

# VALUTAZIONE RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO

Il presente documento di valutazione del rischio è stato redatto dal Datore di Lavoro in collaborazione con la ditta specializzata INFORMA s.r.l. incaricata dall'azienda Zètema Progetto Cultura s.r.l.; in particolare si è reso necessario il coinvolgimento dello Psicologo del Lavoro Dott.ssa Paula Nocchi.

I rischi sono stati considerati e valutati in collaborazione con:


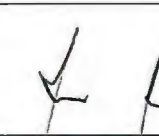


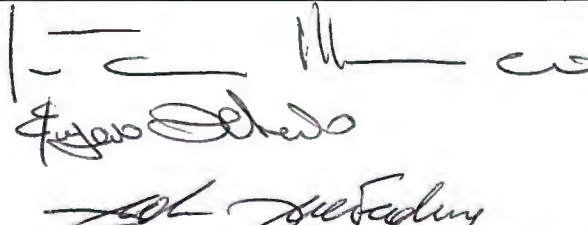
- il Servizio Prevenzione e Protezione
- I Medici Competenti Dott. Alessandro Cataldo e Dott. Cristiano de Arcangelis
- I Dirigenti e Responsabili di Funzione (vedere elenco pagg. seguenti)
- i Sig.ri Pierfederico Poli, Antonio Monaco, Eugenio Oliverio che hanno preso consapevolezza delle proprie mansioni e in qualità di rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza si propongono di organizzare occasioni di riflessione per i lavoratori già presenti e per quelli che eventualmente facessero ingresso nella compagine lavorativa aziendale.

Il documento in questione è conforme al D.Lgs 81/08 e s.m.i. e fa parte integrante della valutazione dei rischi aziendali.

OHSAS  
18001:2007

Sistema di  
Gestione della  
Sicurezza dei  
Lavoratori

Zètema Progetto  
Cultura s.r.l.  
Via A. Benigni, 59  
00156 Roma (RM)  
Tel. 06 82077.1  
Fax. 06 82077105  
www.zetema.it

<b>Il Datore di Lavoro:</b> Dott. Albino Ruberti	
<b>Il Dirigente Delegato per la Sicurezza:</b> Dott.ssa Roberta Biglino	
<b>Il R.S.P.P.:</b> Geom. Vito Ambriola	
<b>Medici Competenti:</b> Dott. Alessandro Cataldo Dott. Cristiano De Arcangelis	 Dott. CRISTIANO DE ARCANGELIS Medico Chirurgo Specialista in Medicina del Lavoro DOTT. ALESSANDRO CATALDO MEDICO CHIRURGO
<b>R.L.S.:</b> Antonio Monaco Eugenio Oliverio Pierfederico Poli	

SGS

La valutazione del rischio STRESS LAVORO CORRELATO è stata svolta attraverso una serie di incontri ed utilizzando la metodologia dell'INAIL ed attraverso i FOCUS GROUP.

Di seguito si allegano i verbali (ed i fogli firma) degli incontri effettuati e la relazione finale contenente l'esito della valutazione dello stress lavoro correlato; in particolare nel presente documento sono contenuti:

- INCONTRO SCHEDA I: eventi sentinella del 27 Ottobre 2015
- Verbale riunione (SCHEDA II e scheda III) del 17 Novembre 2015
- Verbale documentazione FOCUS GROUP del 17 Novembre 2015
- Verbale riunione (SCHEDA II e scheda III) del 19 Novembre 2015
- Verbale documentazione FOCUS GROUP del 19 Novembre 2015
- Relazione finale VALUTAZIONE STRESS LAVORO CORELATO

**OHSAS  
18001:2007**Sistema di  
Gestione della  
Sicurezza dei  
LavoratoriZetema Progetto  
Cultura s.r.l.  
Via A. Benigni, 59  
00156 Roma (RM)  
Tel. 06 82077.1  
Fax. 06 82077105  
www.zetema.it**SGS**

Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato

Nella casella TOTALE PUNTEGGIO si deve inserire la somma del punteggio finale di ogni indicatore.

<b>DATA COMPILAZIONE</b>
<b>IMPRESA</b>
<b>MANSIONE/REPARTO</b>

Roma 27/10/2015

SCHEDA DI VALUTAZIONE COMPILATA DA:  
Contrassegnare i referenti coinvolti in questa fase, indicando al lato il nominativo

DIRETTORE GENERALE  
DELEGATO PER LA SICUREZZA

	NOME E COGNOME	FIRMA
<input checked="" type="checkbox"/> DATORE DI LAVORO <input type="checkbox"/> RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI <input type="checkbox"/> RSPP	Dr. SSA ROBERTA BIGLIANO	[Firma]
<input type="checkbox"/> RLS/ RLST		
<input type="checkbox"/> MEDICO COMPETENTE		
<input type="checkbox"/> LAVORATORI		
<input type="checkbox"/> ALTRE FIGURE (specificare ruolo o professionalità)		
<input checked="" type="checkbox"/> DIRIGENTE AREA DIRETTORE UMANE RISORSE	Dr. SSA GEMMA RUBINO	[Firma]
<input checked="" type="checkbox"/> RSG SL	ING. DAVIDE RUBINO	[Firma]
<input checked="" type="checkbox"/> RSPP	ING. PIERO CORRANTE	[Firma]

PSICOLOGIA

Dr. SSA PAOLA  
NOCCHI

Paola Morici - UPAUL

**Oggetto: Verbale Riunione presso Zètema Progetto Cultura Srl per la Valutazione Rischio Stress Lavoro Correlato (VSLC) svoltasi in data 17 novembre 2015.**

**Somministrazione della Scheda II– Area Contenuto del Lavoro e Scheda III – Area Contesto del Lavoro, del Metodo INAIL.**

In data odierna vi è stato il secondo incontro per la Valutazione Rischio Stress Lavoro Correlato (VSLC), avvenuto presso la sede di Roma.

A tale incontro erano presenti: Dr.ssa Roberta Biglino, Dr.ssa Gemma Rubino, Ing. Davide Guidi e l'Ing. Piero Durante, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza Antonio Monaco, Pierfederico Poli ed Eugenio Oliverio; il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione Vito Ambriola, il Medico Competente Dottor De Arcangelis, il Dirigente Area Musei Teresa Mulone, il Dirigente Area Eventi Claudio Di Biagio, il Dirigente Area Mostre Renata Sansone, il Dirigente Area Turismo Riccardo Capone di Zètema e la Psicologa Dr.ssa Paula Nocchi dell'Istituto Informa.

