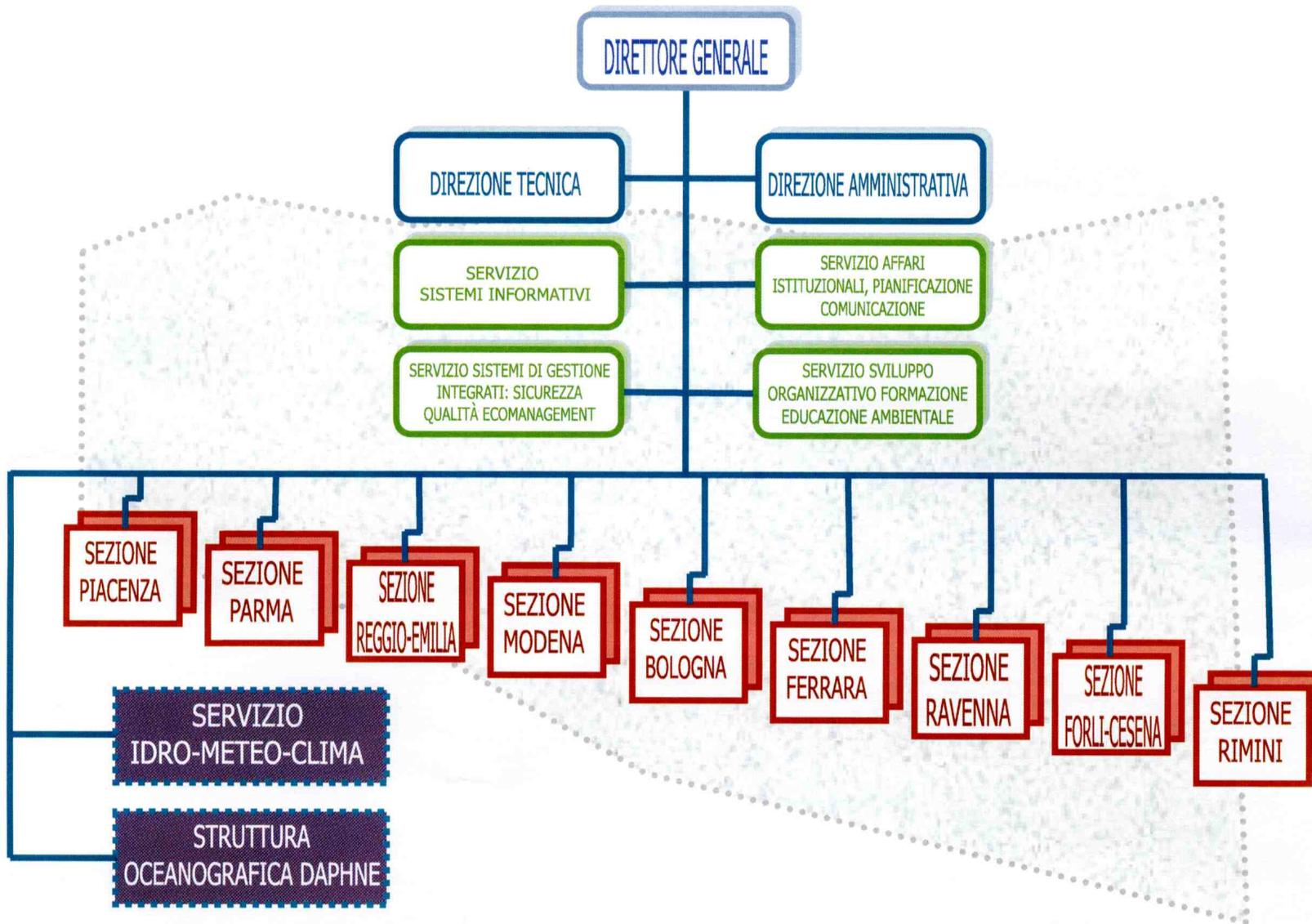




*La Valutazione Stress Lavoro-Correlato in una
Pubblica Amministrazione: l'esperienza di Arpa
Emilia Romagna*

