disagio psicofisico, infortuni e malattie professionali;
- creare un clima aziendale favorevole al benessere e al consenso;
- promuovere il senso di responsabilità e di consapevolezza dei lavoratori su abitudini comportamentali sane e in sicurezza;
- promuovere interventi di miglioramento ambientale, ergonomico ed organizzativi.

Strategia Comunitaria per la salute e la sicurezza sul lavoro (2007-2012)

Per il raggiungimento degli obiettivi è necessario:

- promuovere la salute mentale sul luogo di lavoro; in particolare l'OMS sostiene che, **entro il 2020, la depressione diventerà la causa principale d'inabilità al lavoro;**
- **potenziare la ricerca** nei settori riguardanti gli **aspetti psicosociali e i rischi insorgenti da nuove forme di organizzazione del lavoro;**
- mettere a punto metodi per l'identificazione e la **valutazione dei nuovi rischi potenziali;**
- creare una cultura generale che riconosca il valore della salute e della prevenzione dei rischi promuovendo il mutamento dei comportamenti dei lavoratori e **incoraggiando allo stesso tempo i datori di lavoro ad adottare approcci orientati alla salute.**

Il benessere organizzativo

Inteso come la capacità dell'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori; molteplici sono i fattori in grado di determinarlo e/o influenzarlo, sia a livello individuale che di gruppo.

Tra essi lo stress lavoro correlato (che può portare a varie forme di strain, quali ad esempio burnout e mobbing).



Quattro schede di indicatori e stime collegiali per determinare la magnitudo del rischio

IL METODO VIS PER LA VALUTAZIONE DELLO STRESS: COME SI MIGLIORANO I PROCESSI LAVORATIVI?

● di **Franco Sarto, Liviano Vianello, Donata Zanella**

Dipartimento di Prevenzione SPISAL, ASL n. 16 Padova

Nicola A. De Carlo, Alessandra Falco, Laura Dal Corso

Dipartimento di Psicologia Generale - Laboratorio Qualità&Marketing e Risorse Umane, Università di Padova

Doriano Magosso

Centro Regionale di Riferimento per l'Ergonomia Occupazionale (CRREO), Regione del Veneto

Giovanni Battista Bartolucci

Dipartimento di Medicina Ambientale e Sanità Pubblica dell'Università di Padova



Lo "stressometro" in ufficio

Dal primo agosto ogni impresa è obbligata a misurare il livello di "insoddisfazione" dei dipendenti. Via ai corsi di formazione

Chiara Pavan

Per ora l'apripista è un imprenditore vicentino, pronto a mettere «l'uomo al centro» dell'azienda. «Suona ovvio, ma un lavoratore soddisfatto, appagato e soprattutto non stressato rende meglio, e ovviamente produce di più» spiega. Dal 1° agosto, però tutte le imprese dovranno mettersi in regola con la normativa del testo unico (81/2008) che impone «la valutazione dello stress-lavoro correlato e gli interventi per ridurne le cause». Lui dovrà soltanto aggiornare, e di pochissimo, il suo periodico dossier legato al "benesse-



rezza e la salute sul lavoro, indica 1 persona su 5. In Italia il valore si attesta intorno al 27% (circa 4 milioni di persone), poco al di sopra della media europea. Uno su quattro, cioè, sta male in fabbrica o in ufficio. E la ricaduta economica sulle

STRESS

Dal 1° agosto le aziende devono misurare il grado di insoddisfazione dei dipendenti. A Tiano, Villaggio nei panni di Fantozzi



4,6 MILIONI

I lavoratori in Italia

esposti a stress lavoro-correlato. Il 25% della popolazione norddestinane è colpito (due anni fa era il 27%)



40 MILIONI

I lavoratori in Europa

vittime di stress lavoro-correlato: è il 22% della forza lavoro. La fascia più esposta è tra i 35-44 anni, donne in particolare



ARTIGIANI E INDUSTRIALI

«Sia strumento di lavoro»