Inoltre, doveva essere presente la Dirigente Area Biblioteche e Informagiovani, Rosangela Caputo, ma per problemi personali non ha potuto prendere parte al Focus Group, pertanto il team di lavoro ha deciso di sottoporre il questionario INAIL alla Responsabile Area Catalogazione Manuela Santini di Zètema, che avrebbe dovuto partecipare all'incontro di giovedì 19 novembre c.a. La Dr.ssa Rosangela Caputo, di conseguenza, prenderà parte al secondo Focus Group (19/11/2015) sostituendo la Dr.ssa Manuela Santini.

Pertanto, i Gruppi Omogenei presenti quest'oggi sono stati:

- MUSEI
- EVENTI
- MOSTRE
- TURISMO
- CATALOGAZIONE

L'incontro ha visto la somministrazione, ad ogni Dirigente per Area, della *Scheda II– Area Contenuto del Lavoro e della Scheda III- Area Contesto del Lavoro*, del Metodo INAIL.

Nello specifico, la Scheda II è composta da 36 domande (1-36), mentre la Scheda III da 29 domande (37-66).

Le informazioni inerenti a tali schede, quest'oggi, sono state attentamente esaminate e discusse.

Si è osservato che alcuni items, sia per la *Scheda II – Area Contenuto del Lavoro* che per la *Scheda III - Area Contesto del Lavoro*, hanno ottenuto le medesime risposte per tutti i Gruppi Omogenei intervistati quest'oggi. Ciò sta a determinare che le risposte a tali domande sono trasversali a tutta Zètema.

Le domande in questione, della Scheda II, vanno dalla n° 1 alla n° 13, inerenti la categoria *“Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro (Fare riferimento al Documento di valutazione dei rischi)”*; la n° 25 dell'area *“Carico di lavoro – ritmo di lavoro”* poiché l'azienda non appartiene alle categorie industriali e pertanto nessun *“lavoratore non agisce sul ritmo della macchina”*. L'item n°



33 *“Le pause di lavoro sono chiaramente definite”* per tutti i Gruppi Omogenei di Zètema al livello contrattuale. Le altre domande con risposte uguali per tutti i Gruppi Omogenei appartengono alla Scheda III; più precisamente gli items dal 37 al 47, della categoria *“Funzione e cultura organizzativa”*. Nello specifico, per quanto riguarda la domanda 45 *“Presenza di momenti di comunicazione dell’azienda a tutto il personale”* l’azienda organizza una convention annuale con tutti i dirigenti e i preposti di Zètema. Per il quesito n° 47 si sottolinea che il referente per l’ascolto e la gestione dei casi di disagio lavorativo (stress, mobbing, ecc...) è l’Ufficio Sicurezza. Gli altri items sono il 52, il 53 del gruppo *“Evoluzione della carriera”*, le domande dalla 57 alla 59 dell’area *“Autonomia decisionale – Controllo del lavoro”*, i quesiti n° 60 e 61 della categoria *“Rapporti interpersonali sul lavoro”*, l’item n° 63 *“Possibilità di effettuare la pausa pranzo in luogo adeguato – mensa aziendale”*, area *“Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro”*. La società Zètema non è fornita di una mensa aziendale ma permette ai dipendenti di consumare la pausa pranzo in luoghi chiusi che accettano buoni pasto che vengono dati loro dall’azienda stessa. Infine, la domanda 65 *“Possibilità di raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici/navetta d’impresa”*, appartenente al gruppo *“Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita lavoro”*. Di fatti, l’azienda ha stipulato la convenzione con la società ATAC di Roma che dà diritto ai lavoratori di uno sconto del 30% sull’abbonamento annuale per i mezzi pubblici

I quesiti 52 e 53 potrebbero far incrementare negativamente il valore della presenza di stress lavoro correlato in Zètema. Tuttavia è doveroso sottolineare che nonostante non siano *definiti criteri per l’avanzamento della carriera in azienda* (item 52), poiché non è presente un piano formalizzato al livello aziendale, è pur vero che esiste un piano di valorizzazione per la crescita professionale che viene comunicato annualmente e sottoscritto dai sindacati, pertanto è presente un percorso di crescita per alcune mansioni, attraverso selezioni pubbliche interne a Zètema. Per quanto riguarda, invece, la domanda 53 *“Esistono sistemi di valutazione dei dirigenti/capi in relazione alla corretta gestione del personale subordinato”* si può affermare che non esiste, anche per tal caso, un sistema formalizzato ma, tuttavia, è presente una valutazione informale.

Inoltre, per l’item 58 *“Sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali”* si precisa che è presente, all’interno dell’azienda, un tavolo sindacale.

Prima di procedere all’esaminazione di alcuni items delle Schede INAIL che hanno necessitato di note aggiuntive per rendere più esaustive le risposte dicotomiche *“sì”* o *“no”*, si precisa che le domande per la Valutazione Stress Lavoro Correlato sono state somministrate a quattro Gruppi Omogenei, dei cinque di oggi, a coppia. Nello specifico, i Dirigenti dell’Area Eventi ed Area Mostre sono stati intervistati simultaneamente e lo stesso è avvenuto per i Dirigenti dell’Area Musei e dell’Area Turismo, poiché tali Gruppi Omogenei ricoprono mansioni simili all’interno di Zètema.

Gruppo Omogeneo MUSEI:

#### **SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO** **AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE DI LAVORO**

- **Item 4 – MICROCLIMA ADEGUATO:** la risposta è *“sì”*; tuttavia, nel caso in cui il lavoratore dovesse trovarsi vicino/adiacente a fonti di calore o di freddo (porte di ingresso o di uscita del museo), per necessità, l’azienda interviene permettendo al lavoratore di usufruire di



cambi di postazione più frequenti, nello specifico di maggiori turnazioni. Si sottolinea che Zètema mette a disposizione dei dipendenti divise adeguate per fronteggiare gli sbalzi di microclima.

- Item 7 –DISPONIBILITA' ADEGUATI E CONFORTEVOLI DPI: la risposta è “sì”; vengono consegnati: giubbotti, mascherine e guanti che non sono da indossare obbligatoriamente ma facoltativamente. Gli unici DPI obbligatori sono le scarpe dal lavoro per chi va sul territorio.
- Item 16- E' PRESENTE UN LAVORO CARATTERIZZATO DA ALTA MONOTONIA: la risposta è “no”. Comunque, è presente un cambio di postazione al fine di ridurre la monotonia tra i dipendenti. Nel caso in cui per alcuni lavoratori fosse troppo monotona la mansione e venisse avanzata la richiesta di cambiare ruolo, questa viene accolta al fine di evitare l'insorgenza di stress correlato al lavoro.

#### CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO

- Item 21- CI SONO FREQUENTI VARIAZIONI IMPREVEDIBILI DELLA QUANTITA' DI LAVORO: la risposta è “no” poiché le variazioni di quantità del lavoro non sono frequenti né imprevedibili; tuttavia sono presenti variazioni non del tutto prevedibili, ma nella maggior parte dei periodi della giornata e dell'anno i dipendenti sono a conoscenza di orari, giorni, stagioni in cui è maggiore l'affluenza dei turisti presso i musei.

