

Campagna europea 2014/2015 Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro-correlato

Le Buone Pratiche

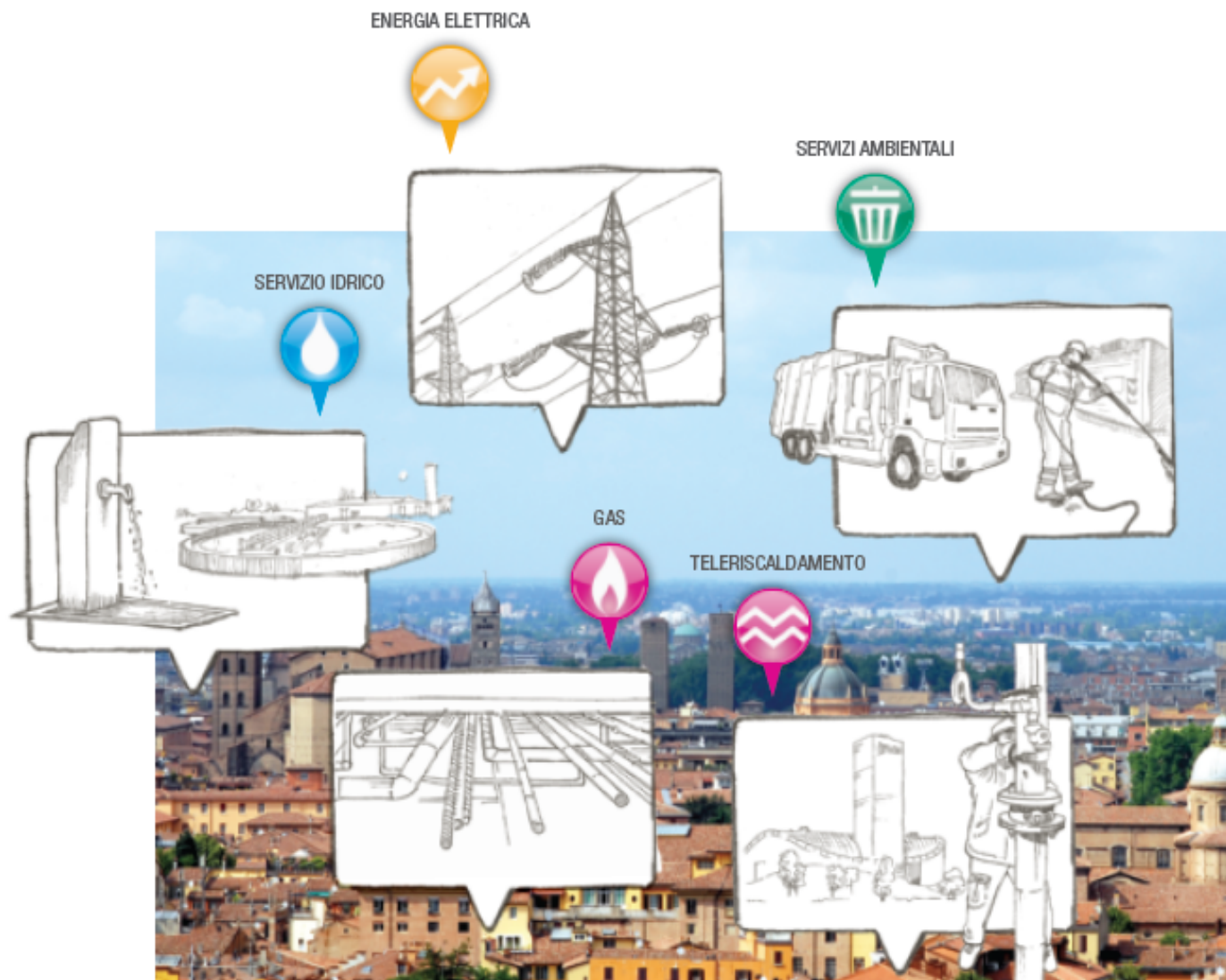


La salute e la sicurezza sul lavoro riguardano tutti. Un bene per te. Un bene per l'azienda.