M.G. Marchesiello - Bologna 3.05.2011

ORGANIGRAMMA GENERALE ARPA



In ArpaER

ArpaER è una organizzazione complessa e
come tale lo è la matrice della SICUREZZA

1 Nodo
Integratore
(SGI:SQE) con
competenze
Sicurezza

13 Datori di Lavoro

13 RSPP / 13 RLS

4 Medici Competenti



13 Valutazioni SLC ??!!!

Sviluppo di

 metodologie

 diverse

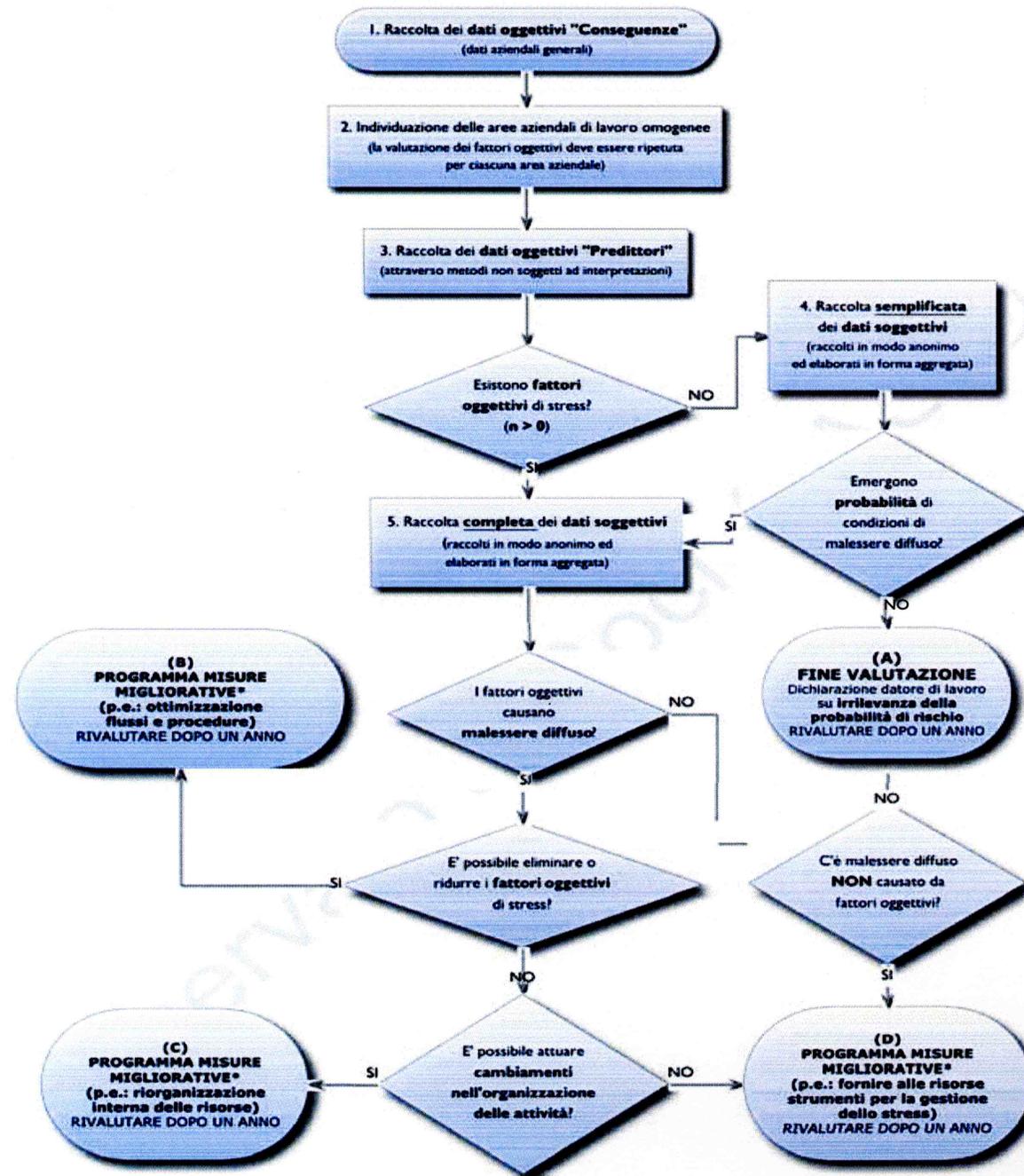
 proposte da

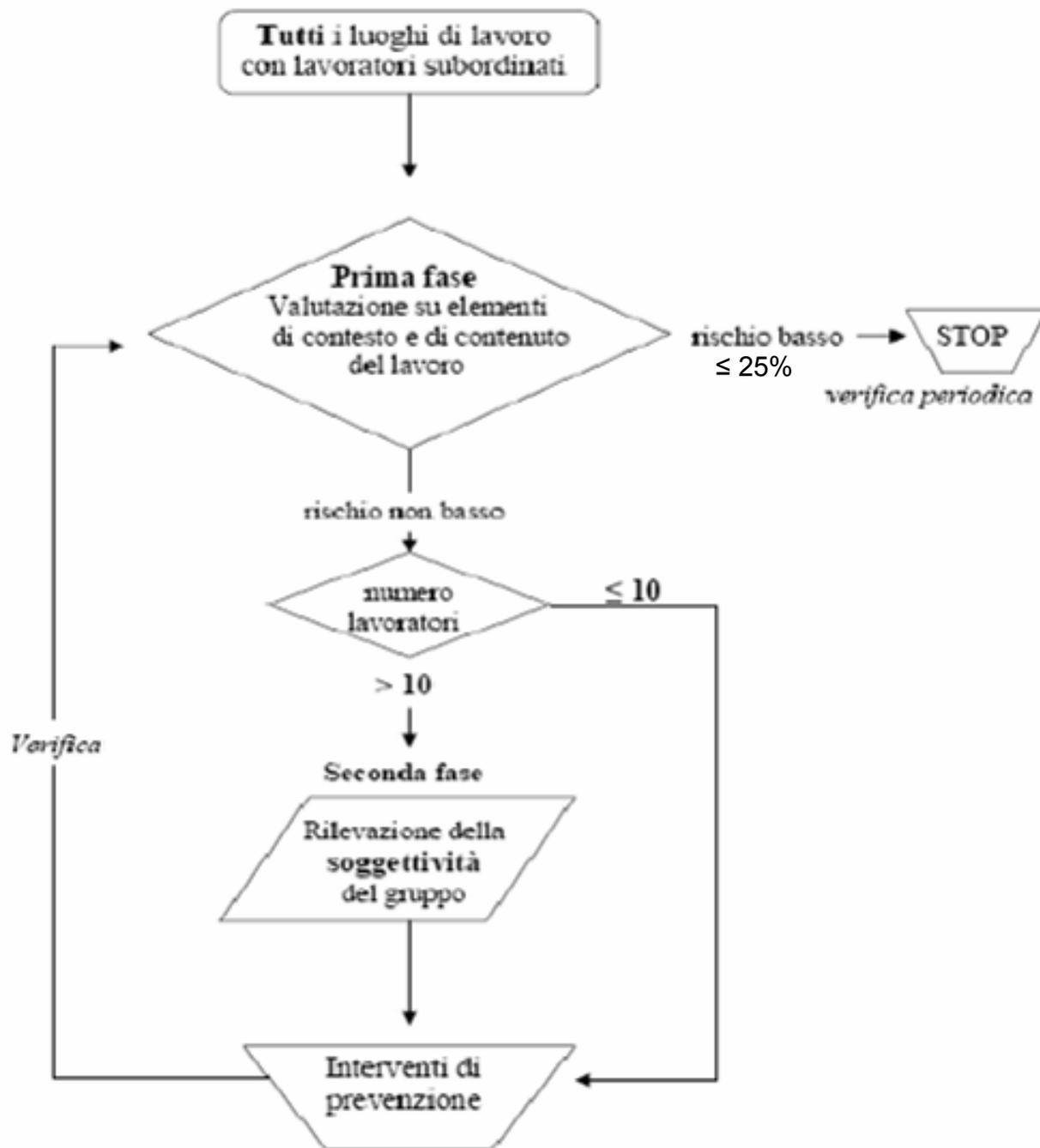
 riferimenti

 tecnici

 (ISPESL,

 AIAS, etc.)