#### ORARIO DI LAVORO

- Item 33- LE PAUSE DI LAVORO SONO CHIARAMENTE DEFINITE: la risposta è “sì”, poiché in tutta l'azienda le pause sono accordate con il sindacato per numero e frequenza; tuttavia per i lavoratori che ricoprono la mansione nelle biglietterie è più difficoltoso fare la pausa negli orari concordati, ciò nonostante riescono comunque a ritagliarsi del tempo per sé, durante l'orario di lavoro.
- Item 34- E' PRESENTE IL LAVORO A TURNI: la risposta è “sì”; tuttavia la risposta non deve essere soppesata come elemento stressogeno, poiché la turnazione è intrinseca alla mansione stessa, dato che i musei sono un servizio per il pubblico.

### **SCHEDA III – AREA CONTESTO DEL LAVORO**

#### FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

- Item 43-EFFETTUAZIONI RIUNIONI/INCONTRI TRA DIRIGENTI E LAVORATORI: la risposta è “sì”, vengono effettuati sopralluoghi periodici.

#### AUTONOMIA DECISIONALE – CONTROLLO DEL LAVORO

- Item 55-IL LAVORO DIPENDE DA COMPITI PRECEDENTEMENTE SVOLTI DA ALTRI: la risposta è “sì”, poiché è nella natura della mansione il passaggio del testimone, visto che ci troviamo di fronte ad un tipo di lavoro a turnazione.



- Item 59-SONO PRESENTI RIGIDI PROTOCOLLI DI SUPERVISIONE SUL LAVORO SVOLTO: la risposta è “no”, poiché non sono presenti rigidi protocolli di supervisione. Tuttavia, vengono predisposti regolari piani di monitoraggio interni, con cadenza settimanale e quindicinali.

#### INTERFACCIA CASA LAVORO – CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

- Item 63-POSSIBILITA' DI EFFETTUARE LA PAUSA PASTO IN LUOGO ADEGUATO – MENSA AZIENDALE: la risposta è “no”, poiché l'azienda non dispone di una mensa. Tuttavia, tutti i dipendenti di Zètema hanno a disposizione buoni pasto. E' da sottolineare che i custodi dei musei non hanno pausa pranzo ma ciò è dovuto alla natura della mansione stessa e ciò non elemento da sottolineare come possibile causa di stress legato al lavoro.
- Item 65-POSSIBILITA' DI RAGGIUNGERE IL POSTO DI LAVORO CON MEZZI PUBBLICI NAVETTA DELL'IMPRESA: la risposta è “sì”; in realtà Zètema non usufruisce di una navetta privata ma ha stipulato la convenzione con la società ATAC di Roma che dà diritto ai lavoratori di uno sconto del 30% sull'abbonamento annuale per i mezzi pubblici. In aggiunta, i dipendenti possono entrare nelle aree ZTL a traffico limitato per raggiungere il luogo di lavoro in centro città. Inoltre, le lavoratrici dell'area musei, al museo di Villa Borghese a Roma, possono usufruire di parcheggi sicuri per solo donne.

**GRUPPO OMOGENEO TURISMO:** come specificato inizialmente, le risposte ottenute da tale area non si discostano di molto da quelle del gruppo precedente dei Musei, poiché le mansioni dei lavoratori sono analoghe e il lavoro, anche in questo caso, è effettuato su turnazione. Pertanto, di seguito vengono esaminate le risposte diverse dal gruppo Musei, che hanno necessitato di note aggiuntive.

#### **SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO** AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE DI LAVORO

- Item 7 –DISPONIBILITA' ADEGUATI E CONFORTEVOLI DPI: la risposta è “sì”. Nel passato è stata richiesta per un singolo Punto Informativo Turistico la dotazione di mascherine di protezione per i lavoratori impegnati nel sito, e tale richiesta è stata accolta da Zètema.

#### CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO

- Item 21- CI SONO FREQUENTI VARIAZIONI IMPREVEDIBILI DELLA QUANTITA' DI LAVORO: la risposta è “sì”; tuttavia tale variabile è gestita in modo adeguato dai lavoratori poiché è la mansione stessa che richiede una preparazione adeguata alle variazioni imprevedibili della quantità di lavoro, visto che il lavoro è a stretto contatto con i turisti il cui numero può variare da giornata a giornata e da periodi dell'anno. E' opportuno sottolineare che tale



variabile non determina stress legato al lavoro ai dipendenti dell'area turismo poiché la variazione del ritmo di lavoro è insita nella natura stessa della mansione.

#### ORARIO DI LAVORO

- Item 29-E' PRESENTE REGOLARMENTE UN ORARIO LAVORATIVO SUPERIORE ALLE 8 ORE: la risposta è "sì" poiché il lavoro è su turnazione part-time verticale (3 gg lavorativi a settimana) e full time (4 gg lavorativi a settimana) e, pertanto, non deve essere letto come elemento stressogeno per il lavoratore di questo Gruppo Omogeneo poiché tale elemento è insito nella natura stessa della mansione.
- Item 31: E' PRESENTE ORARIO DI LAVORO RIGIDO (NON FLESSIBILE)?: la risposta è "sì" poiché ci troviamo di fronte ad un lavoro a turni, pertanto vale la stessa nota riportata qui sopra nella domanda 29.

#### SCHEDA III – AREA CONTESTO DEL LAVORO

##### FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

- Item 43-EFFETTUAZIONI RIUNIONI/INCONTRI TRA DIRIGENTI E LAVORATORI: la risposta è "sì", tuttavia, alle volte, è impossibile effettuare delle riunioni cadenziate poiché le sedi di lavoro sono numerose e sparse su tutto il territorio della capitale.

##### AUTONOMIA DECISIONALE – CONTROLLO DEL LAVORO

- Item 55-IL LAVORO DIPENDE DA COMPITI PRECEDENTEMENTE SVOLTI DA ALTRI: qui la risposta è "no", al contrario del Gruppo Omogeneo dei Musei nonostante sia presente un lavoro su turnazione. Il lavoro non necessita del passaggio di testimone.