MISSIONE

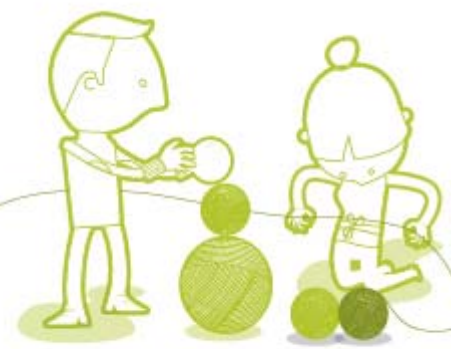
***HERA** VUOLE ESSERE LA MIGLIORE MULTIUTILITY ITALIANA PER I SUOI CLIENTI, LAVORATORI E AZIONISTI. L'OBIETTIVO È SVILUPPARE UN MODELLO D'IMPRESA ORIGINALE, CAPACE DI GRANDI INNOVAZIONI. NEL PIENO RISPETTO DELL'AMBIENTE E CON UN FORTE RADICAMENTO SUL TERRITORIO*

Presentazione azienda



Presentazione azienda





Problematica

GRUPPO HERA

Comuni serviti: **358**
Cittadini serviti: **4,4 milioni**

COMPLESSITÀ DEI SERVIZI

3,5 mln 

65 % CITTADINI SERVITI

3° operatore
nella distribuzione di gas



1.500.000

CLIENTI GAS

2,6 mld mc 

GAS
VENDUTO



900.000

CLIENTI EE

9,1 TWh 

EE
VENDUTA

3,6 mln 

76 % CITTADINI SERVITI

2° operatore
nel ciclo idrico integrato

1.400.000 

CLIENTI ACQUA

294,6 mln mc  ACQUA
VENDUTA

237 COMUNI SERVITI
DA ACQUEDOTTO 

3,3 mln 

69 % CITTADINI SERVITI

1° operatore
nell'area ambiente

3.300.000 

CITTADINI SERVITI AMBIENTE

2,0 mln t  RIFIUTI
RACCOLTI

6,4 mln t  RIFIUTI
SMALTITI



Problematica

HERA SPA ENTI CENTRALI
HERA SPA DCSC
HERA SPA DIR INNOVAZIONE
HERA SPA STAFF DGO
HERA SPA DIR ACQUA
HERA SPA DIR RETI ENERGIA
HERA SPA DIR SERV AMB
HERA SPA DIR TECN CLIENTI
ACANTHO
HERA COMM
HERA COMM MARCHE
HERA TRADING
HERA LUCE
UNIFLOTTE
ACEGAS APS-AMGA
MARCHE MULTISERVIZI
HERAMBIENTE

10 Società

17 Datori di lavoro

152 dirigenti
1800 preposti
8500 lavoratori totali

COMPLESSITÀ ORGANIZZATIVA

AMBITO ANALISI VRSLC

Valutazione Rischi Stress Lavoro Correlato



COMPLESSITÀ
DEI SERVIZI

COMPLESSITÀ
TERRITORIALE

COMPLESSITÀ
ORGANIZZATIVA

Definizione di un Modello della VRSLC



**OGGETTIVITÀ e
DOCUMENTABILITÀ**

**REPLICABILE ed
ESPORTABILE**

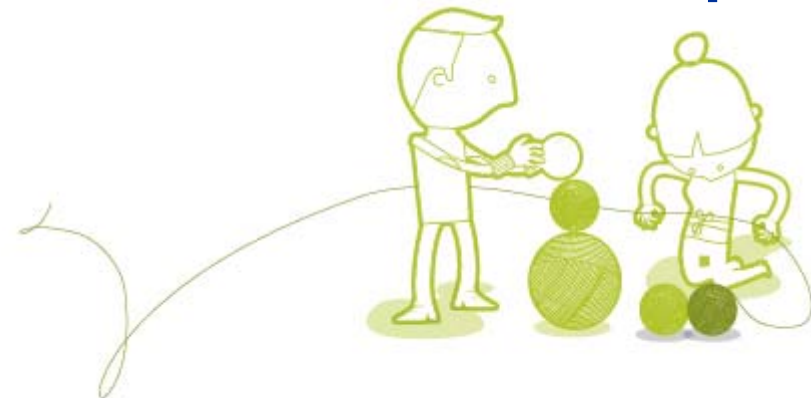
**RSLC al pari altri
RISCHI 81/08**

Il modello risponde a questi requisiti



VRSLC

strumento di **valutazione “organizzativa”**
di **fattori oggettivi potenzialmente**
in grado di causare stress
e dei **sintomi collettivi di stress**
ad essi connessi
monitorandone **l’evoluzione nel tempo**