*Comitato
tecnico
interregio
nale della
prevenzio
ne nei
luoghi di
lavoro*



*"Indicazioni necessarie alla Valutazione del rischio da SLC"
approvate il 17 novembre 2010 dalla Commissione Consultiva
Permanente per la Salute e Sicurezza sul Lavoro art. 6 D.Lgs
81/08*

La valutazione prende in esame non singoli ma gruppi omogenei di lavoratori

valutazione preliminare → rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili

valutazione approfondita → percezione soggettiva dei lavoratori attraverso differenti strumenti quali questionari, focus group, etc



Comitato di Direzione 14.06.10 - decisione assunta:
affrontare in modo unitario su tutta l'Agenzia la VdR SLC
pur avendo come output 13 integrazioni dei VdR e
pur ripartendo i costi pro-capite
(esempio di integrazione e sinergia)

Costituzione di

GdL allargato: Direttore Generale, Direttore SGI:SQE, Rappresentante DdL,
Resp.le ASRURS, Resp.le ASiSI, Coord.re RLS, MC
rappresentativo maggior n°Nodi, Presidente CPO, Consulente
Psicologo del Lavoro

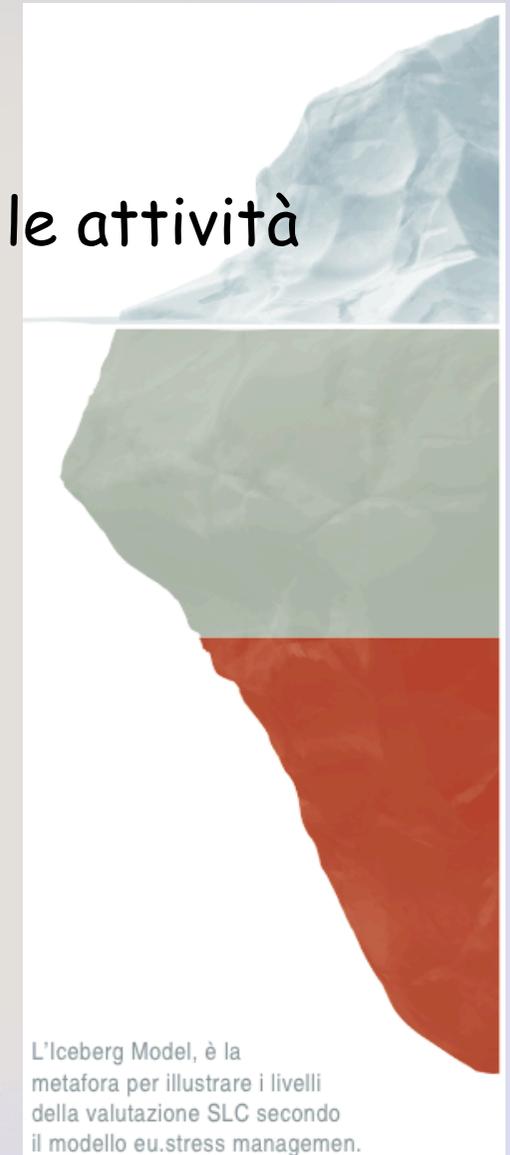
GdL ristretto: Direttore Generale, Direttore SGI:SQE, Rappresentante DdL,
Resp.le ASRURS, Resp.le ASiSI, Consulente Psicologo del
Lavoro

Consulente Psicologo del Lavoro individuato tramite gara: EUPRAGMA srl

Il Progetto

I criticità: come individuare per omogeneità le attività

II criticità: quale profondità di indagine



Il Progetto

Individuazione di tre aree omogenee
attività laboratoristiche
attività sul territorio
attività d'ufficio