##### INTERFACCIA CASA LAVORO – CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

- Item 63-POSSIBILITA' DI EFFETTUARE LA PAUSA PASTO IN LUOGO ADEGUATO – MENSA AZIENDALE: la risposta è "no", per i motivi precisati inizialmente. Tuttavia, coloro che lavorano in certe zone della città hanno la possibilità di accedere ed usufruire di luoghi adibiti alla consumazione del pasto, altri, invece, non possono mangiare all'interno del luogo di lavoro perché lì è vietato dall'azienda stessa.
- Item 64-POSSIBILITA' DI ORARIO FLESSIBILE: la risposta è "no", sempre perché ci troviamo di fronte ad un lavoro su turnazione. Tuttavia, l'azienda si mostra e si è mostrata disponibile nei confronti di quei lavoratori che hanno esigenze particolari o problemi di una certa gravità. Ad esempio, in passato sono state attivate convenzioni con centri estivi per i minori dei lavoratori.



GRUPPO OMOGENEO CATALOGAZIONE: Solo un item ha necessitato di una nota aggiuntiva e si tratta del 31, analizzato poco più in basso.

**SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO**  
AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE DI LAVORO

- Item 31: E' PRESENTE ORARIO DI LAVORO RIGIDO (NON FLESSIBILE)?: la risposta è “NO”, poiché da contratto è accordato un orario di entrata ed uno di uscita, con flessibilità di 30 min per l'orario di ingresso ed uscita.

GRUPPO OMOGENEO MOSTRE:

**SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO**  
AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE DI LAVORO

- Item 17- LO SVOLGIMENTO DELLA MANSIONE RICHIEDE DI ESEGUIRE PIU' COMPITI CONTEMPORANEAMENTE: la risposta è “sì”, poiché i lavoratori di tale Gruppo Omogeneo devono eseguire più compiti assieme, nello specifico durante precisi periodi dell'anno. Tuttavia, tale elemento non deve essere considerato stressogeno poiché rispondere a più richieste contemporaneamente è insito nella mansione stessa. Di conseguenza, i lavoratori sono calibrati a fronteggiare situazioni di tale natura.

CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO

- Item 21- CI SONO FREQUENTI VARIAZIONI IMPREVEDIBILI DELLA QUANTITA' DI LAVORO: la risposta è “no” poiché le variazioni di quantità del lavoro non sono frequenti né imprevedibili; tuttavia sono presenti variazioni non del tutto prevedibili, ma nella maggior parte dei periodi dell'anno i dipendenti sono a conoscenza della variazione e dell'aumentare delle richieste di lavoro provenienti dai committenti esterni all'azienda.
- Item 24-IL RITMO LAVORATIVO PER L'ESECUZIONE DEL COMPITO E' PREFISSATO: la risposta è “sì”; vi è una pianificazione dei compiti affinché il lavoro venga organizzato in maniera ottimale. Può accadere, però, che il lavoro richieda più tempo del previsto per essere portato a termine, soprattutto nei momenti in cui ci sono scadenze prefissate dettate dalla committenza esterna a Zètema.
- Item 26-I LAVORATORI DEVONO PRENDERE DECISIONI RAPIDE: la risposta è “sì”; è importante sottolineare l'autonomia che viene lasciata al lavoratore per portare a termine il proprio compito prefissato, tuttavia là dove dovessero emergere problematiche di una certa identità il collaboratore deve ed ha la possibilità di confrontarsi sempre con il dirigente della propria area di lavoro.

ORARIO DI LAVORO

- Item 29-E' PRESENTE REGOLARMENTE UN ORARIO LAVORATIVO SUPERIORE ALLE 8 ORE: la risposta è “sì”, poiché i lavoratori di tale Gruppo Omogeneo, spesso, devono recarsi ad



eventi serali che non tendono, però, a protrarsi fino a notte tarda. In tal caso, il giorno a seguire i collaboratori hanno la possibilità di entrare al lavoro più tardi rispetto all'orario stabilito da contratto. Tale variabile, però, non è elemento di stress per i lavoratori poiché il lavoro superiore alle 8 ore è insita nella natura stessa della mansione.

- Item 30-VIENE ABITUALMENTE SVOLTO LAVORO STRAORDINARIO: la risposta è "sì", e vale la stessa nota aggiuntiva della domanda precedente n° 29.

### **SCHEDA III – AREA CONTESTO DEL LAVORO**

#### **INTERFACCIA CASA LAVORO – CONCILIAZIONE VITA/LAVORO**

- Item 65-POSSIBILITA' DI RAGGIUNGERE IL POSTO DI LAVORO CON MEZZI PUBBLICI NAVETTA DELL'IMPRESA: la risposta è "sì"; in realtà Zètema non usufruisce di una navetta privata ma ha stipulato la convenzione con la società ATAC di Roma che dà diritto ai lavoratori di uno sconto del 30% sull'abbonamento annuale per i mezzi pubblici. Inoltre, i lavoratori che devono recarsi ad eventi serali senza automezzo privato hanno la possibilità di prendere un taxi per rientrare alla propria abitazione e l'azienda rimborsa loro le spese del viaggio.
- Item 66-POSSIBILITA' DI SVOLGERE LAVORO PART-TIME VERTICALE/ORIZZONTALE: la risposta è "no", almeno per quanto riguarda questo Gruppo Omogeneo poiché tale orario lavorativo non è compatibile con la mansione stessa. Tuttavia, nel caso in cui venissero avanzate richieste particolari potranno essere valutate dall'Ufficio di Risorse Umane ed, eventualmente, accolte. Comunque, ad oggi non sono state inoltrate specifiche richieste.

**GRUPPO OMOGENEO EVENTI:** come specificato inizialmente, le risposte ottenute da tale area non si discostano di molto da quelle del gruppo precedente Mostre, poiché le mansioni dei lavoratori sono analoghe e il lavoro e le due aree collaborano tra loro per portare a termine gli stessi obiettivi. Pertanto, di seguito vengono esaminate le risposte diverse dal gruppo Mostre, che hanno necessitato di note aggiuntive.

### **SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO**

#### **PIANIFICAZIONE DEI COMPITI**

- Item 17- LO SVOLGIMENTO DELLA MANSIONE RICHIEDE DI ESEGUIRE PIU' COMPITI CONTEMPORANEAMENTE: la risposta è "sì" e, anche in questo caso, vige la nota dello stesso item per il Gruppo Omogeneo Mostre.



### CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO / ORARIO DI LAVORO

Gli items con risposta “sì”, che determinerebbero fattori di rischio da Stress Lavoro Correlato per l’azienda, sono i n° 24 -26-29-30, come per il Gruppo Omogeneo Mostre. Anche in questo caso, si fa riferimento alle note trascritte precedentemente per l’area Mostre.

### SCHEDA III – AREA CONTESTO DEL LAVORO

#### INTERFACCIA CASA LAVORO – CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

- Item 66-POSSIBILITA’ DI SVOLGERE LAVORO PART-TIME VERTICALE/ORIZZONTALE: la risposta è “no”, anche per tale Gruppo Omogeneo. Vigè la stessa nota dello stesso item per il Gruppo Omogeneo Mostre.