Cause (P)

fattori di contesto e contenuto lavorativo

situazioni potenzialmente stressogene legate a:

- organizzazione aziendale
- modalità di lavoro
- specificità dell'azienda

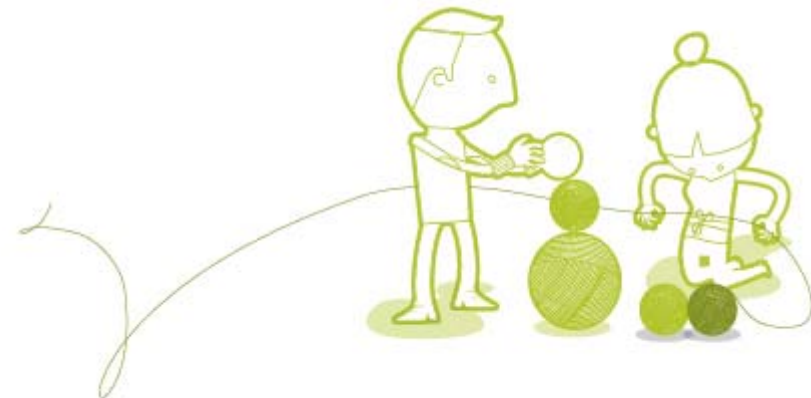
Effetti (G)

eventi sentinella

manifestazioni collettive (organizzative) di stress e/o **valutazione** di "effetti" come potenziali sintomi di situazioni stressogene



La valutazione delle potenziali situazioni stressogene relativa alle voci di fattori di contesto e contenuto e degli eventi sentinella vengono confrontati con il valore limite (VL) definito a livello di gruppo.



Scheda Informativa Aziendale



Scheda Informativa Aziendale (SIA)

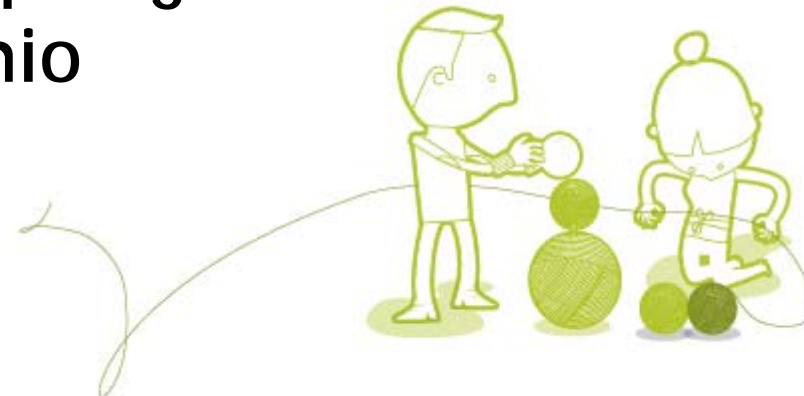
- **54** item di cui:

- **39** voci relative a FCC
- **15** voci relative a ES

*Programmazione del lavoro
Pianificazione dei compiti
Ambiente di lavoro
Formazione
Supporto dell'azienda ai lavoratori
Sviluppo di carriera
Cultura organizzativa
Comunicazione*

- **5** gruppi omogenei

aventi la medesima tipologia di lavoro ovvero di esposizione al rischio



La «formula» è un algoritmo percentuale (*es. % assunzioni su uscite*) o un'espressione di «presenza/assenza» di un fattore (*es. criteri avanzamento carriera*), confermata da documentazione probante

SEZIONE DEDICATA AGLI EVENTI SENTINELLA										
ES	Categoria	Formula	Valore limite aziendale				Risultato			
			Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
1	Ingressi									
2	Dimissioni									

VL (valori limite aziendali) sono ricavati sulla totalità delle strutture del Gruppo Hera e pubblicati nel **Bilancio di Sostenibilità annuale** o in altri documenti aziendali forniti della Direzione Centrale Personale e Organizzazione

SEZIONE DEDICATA AGLI EVENTI SENTINELLA										
ES	Categoria	Formula	Valore limite aziendale				Risultato			
			Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
1	Ingressi									
2	Dimissioni									

Il **confronto** tra i dati ricavati e il VL dà un punteggio descritto con la regola del semaforo

FCN	Categoria	Formula	Valore limite aziendale				Risultato				Matrice di Confronto	PUNTEGGIO DEFINITIVO
			2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012		
1 (38)	Media straordinario											4
2 (39)	Numero di lavoratori con straordinari	i										4
3 (40)	Turni 1	'										-4

Calcolo e punteggio in funzione del peso della voce nel contesto organizzativo generale.