Non solo valutazione oggettiva "a tavolino", bensì

- *Oggettiva (questionario e valutazione on-line DdL)*
- *Individuale (questionario individuale)*
- *Soggettiva (Focus Group)*

Il programma di lavoro ArpaER

- **Tempistica decisione:** giugno 2010
- **Progettazione:** luglio-settembre 2010
- **Coinvolgimento:**
 - GDP ristretto: 29 settembre
 - GDP allargato: 20 ottobre
 - Presentazione Progetto ai Referenti chiave: 25 ottobre
- **Analisi:**
 - Oggettiva: dal 30 settembre al 10 novembre
 - Soggettiva/Individuale: 13 Focus Group con 2 metodologie di indagine (FG + questionari); dal 16 al 29 novembre
- **Elaborazione dati:** dal 29 novembre al 15 dicembre

e poi

- **Ritorno dei risultati ai Gruppi di Progetto (17,31 gennaio 11)**
- **Analisi dei risultati in Comitato di Direzione (14 marzo 11)**
- **Consegna della Relazioni per i singoli Nodi (14 marzo 11)**
- **Analisi dei risultati dei Nodi**
- **Definizione delle azioni di prevenzione, riparazione e miglioramento da parte dei Nodi**
- **Completamento del DVR**
- **Ritorno ai partecipanti al Focus Group**
- **Informativa a tutto il personale**

Dimensioni / fattori di rischio indagati

<i>Sezione 1: CONTENUTO</i>	<i>Sezione 2: CONTESTO</i>
<i>AREE CHIAVE</i>	<i>AREE CHIAVE</i>
1. Ambiente & Attrezzature	1. Organizzazione del lavoro
2. Disegno del compito lavorativo	2. Rapporti interpersonali sul lavoro
3. Carico di lavoro	3. Ruolo nell'ambito dell'organizzazione
4. Orario di lavoro	4. Carriera
	5. Controllo-libertà decisionale
	6. Interfaccia casa lavoro

Tratte da European Agency for Safety and Health at Work (2004)

Le 40 dimensioni indagate

contenuto

contesto

1. AMBIENTE E ATTREZZATURE DI LAVORO

1. Ambiente di lavoro inadeguato (igiene, silenziosità, illuminazione, temperatura, aereazione, ecc..)
2. Scarsa attenzione ai problemi e sicurezza sul lavoro
3. Strumenti di lavoro inadeguati

2. DISEGNO DEL COMPITO LAVORATIVO

1. Lavoro routinario
2. Lavoro senza scopo identificabile
3. Lavoro frammentato
4. Mancata conoscenza delle procedure di lavoro
5. Lavoro con sottoutilizzo delle competenze individuali
6. Mancanza di chiarezza dei compiti da svolgere
7. Lavoro notturno
8. Condizioni di rischio

3. CARICO DI LAVORO/RITMO DI LAVORO

1. Carico di lavoro eccessivo
2. Carico di lavoro ridotto
3. Tempo insufficiente per eseguire il lavoro.
4. Organico ridotto

4. ORARIO DI LAVORO

1. Lavoro a turni
2. Assenza di pause
3. Orario protratto

1. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

1. Mancanza di definizione degli obiettivi aziendali
2. Processi di lavoro non definiti
3. Inadeguatezza di strumenti informativi
4. Flussi informativi non definiti
5. Scarsa attenzione alla Responsabilità Sociale d'Azienda

2. RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO

1. Leadership non efficace (Tangram Model)
2. Mancanza di Collaborazione (entro/tra le reparti)
3. Isolamento sociale
4. Conflittualità nel contesto lavorativo

3. RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE

1. Scarsa chiarezza dei ruoli
2. Basso valore sociale attribuito all'attività svolta

4. CARRIERA

1. Incertezza di carriera
2. Eccessiva mobilità interna
3. Retribuzione bassa
4. Precarietà dell'impiego
5. Assenza di feedback
6. Mancanza di possibilità di apprendimento (Acquisizione di nuove conoscenze, Sviluppo delle competenze)
7. Assenza di meritocrazia e del riconoscimento dei risultati raggiunti