#### Firme:

- Dr.ssa Roberta Biglino,  
*Direttore Generale (Dirigente Delegato per la Sicurezza) di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Dr.ssa Gemma Rubino  
*Dirigente Area Risorse Umane di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Ing. Davide Guidi  
*RSGSL di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Ing. Piero Durante,  
*ASPP di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Vito Ambriola,  
*RSPP di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Dottor De Arcangelis,  
*Medico Competente di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Dr.ssa Teresa Mulone,



*Dirigente Area Musei di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Dottor Riccardo Capone,  
*Dirigente Area Turismo di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Dr.ssa Renata Sansone,  
*Dirigente Area Mostre di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Dottor Claudio Di Baigio,  
*Dirigente Area Eventi di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Dr.ssa Manuela Santini,  
*Responsabile Area Catalogazione di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Eugenio Oliverio,  
*RLS di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Pierfederico Poli,  
*RLS di Zètema di Progetto Cultura Srl*


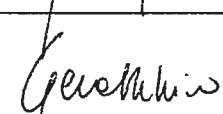

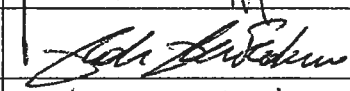
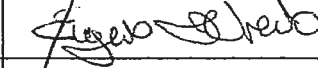

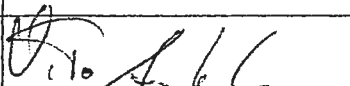
- Antonio Monaco,  
*RLS di Zètema di Progetto Cultura Srl*

- Dr.ssa Paula Nocchi,  
*Psicologa di Informa Srl*

**VERBALE DI DOCUMENTAZIONE DEI FOCUS GROUP DI CONSULTAZIONE DEI SOGGETTI AZIENDALI**

<b>Azienda</b>	Zetema S.r.l.
<b>Data valutazione</b>	17 novembre 2015
<b>Mansione/ Gruppo Omogeneo</b>	AREA MOJELI / TURISMO / CATALOGAZIONE EVENTI E MOSTRE
<b>Schede Metodo INAIL</b>	SCHEDA II - AREA CONTENUTO DEL LAVORO SCHEDA III - AREA CONTESTO DEL LAVORO

**COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI GESTIONE DELLA VALUTAZIONE**

RUOLO	NOMINATIVO/I	FIRMA/E
Datore di lavoro o suo rappresentate	ROBERTA BIGLINO	
DIRETTORE DELEGATO PER LA SICUREZZA	GEMMA RUBINO	
RLS	ANTONIO MONACO	
	PIERFEDERICO ROU	
	EUGENIO OLIVERIO	
RSGSL	DAVIDE GUIDI	
RSPP	VITO AMBRIOIA	



ASPP	PIERO DURANTE	Piè Durante
Medico competente	DE ANTONIUS GUSTO	De Antoni
Dirigente Area.....TURISMO.....	RICCARDO CAPONE	Riccardo Capone
Dirigente Area.....MUSEI.....	TERESA MULLOND	Teresa Mullond
Dirigente Area.....CATALOGAZIONE.....	MANUELA SANTINI	Manuela Santini
Dirigente Area.....EVENTI.....	CLAUDIO DI BIAGIO	Claudio Di Biagio
Responsabile.....MOSTRE.....	RENATA SANSONE	Renata Sansone
Psicologa del lavoro/ Conduttore Focus Group	PAULA NOCCHI	Paola Nocchi
Altre persone presenti al Focus Group	VALERIA FERRERI	Valeria Ferreri

COORDINATRICE PROGETTO

USLC "IN FORMA"

**Oggetto: Verbale Riunione presso Zètema Progetto Cultura Srl per la Valutazione Rischio Stress Lavoro Correlato (VSLC) svoltasi in data 19 novembre 2015.**

**Somministrazione della Scheda II– Area Contenuto del Lavoro e Scheda III – Area Contesto del Lavoro, del Metodo INAIL.**

In data odierna vi è stato il terzo incontro per la Valutazione Rischio Stress Lavoro Correlato (VSLC), avvenuto presso la sede di Roma.

A tale incontro erano presenti: Dr.ssa Roberta Biglino, Ing. Davide Guidi e l'Ing. Piero Durante, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza Antonio Monaco, Pierfederico Poli ed Eugenio Oliverio il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione Vito Ambriola, la Dirigente Risorse Umane Dr.ssa Gemma Rubino, il Dirigente ed il Preposto Area Logistica Luca Pavone e Maurizio Ambriola, il Dirigente e il Preposto Area Conservazione Sabrina Marchi e Maria Rotondi, i Dirigenti Area Progettazione Guido Ingrao e Damiano Cavarra, il Responsabile Area Controllo e Manutenzione Massimo Billi, il Delegato Area Biblioteche e Informagiovani Raffaele Taddeo, il Dirigente Area Turismo e Call Center Riccardo Capone di Zètema e la Psicologa Dr.ssa Paula Nocchi dell'Istituto Informa.

Pertanto, i Gruppi Omogenei presenti quest'oggi sono stati:

- LOGISTICA
- CONSERVAZIONE
- PROGETTAZIONE
- CONTROLLO E MANUTENZIONE
- BIBLIOTECHE E INFORMAGIOVANI
- AMMINISTRAZIONE
- CALL CENTER

Si precisa che il Gruppo Omogeneo Call Center è stato aggiunto quest'oggi, durante il Focus Group, sotto suggerimento da parte dei Rappresentanti dei Lavoratori; tale proposta è stata accolta e condivisa, poi, da tutti i membri del Team di Lavoro.

Nello specifico, l'Area Call Center appartiene al Gruppo Omogeneo Turismo e, pertanto, il Dirigente è lo stesso Dottor Riccardo Capone.

L'incontro ha visto la somministrazione, ad ogni Dirigente per Area, della *Scheda II– Area Contenuto del Lavoro e della Scheda III- Area Contesto del Lavoro*, del Metodo INAIL.

Nello specifico, la Scheda II è composta da 36 domande (1-36), mentre la Scheda III da 29 domande (37-66).

Le informazioni inerenti a tali schede, quest'oggi, sono state attentamente esaminate e discusse. Come per il primo Focus Group, tenutosi il 17 novembre c.a., si è osservato che alcuni items, sia per la *Scheda II – Area Contenuto del Lavoro* che per la *Scheda III - Area Contesto del Lavoro*, hanno ottenuto le medesime risposte per tutti i Gruppi Omogenei intervistati quest'oggi, ad eccezione fatta per alcuni quesiti per l'Area Conservazione, per l'Area Logistica, per l'Area



Amministrativi e per l'Area Call Center. Tuttavia, si può affermare che anche per questo gruppo di lavoro un gran numero di risposte alle domande delle due schede INAIL sono trasversali a tutta la società Zetema.