FCN	Categoria	Formula	Valore limite aziendale				Risultato				Matrice di Confronto	PUNTEGGIO DEFINITIVO
			2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012		
1 (38)	Media straordinario											4
2 (39)	Numero di lavoratori con straordinari											4
3 (40)	Turni 1											-4

se risultato < VL, max ■
se risultato > VL, min ■
se risultato = VL, med ■
se risultato in aumento, punteggio inferiore

Fattori di contesto e contenuto di lavoro
Eventi sentinella



**Indicatori del sistema
di gestione SLC**



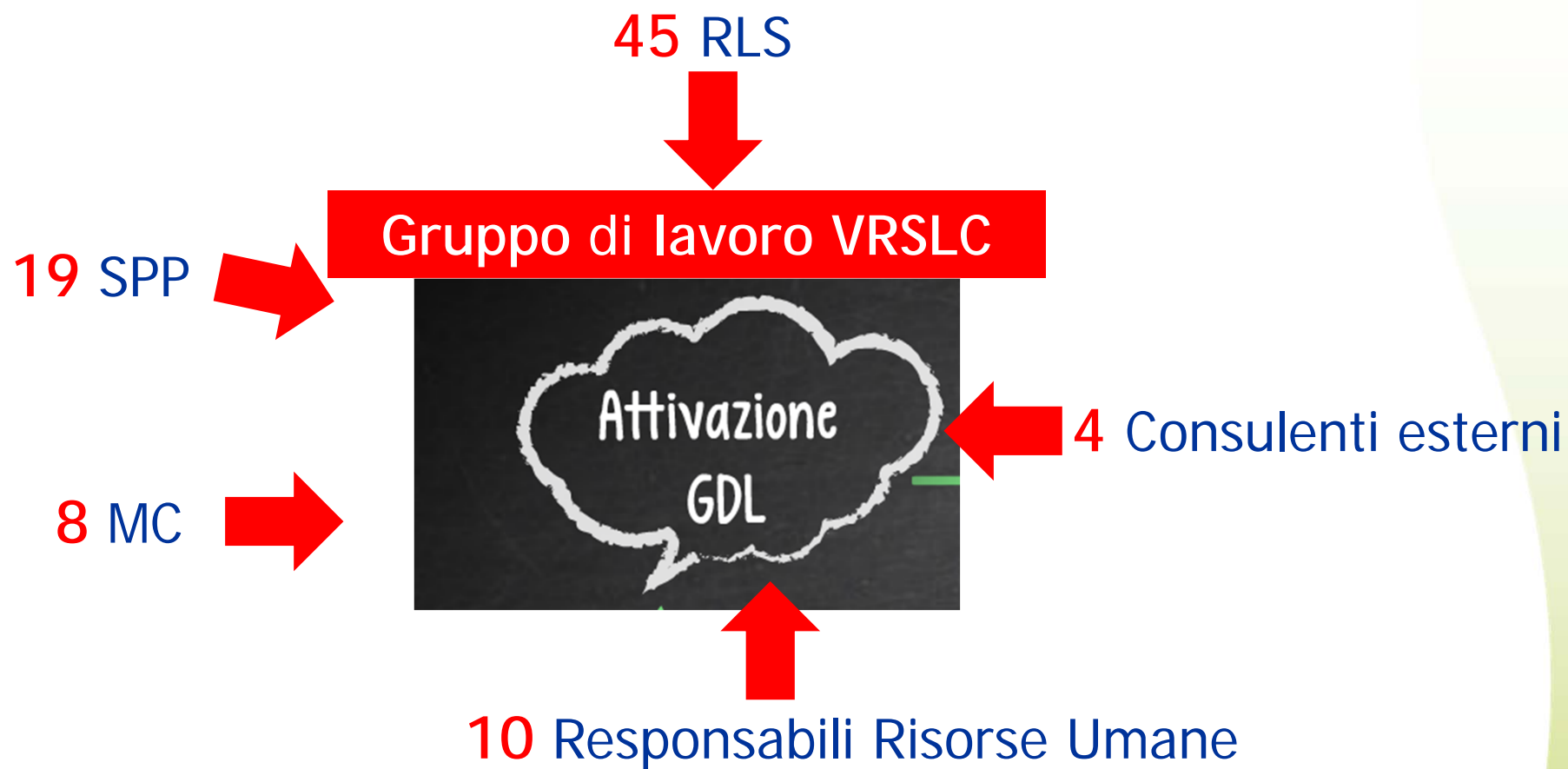
Identificazione

in modo **puntuale** e in **tempo reale**
delle criticità organizzative potenzialmente stressogene
e dei loro effetti