Il rischio è che resti una carta-fredda, un documento redatto per assolvere gli obblighi di legge e da dimenticare dentro le scrivanie, da estrarre all'occorrenza durante un controllo dello Spisal. Invece «deve diventare uno strumento di lavoro per migliorare l'azienda», da verificare periodicamente e

da aggiornare costantemente. Solo così «si potranno davvero modificare situazioni di disagio, e far funzionare meglio il lavoro». Andrea Saccardo, ingegnere che si occupa di ambiente e sicurezza per la Cgia di Mestre, non ha dubbi: «Da tempo consideriamo lo stress uno dei fattori di rischio nelle

valutazioni sulla sicurezza nei posti di lavoro, l'appuntamento del 1 agosto non ci coglie impreparati».

Certo, in assenza delle disposizioni della Commissione Consultiva bisogna un po' arrangiarsi, ma «gli artigiani sono già abbastanza consapevoli del problema, la nuova norma non



INDUSTRIALI

Giampaolo Pedron, vicedirettore Confindustria Veneto. Per le aziende «le direttive "antistress" devono essere chiare e applicabili»

linee guida arrivino in tempo, e non mettano in ulteriore difficoltà le nostre aziende» avverte Giampaolo Pedron, vicedirettore di Confindustria del Veneto con delega al lavoro. Ciò che conta, chiude Pedron, è che «siano il più chiare possibile, concrete, praticabili e applicabili, che affrontino il problema senza inutili generalizzazioni».

arriva dal nulla».

Pure le 250mila industrie del Veneto interessate dalla normativa si stanno muovendo per recepire al meglio le direttive, «anche se ci auguriamo che le

L'ANTICIPATORE L'esperienza dell'imprenditore vicentino Matteo Cielo

«Metto l'uomo al centro»

Dal 2003 misura «il grado di soddisfazione» dei propri lavoratori



L'IMPRENDITORE

Il vicentino Matteo Cielo aggiorna le sue indagini sul benessere dei dipendenti ogni sei mesi: «Uno strumento di lavoro»

Più che dipendenti, preferisce chiamarli «lavoratori o collaboratori», riduce la distanza. Matteo Cielo (azienda vinicola San Matteo, Altavilla Vicentina) sorride pacato. Il benessere dei suoi lavoratori è una priorità, tanto più per un imprenditore che ha deciso di far suo, e di diffondere, il concetto di «responsabilità sociale dell'impresa». Che, tradotto, significa dare il massimo per far lavorare il personale nelle migliori condizioni possibile. Dopo tutto, «se qualcuno si si trova male in azienda e vuole di andarsene, ci metto anni a trovare una figura professionale come la sua». Indi, se il lavoratore sta bene, è soddisfatto di ciò che fa e di come lo fa, l'azienda funziona sicuramente meglio. «Non è una questione di numeri, la dimensione dell'azienda non conta, è proprio una questione di mentalità». Tutto inizia nel 2003, quando

funzionavano più. E commerciali e amministrativi a stretto contatto si irritavano: i primi parlano sempre al telefono, gli altri hanno bisogno di silenzio. Una volta divisi tutto è andato meglio». Anche il rumore crea stress. «Abbiamo spostato le stampanti ad aghi in una sala ad hoc, tutti sono costretti ad alzarsi dalla scrivania, a muoversi un po', come poi prevede la legge». Pure gli uffici privi di finestre non aiutano, «si sta meglio se si vede fuori». «Abbiamo poi realizzato una stanza con una tv, una cucina, una vera area relax, e abbiamo fatto seguire ai dipendenti un corso di primo soccorso, anche per imparare ad usare il defibrillatore». I vantaggi di queste azioni non sono misurabili, «nè voglio farlo», ma un'azienda socialmente responsabile dovrebbe «porsi certe domande e ascoltare davvero le risposte che arriva-

Operai e funzionari, tra 40 e 54 anni i più colpiti

Il gruppo professionale più colpito da stress è quello dei legislatori, dei funzionari di alto livello e dirigenti, e quello dei professionisti. Ma anche gli operai altamente qualificati sono altamente soggetti a rischi psicosociali.

Istruzione, lavoro sanitario e sociale, trasporti e comunicazioni