Le domande in questione vanno dalla n° 1 alla n° 13, inerenti la categoria *“Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro (Fare riferimento al Documento di valutazione dei rischi)”*; gli items dal 14 al 19 dell'area *“Pianificazione dei compiti”*, la domanda n° 25 dell'area *“Carico di lavoro – ritmo di lavoro”* poiché l'azienda non appartiene alle categorie industriali e pertanto nessun *“lavoratore non agisce sul ritmo della macchina”*. L'item n° 33 *“Le pause di lavoro sono chiaramente definite”* per tutti i Gruppi Omogenei di Zetema al livello contrattuale. Le altre domande con risposte uguali per tutti i Gruppi Omogenei appartengono alla Scheda III; più precisamente gli items dal 37 al 47, della categoria *“Funzione e cultura organizzativa”*. Nello specifico, per quanto riguarda la domanda 45 *“Presenza di momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale”* l'azienda organizza una convention annuale con tutti i dirigenti e i preposti di Zetema. Per il quesito n° 47 si sottolinea che il referente per l'ascolto e la gestione dei casi di disagio lavorativo (stress, mobbing, ecc...) è l'Ufficio Sicurezza. Gli altri items sono il 52, il 53 ed il 54 del gruppo *“Evoluzione della carriera”*, le domande dalla 57 alla 59 dell'area *“Autonomia decisionale – Controllo del lavoro”*, i quesiti n° 60, 61 e 62 della categoria *“Rapporti interpersonali sul lavoro”*, l'item n° 63 *“Possibilità di effettuare la pausa pranzo in luogo adeguato – mensa aziendale”*, area *“Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro”*. La società Zetema non è fornita di una mensa aziendale ma permette ai dipendenti di consumare la pausa pranzo in luoghi chiusi che accettano indennità mensa che vengono dati loro dall'azienda stessa. Infine, la domanda 65 *“Possibilità di raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici/navetta d'impresa”*, appartenente al gruppo *“Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita lavoro”*. Di fatti, l'azienda ha stipulato la convenzione con la società ATAC di Roma che dà diritto ai lavoratori di uno sconto del 30% sull'abbonamento annuale per i mezzi pubblici

I quesiti 52 e 53 potrebbero far incrementare negativamente il valore della presenza di stress lavoro correlato in Zetema. Tuttavia è doveroso sottolineare che nonostante non siano *definiti criteri per l'avanzamento della carriera in azienda* (item 52), poiché non è presente un piano formalizzato al livello aziendale, è pur vero che esiste un piano di valorizzazione per la crescita professionale che viene comunicato annualmente e sottoscritto dai sindacati, pertanto è presente un percorso di crescita per alcune mansioni, attraverso selezioni pubbliche interne a Zetema. Per quanto riguarda, invece, la domanda 53 *“Esistono sistemi di valutazione dei dirigenti/capi in relazione alla corretta gestione del personale subordinato”* si può affermare che non esiste, anche per tal caso, un sistema formalizzato ma, tuttavia, è presente una valutazione informale.

Inoltre, per l'item 58 *“Sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali”* si precisa che è presente, all'interno dell'azienda, un tavolo sindacale.

Le risposte dei Gruppi Omogenei della Conservazione, degli Amministrativi e dei Call Center che si discostano da quelle uguali per tutte le aree di lavoro di Zetema sono esaminate poco più sotto.

Prima di procedere all'esaminazione di alcuni items delle Schede INAIL che hanno necessitato di note aggiuntive per rendere più esaustive le risposte dicotomiche *“sì”* o *“no”*, si precisa che le domande per la Valutazione Stress Lavoro Correlato sono state somministrate a due Gruppi Omogenei, dei sei di oggi, a coppia. Nello specifico, i Dirigenti dell'Area Progettazione ed Area Controllo e Manutenzione sono stati intervistati simultaneamente, poiché tali Gruppi Omogenei



appartengono allo stesso team di lavoro all'interno di Zètema ma per delle sottili ineguaglianze è stato ritenuto opportuno suddividerli in due gruppi distinti.

Le informazioni inerenti a tale scheda, quest'oggi, sono state attentamente esaminate e discusse. Nello specifico sono state fatte le seguenti osservazioni per il

#### GRUPPO OMOGENEO LOGISTICA:

##### **SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO**

###### **AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE DI LAVORO**

- Item 6 – RISCHIO MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI CARICHI: la risposta è “sì”, poiché i lavoratori di questo Gruppo Omogeneo sono addetti allo spostamento di materiali che superano il peso, anche, di 25 kg. Difatti, essi sono sottoposti a sorveglianza sanitaria.

###### **CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO**

- Item 21- CI SONO FREQUENTI VARIAZIONI IMPREVEDIBILI DELLA QUANTITA' DI LAVORO: la risposta è “sì” poiché sono presenti variazioni della quantità di lavoro non del tutto prevedibili. Tuttavia, i lavoratori di questo Gruppo Omogeneo sono ben a conoscenza di questi “mutamenti” del carico di lavoro improvvisi e, pertanto, sono in grado di fronteggiare tale variabile. Di conseguenza, questo elemento non deve essere osservato come stressogeno piuttosto come qualcosa di intrinseco alla mansione stessa.
- Item 24-IL RITMO LAVORATIVO PER L'ESECUZIONE DEL COMPITO E' PREFISSATO: la risposta è “sì”, poiché i lavori, spesso, devono essere portati a termine con una certa rapidità dato che sono presenti delle scadenze ben precise da rispettare.

#### GRUPPO OMOGENEO CONSERVAZIONE:

##### **SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO**

###### **AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE DI LAVORO**

- Item 6 – RISCHIO MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI CARICHI: la risposta è “sì”, poiché la mansione stessa richiede uno spostamento di materiale. Tuttavia, se questo dovesse avere un peso superiore ai 25 kg viene richiesta l'assistenza dell'Area Logistica. Il Gruppo Omogeneo Conservazione è, comunque, sottoposto a sorveglianza sanitaria.
- Item 8 – LAVORO A RISCHIO DI AGGRESSIONE FISICA/LAVORO SOLITARIO: la risposta è “no”; tuttavia, dato che tale Gruppo Omogeneo tende ad operare sul territorio (scavi, musei, ecc..) ed è costituito da un corposo numero di lavoratori di sesso femminile, la società Zetema affianca alle sue dipendenti una risorsa dell'Area Logistica, nel caso si dovessero ritrovare ad operare in zone della città con rischio di pericolosità.
- Item 13- ESPOSIZIONE A RISCHIO BIOLOGICO: la risposta è “no”; tuttavia, si sottolinea che il rischio biologico è molto basso, così come quello chimico che non raggiunge il livello medio di rischio. In realtà, negli anni passati il livello di rischio chimico era più alto quando ancora tale Gruppo Omogeneo si occupava del restauro di opere d'arte.