Soluzione



STRESS



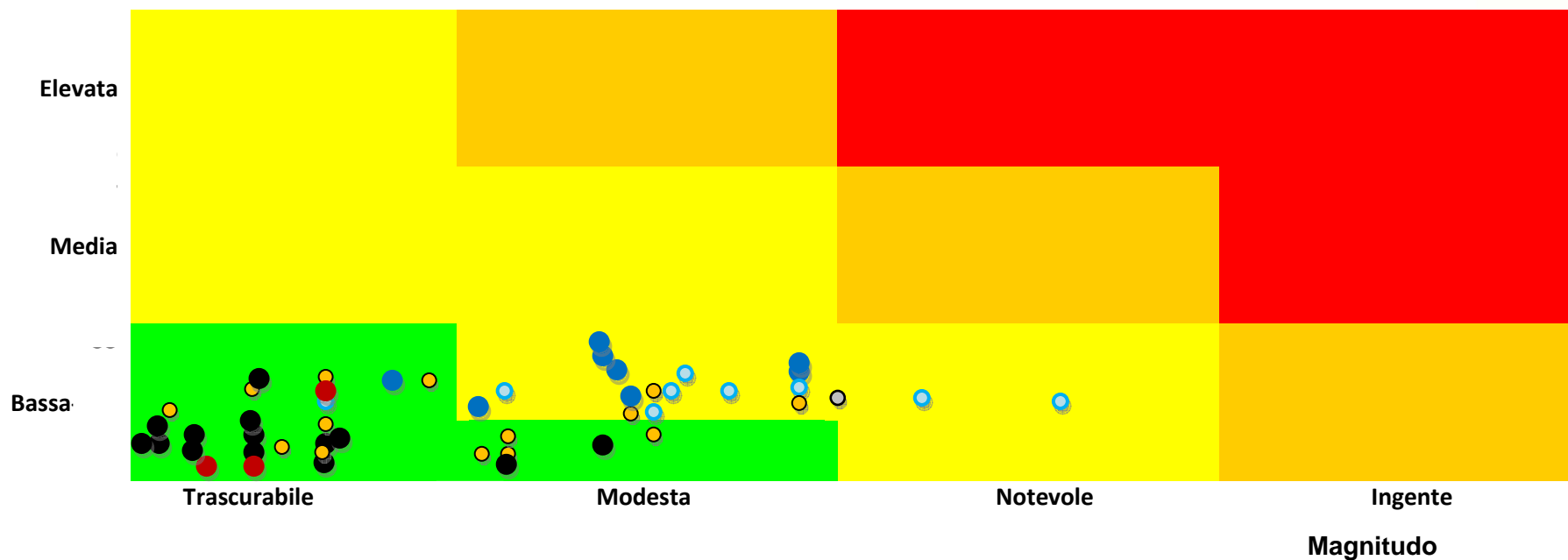
VRSLC Hera è uno strumento operativo esportabile



Risultati

Matrice rischio Gruppo Hera (Start up '09-'10)

Probabilità



Legenda:

- - GO1 Resp. I e II liv SOT, Dirigenti e Quadri
- - GO2 Staff SOT, Impiegati
- - GO3 Reti SOT
- - GO4 Ambiente SOT
- - GO5 Laboratori
- - GO Unico

Azioni preventive/correttive per i GO a rischio medio (800 lavoratori)

- Formazione a cascata
- Indagine di clima

Azioni preventive/correttive per i GO a rischio basso (5200 lavoratori)

- E-learning
- Indagine di clima

Risultati (implementazione di misure)

RUOLO

Politica meritocratica
Sviluppo di capacità di valutazione delle risorse
Leadership
Percorsi di formazione per dirigenti e quadri