5. CONTROLLO/LIBERTA' DECISIONALE

1. Partecipazione ridotta al processo decisionale inerente alla propria attività
2. Mancanza del controllo del lavoratore sulle attività svolte

6. INTERFACCIA CASA-LAVORO

1. Numero ore straordinarie eccessive
2. Mancanza di flessibilità di orario

ANALISI OGGETTIVA

- ✓ **Questionario *fattori oggettivi (ASRURS)*** composto da **21** indicatori quantificati tramite 44 quesiti su dati oggettivi
- ✓ **13 Questionari *on-line*** compilati dai **13 DdL (e RSPP)**

ANALISI SOGGETTIVA / INDIVIDUALE

✓ FOCUS GROUP

- 13 Focus Group, uno per ogni Nodo
- Gruppi di 7-14 persone (sempre presente il GdP)

✓ QUESTIONARIO SOGGETTIVO- INDIVIDUALE

- Ogni partecipante ai focus group ha compilato un questionario composto da 102 domande
- Le domande erano suddivise nelle 10 Aree Chiave del modello

I numeri del progetto di valutazione

□ CAMPIONE ANALISI SOGGETTIVA / INDIVIDUALE

- ✓ 122 persone su un totale di 1037 lavoratori (11,7% della popolazione di ARPA)
 - **GENERE:** 55% uomini, 45% donne,
 - **GRUPPO OMOGENEO:** 53% A. d'ufficio, 25% A. sul territorio, 22 A. analitica
 - **INQ. PROFESSIONALE:** 36% dirigenti, 47% comparto, 17% P.O.