#### PIANIFICAZIONE DEI COMPITI

- Item 14- IL LAVORO SUBISCE FREQUENTI INTERRUZIONI: la risposta è “no”, poiché le interruzioni del lavoro non sono frequenti; tuttavia, spesso, accade che i lavoratori che stanno operando nei musei vengano interrotti, nella loro mansione, dai turisti.

#### CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO

- Item 27-LAVORO CON UTILIZZO DI MACCHINE ED ATTREZZATURE AD ALTO RISCHIO: la risposta è “no”; tuttavia i lavoratori si ritrovano a dover lavorare con le piattaforme ma hanno a loro disposizione DPI adeguati ed hanno ricevuto, anche, formazione idonea nell’utilizzo di tali strumenti.
- Item 28-LAVORO CON ELEVATA RESPONSABILITA’ PER TERZI, IMPIANTI E PRODUZIONE: la risposta è “sì”, poiché questo Gruppo Omogeneo maneggia, quotidianamente, opere d’arte di grande valore storico.

#### ORARIO DI LAVORO

- Item 31: E’ PRESENTE ORARIO DI LAVORO RIGIDO (NON FLESSIBILE)?: la risposta è “no”, tuttavia, sui cantieri vi è una certa rigidità nell’orario di lavoro poiché deve essere portato a termine un lavoro con scadenze precise.

#### SCHEDA III – AREA CONTESTO DEL LAVORO

##### AUTONOMIA DECISIONALE – CONTROLLO DEL LAVORO

- Item 55-IL LAVORO DIPENDE DA COMPITI PRECEDENTEMENTE SVOLTI DA ALTRI: la risposta è “sì”; tuttavia questo elemento non deve essere valutato stressogeno per l’azienda poiché è nella natura stessa della mansione il passaggio di testimone.

##### INTERFACCIA CASA LAVORO – CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

- Item 63-POSSIBILITA’ DI EFFETTUARE LA PAUSA PASTO IN LUOGO ADEGUATO – MENSA AZIENDALE: la risposta è “sì”, nel caso di quei lavoratori che svolgono la propria mansione presso la sede centrale di Zetema. Infatti, all’interno dell’edificio dell’azienda è presente una sala adibita al consumo dei pasti anche perché è vietato consumare il cibo nei laboratori dove avviene la manutenzione delle opere d’arte.

#### GRUPPO OMOGENEO PROGETTAZIONE:

#### SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO

##### PIANIFICAZIONE DEI COMPITI

- Item 19-ADEGUATEZZA DELLE RISORSE UMANE NECESSARIE ALLO SVOLGIMENTO DEI COMPITI: la risposta è “sì”; nel caso in cui si necessitasse di ulteriore personale Zetema permette di coinvolgere figure professionali esterne alla società.



#### CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO

- Item 26-I LAVORATORI DEVONO PRENDERE DECISIONI RAPIDE: la risposta è “sì”, poiché tale variabile è intrinseca nella mansione stessa e pertanto non è da considerarsi elemento di stress correlato al lavoro.
- Item 28-LAVORO CON ELEVATA RESPONSABILITA’ PER TERZI, IMPIANTI E PRODUZIONE: la risposta è “sì”, soprattutto per i lavoratori che ricoprono il ruolo di direzione dei lavori e del coordinamento dei cantieri.

#### **SCHEDA III – AREA CONTESTO DEL LAVORO**

##### FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

- Item 44-PRESENZA DI UN PIANO FORMATIVO PER LA CRESCITA PROFESSIONALE DEI LAVORATORI: la risposta è “sì”; si evidenzia il fatto che gli architetti, gli ingegneri e i geometri hanno l’obbligo di formazione secondo normativa nazionale.

GRUPPO OMOGENEO **CONTROLLO MANUTENZIONE:** come specificato inizialmente, le risposte ottenute da tale area non si discostano di molto da quelle del gruppo precedente della Progettazione, poiché appartengono allo stesso team di lavoro. Pertanto, di seguito vengono esaminate le risposte diverse dal gruppo Progettazione, che hanno necessitato di note aggiuntive.

#### **SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO**

##### PIANIFICAZIONE DEI COMPITI

- Item 14- IL LAVORO SUBISCE FREQUENTI INTERRUZIONI: la risposta è “no”, poiché le interruzione del lavoro non sono frequenti, tuttavia sono presenti interruzioni ma tale variabile è intrinseca alla mansione stessa, dato che si lavora con le emergenze, e pertanto non è da considerarsi elemento di stress correlato al lavoro.
- Item 19-ADEGUATEZZA DELLE RISORSE UMANE NECESSARIE ALLO SVOLGIMENTO DEI COMPITI: la risposta è “sì”, ma si sta lavorando al fine di rendere ottimale la situazione lavorativa.

#### CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO

- Item 24-IL RITMO LAVORATIVO PER L’ESECUZIONE DEL COMPITO E’ PREFISSATO: la risposta è “sì”, difatti è presente un’agenda giornaliera con lo scadenziario delle attività da portare a termine. Inoltre, l’esecuzione del compito è prefissato soprattutto se il Gruppo Omogeneo deve risolvere e fronteggiare situazioni di emergenza.
- Item 26-I LAVORATORI DEVONO PRENDERE DECISIONI RAPIDE: la risposta è “sì”, poiché tale variabile è intrinseca alla mansione stessa.



#### ORARIO DI LAVORO

- Item 31: E' PRESENTE ORARIO DI LAVORO RIGIDO (NON FLESSIBILE)?: la risposta è "sì", poiché i lavori da portare a termini sono commissionati da ditte esterne a Zetema e, di conseguenza, ci sono scadenze precise da rispettare.

#### **SCHEDA III – AREA CONTESTO DEL LAVORO**

##### INTERFACCIA CASA LAVORO – CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

- Item 66-POSSIBILITA' DI SVOLGERE LAVORO PART-TIME VERTICALE/ORIZZONTALE: la risposta è "sì", infatti all'interno del Gruppo Omogeneo è presente una risorsa con contratto di lavoro part time verticale.