CULTURA AZIENDALE

Diffusione SA8000, soddisfazione clienti, indagine di clima
Codice Etico
Campagna per sana alimentazione
Campagna contro tabagismo

Nidi aziendali nei territori
Centri estivi

Progetto Hera Solidale
Piano di welfare aziendale
Progetto «Politiche del buon rientro»
Progetto DOAR
(Da obbligo a risorsa)

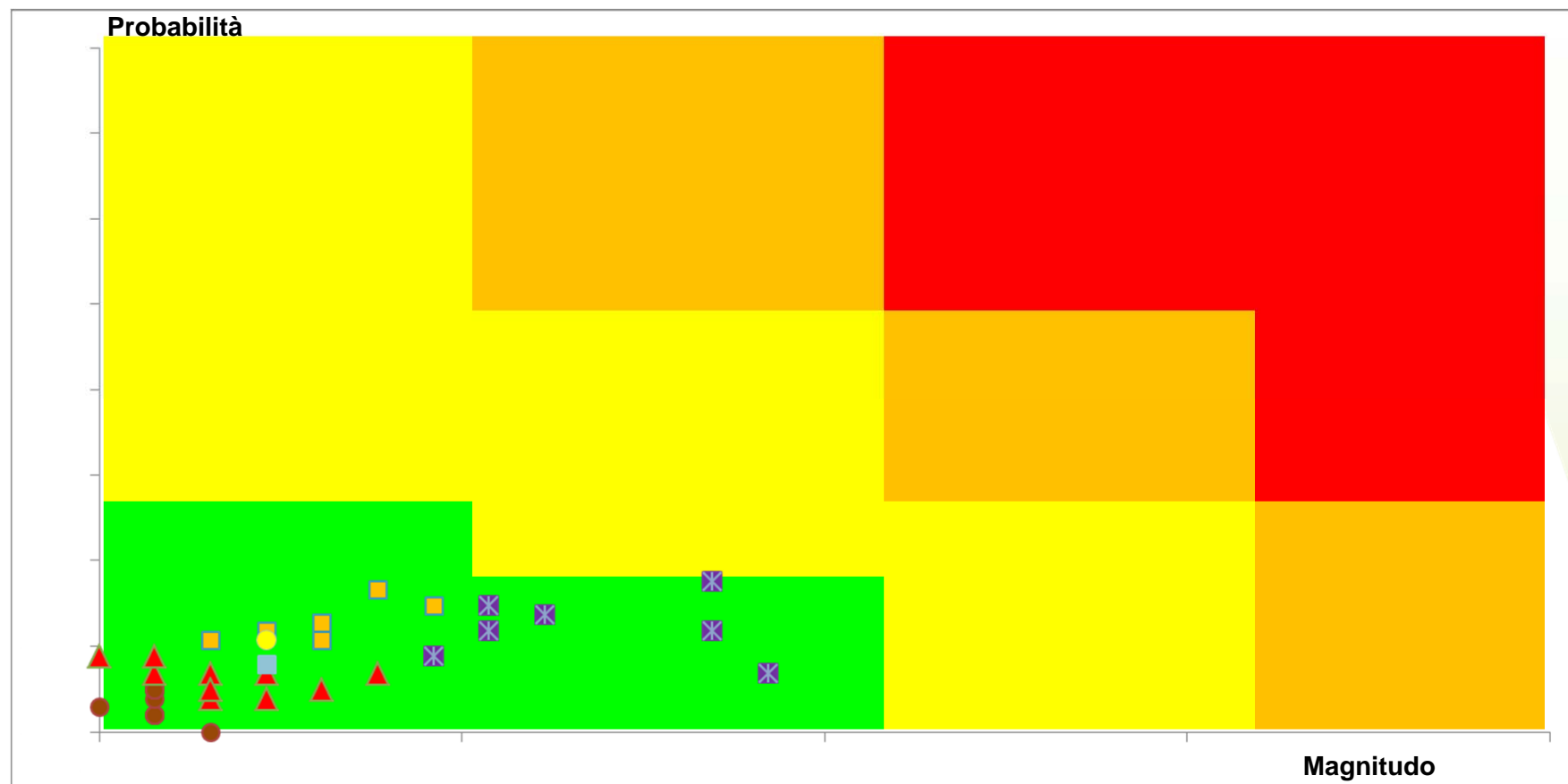
AMBIENTE DI LAVORO

Progetto Passaparola (informazione a cascata)
Audience analysis (Road Show e House organ)