Strutturazione dei report dei risultati

Questionario fattori oggettivi

+

Questionario On-line

+

Focus Group

=

13 VdR per Nodo (per Aree Omogenee) / Area Chiave

+

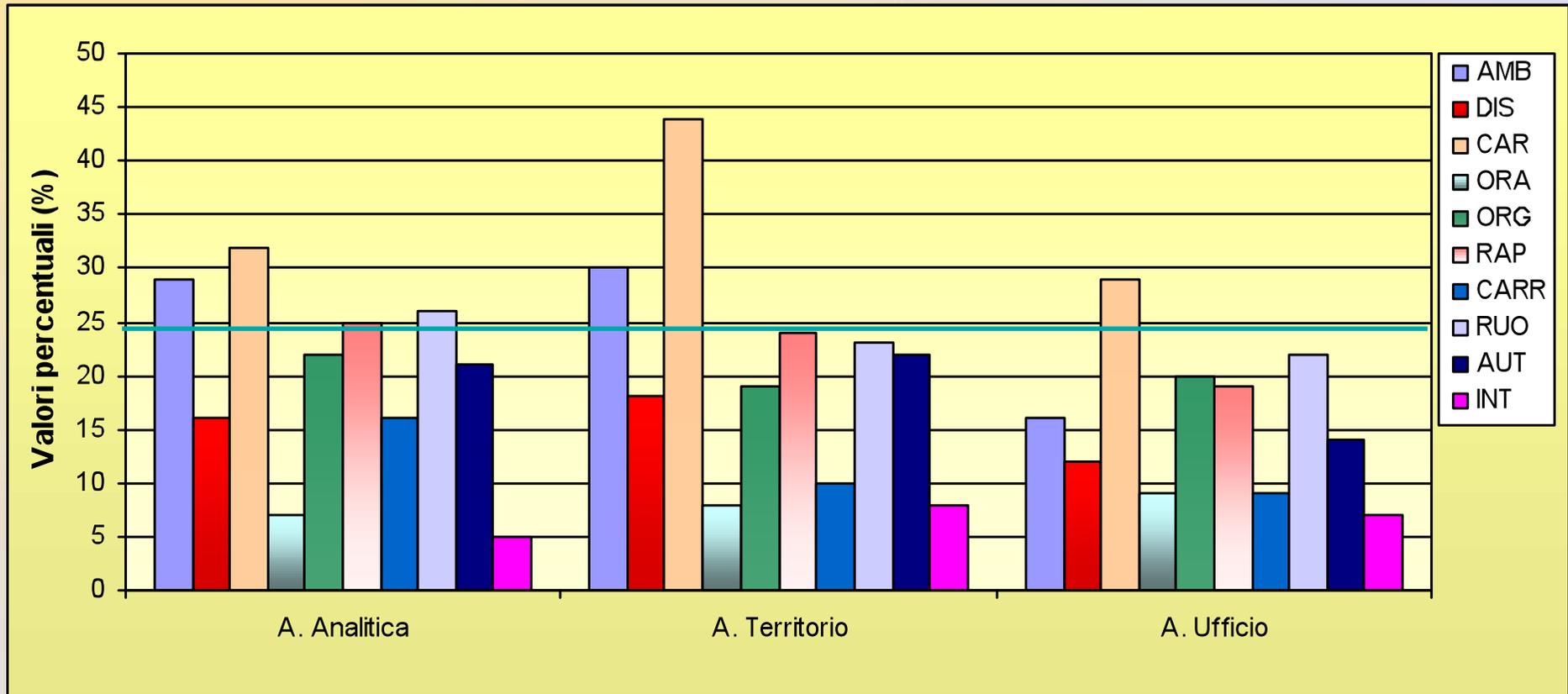
Questionari Soggettivi

=

Valutazione Aziendale



Risultati complessivi (Ogg. + FG + Questionario) per Gruppi Omogenei



-0%-25%: Livello **BASSO**

-26%-75%: Livello **MEDIO**

-76%-100%: Livello **ALTO**

Confronto con altri strumenti d'indagine es. Questionario sul Benessere Organizzativo

- ✓ Rilevazione delle percezioni dei lavoratori in relazione ai fattori di benessere organizzativo
- ✓ Misurazione del grado di benessere
- ✓ Individuazione delle aree critiche

I fattori analizzati

LIVELLO GENERALE
DI BENESSERE



= 2,67



COMFORT

SICUREZZA

SUPPORTO DIRIGENTI

COLLABORAZIONE COLLEGHI

APERTURA ALL'INNOVAZIONE

DISTURBI PSICOFISICI

EFFICIENZA ORGANIZZATIVA

GESTIONE CONFLITTUALITÀ

RICHIESTA LAVORATIVA

STRESS

EQUITA

SODDISFAZIONE

Indagine sul BENESSERE ORGANIZZATIVO in ARPA Emilia-Romagna

LIVELLO GENERALE
DI BENESSERE



= 2,67

Fattori trasversali

Soddisfazione

Equità

Fattori

Comfort

Sicurezza

Supporto dirigenti

Collaborazione colleghi

Efficienza organizzativa

Apertura all'innovazione

Stress

Disturbi psicofisici

Richiesta lavorativa

Gestione conflittualità

Aree tematiche

DIMENSIONE
STRUTTURALE

DINAMICHE
PROFESSIONALI
E RELAZIONALI

DIMENSIONE
ORGANIZZATIVA

ASPETTI
PSICOFISICI DEL
LAVORO

La scelta fatta di effettuare la valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato direttamente in modo approfondito ha consentito

- ☞ da un lato di chiarire in partenza alcuni possibili fraintendimenti "terminologici"
- ☞ dall'altro di confermare alcuni punti di criticità, arricchendo l'organizzazione di un ulteriore punto di osservazione di se stessa



Grazie per l'attenzione

I Riferimenti

**ArpaER Direzione Sistemi di Gestione Integrati: Sicurezza
Qualità
Ecomanagement**

**Direttore: Raffaella Raffaelli
e-mail: r Raffaelli@arpa.emr.it**

**Responsabile Area Sicurezza e Strumenti Innovativi :
Maria Grazia Marchesiello – mgmarchesiello@arpa.emr.it**

**Sito web: www.arpa.emr.it
www.arpa.emr.it/sostenibilita**