Progetto «Sicurezza stradale in azienda»
Progetto DST – Drive System Tool attivato su automezzi Waste

Risultati (efficacia)

Matrice rischio Gruppo Hera (2011-2012)



Legenda:

 GO1-Resp. I e II liv SOT, Dirigenti e Quadri	 GO4-Ambiente SOT
 GO2-Staff SOT, Impiegati	 GO5 (ex GO3)-Laboratori
 GO3-Reti SOT	 GO6 (ex GO4)-Telecontrollo

Validità del metodo

- Conferma dei requisiti nell'impostazione di base (oggettività, documentabilità, ripetibilità ed esportabilità)
- Attribuzione di significato agli eventi sentinella e ai fattori di contesto e contenuto lavorativo
- La Valutazione del Rischio Stress Lavoro Correlato è stata svolta al pari degli altri rischi previsti dal D.lgs. 81/08

Work in progress

Per un'azione più **incisiva**



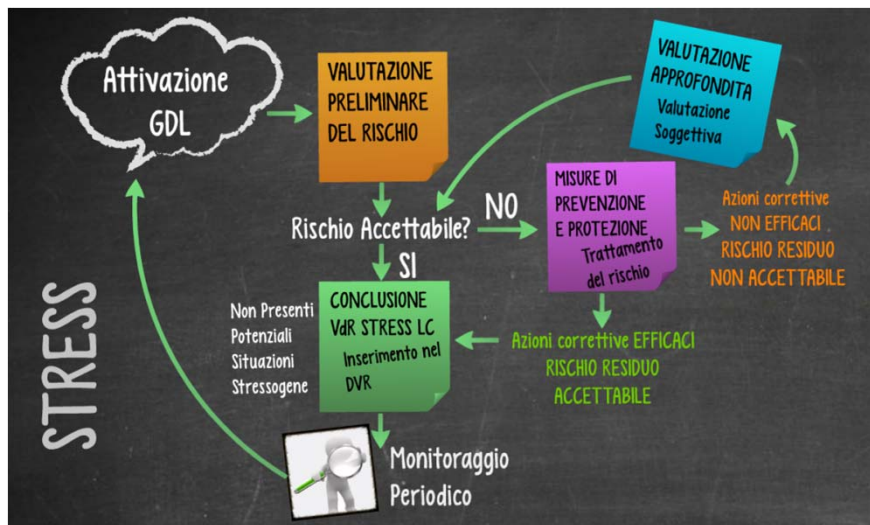
Revisione SIA

Scheda Informativa Aziendale

- riorganizzazione dei Gruppi Omogenei da 5 a 14
- riparametrazione dei pesi di alcune voci
(peso infortuni operai > peso infortuni impiegati)
- revisione di valori limite

Risultati (efficacia) in corso dal 2014

GRUPPI DI LAVORO		HERA SPA ENTI CENTRALI	HERA SPA DCSC	HERA SPA DIR INNOVAZIONE	HERA SPA STAFF DGO	HERA SPA DIR ACQUA	HERA SPA DIR RETI ENERGIA	HERA SPA DIR SERV AMB	HERA SPA DIR TECN CLIENTI	ACANTHO	HERA COMM	HERA COMM MARCHÉ	HERA TRADING	HERA LUCE	UNIFLOTTE
SIA GO1-GO7	GO1- Dirigenti,- quadri,- imp. direttivi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	GO2- imp. non direttivi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	GO3- TLC- turno 24h,- imp. turno			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>					
	GO4- Laboratorio			<input checked="" type="checkbox"/>											
	GO5- Ingegneria				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	GO6- Operatore Addetto al Pubblico										<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	GO7- Commerciali									<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
SIA GO8-GO14	GO8- Operai RETI ENERGIA						<input checked="" type="checkbox"/>								
	GO9- Operai ACQUA					<input checked="" type="checkbox"/>									
	GO10- Operai SERV AMB							<input checked="" type="checkbox"/>							
	GO11- Operai DTC								<input checked="" type="checkbox"/>						
	GO12- Operai HL													<input checked="" type="checkbox"/>	
	GO13- Operai Uniflotte														<input checked="" type="checkbox"/>
	GO14- Operai Magazzino		<input checked="" type="checkbox"/>												



Ennio Dottori

Direttore QSA
Hera spa

ennio.dottori@gruppohera.it