#### GRUPPO OMOGENEO BIBLIOTECHE E INFORMAGIOVANI:

#### **SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO**

##### AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE DI LAVORO

- Item 6 – RISCHIO MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI CARICHI: la risposta è "no", tuttavia i funzionari di biblioteca si trovano a maneggiare e spostare libri sugli scaffali; non si tratta però di azioni ripetitive ed il peso non è significativo. *(sono sottoposti a sorveglianza sanitaria per VDT e postura, non per MMC)*

#### ORARIO DI LAVORO

- Item 29-E' PRESENTE REGOLARMENTE UN ORARIO LAVORATIVO SUPERIORE ALLE 8 ORE: la risposta è "sì" poiché il lavoro è su turnazione part-time verticale ma non deve essere letto come elemento stressogeno per il lavoratore di questo Gruppo Omogeneo poiché tale elemento è insito nella natura stessa della mansione.
- Item 31: E' PRESENTE ORARIO DI LAVORO RIGIDO (NON FLESSIBILE)?: la risposta è "sì" poiché ci troviamo di fronte ad un lavoro a turni che eroga servizio al pubblico, pertanto vale la stessa nota riportata qui sopra nella domanda 29.

#### **SCHEDA III – AREA CONTESTO DEL LAVORO**

##### FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

- Item 43-EFFETTUAZIONI RIUNIONI/INCONTRI TRA DIRIGENTI E LAVORATORI: la risposta è "sì", in particolar modo per il gruppo dei lavoratori di Informagiovani, mentre per il gruppo dei dipendenti delle biblioteche le riunioni/incontri non sono abituali poiché questi sono incorporati ai lavoratori del Comune di Roma.

##### INTERFACCIA CASA LAVORO – CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

- Item 64-POSSIBILITA' DI ORARIO FLESSIBILE: la risposta è "no", sempre perché ci troviamo di fronte ad un lavoro che offre servizio al pubblico.



- Item 66-POSSIBILITA' DI SVOLGERE LAVORO PART-TIME VERTICALE/ORIZZONTALE: la risposta è "sì", difatti i lavoratori sono stati assunti con contratto di lavoro part-time orizzontale e verticale.

#### GRUPPO OMOGENEO AMMINISTRATIVI:

##### **SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO**

###### PIANIFICAZIONE DEI COMPITI

- Item 14- IL LAVORO SUBISCE FREQUENTI INTERRUZIONI: la risposta è "sì", soprattutto per l'Ufficio del Personale durante giorni specifici della settimana che si rende disponibile per dare informazioni e rispondere alle domande avanzate dai dipendenti della società. Tuttavia, tale elemento non è da ritenersi stressogeno poiché è nella natura stessa della mansione l'interruzione del lavoro per rispondere a specifiche richieste del lavoratore.

###### CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO

- Item 21- CI SONO FREQUENTI VARIAZIONI IMPREVEDIBILI DELLA QUANTITA' DI LAVORO: la risposta è "no" poiché non sono presenti variazioni della quantità di lavoro frequenti ed imprevedibili. Tuttavia, vi sono possibili periodi dell'anno in cui il carico di lavoro è maggiore.

###### ORARIO DI LAVORO

- Item 30 – VIENE ABITUALMENTE SVOLTO LAVORO STRAORDINARIO: la risposta è "no", però è possibile che vi siano ore straordinarie di lavoro sempre legate ai quei periodi dell'anno in cui vi è un incremento del lavoro (risposta strettamente legata all'item precedente, n° 21).

##### **SCHEDA III – AREA CONTESTO DEL LAVORO**

###### FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

- Item 43-EFFETTUAZIONI RIUNIONI/INCONTRI TRA DIRIGENTI E LAVORATORI: la risposta è "sì"; nello specifico l'Ufficio di Risorse Umane, l'Ufficio Legale tendono ad effettuare una riunione al mese.

#### GRUPPO OMOGENEO CALL CENTER:

##### **SCHEDA II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO**

###### AMBIENTE DI LAVORO ED ATTREZZATURE DI LAVORO

- Item 2 – INADEGUATO CONFORT ACUSTICO (AMBIENTE NON INDUSTRIALE): la risposta è "no", si precisa che i lavoratori del call center lavorano con le cuffie e, pertanto, sono sottoposti a sorveglianza sanitaria obbligatoria.

###### PIANIFICAZIONE DEI COMPITI



- Item 17 – LO SVOLGIMENTO DELLA MANSIONE RICHIEDE DI ESEGUIRE PIU' COMPITI CONTEMPORANEAMENTE: la risposta è “sì”, tuttavia non deve essere valutato come elemento stressogeno poiché è insito nella mansione stessa eseguire più compiti nello stesso momento, pertanto i lavoratori presentano quelle risorse che permettono loro di fronteggiare le situazioni nel modo più efficace possibile.

#### CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO

- Item 26 – I LAVORATORI DEVONO PRENDERE DECISIONI RAPIDE: la risposta è “no”; nel caso in cui i lavoratori del call center non sapessero o non potessero dare una risposta tempestiva sollevata dal cittadino che contatta il servizio, sarà compito del dipendente stesso a ricontattare il cliente (servizio di *recall*).

#### ORARIO DI LAVORO

- Item 29-E' PRESENTE REGOLARMENTE UN ORARIO LAVORATIVO SUPERIORE ALLE 8 ORE: la risposta è “sì” poiché il lavoro è su turnazione part-time verticale e, pertanto, non deve essere letto come elemento stressogeno per il lavoratore di questo Gruppo Omogeneo poiché tale elemento è insito nella natura stessa della mansione.
- Item 31: E' PRESENTE ORARIO DI LAVORO RIGIDO (NON FLESSIBILE)?: la risposta è “sì” poiché ci troviamo di fronte ad un lavoro a turni, pertanto vale la stessa nota riportata qui sopra nella domanda 29.
- Item 34 – E' PRESENTE IL LAVORO A TURNI: la risposta è “sì” per le stesse motivazioni riportate negli items precedenti, 29 e 31.

#### SCHEDA III – AREA CONTESTO DEL LAVORO

##### INTERFACCIA CASA LAVORO – CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

- Item 64-POSSIBILITA' DI ORARIO FLESSIBILE: la risposta è “no”, sempre perché ci troviamo di fronte ad un lavoro su turnazione.

#### Firme:

- Dr.ssa Roberta Biglino,  
*Direttore Generale (Dirigente Delegato per la Sicurezza) di Zetema di Progetto Cultura Srl*

- Dr.ssa Gemma Rubino  
*Dirigente Area Risorse Umane di Zetema di Progetto Cultura Srl*



- Ing. Davide Guidi  
*RSGSL di Zètema di Progetto Cultura Srl*  

- Ing. Piero Durante,  
*ASPP di Zètema di Progetto Cultura Srl*  

- Vito Ambriola,  
*RSPP di Zètema di Progetto Cultura Srl*  

- Eugenio Oliverio,  
*RLS di Zètema di Progetto Cultura Srl*  

- Pierfederico Poli,  
*RLS di Zètema di Progetto Cultura Srl*  

- Antonio Monaco,  
*RLS di Zètema di Progetto Cultura Srl*  

- Luca Pavone,  
*Dirigente Area Logistica di Progetto Cultura Srl*  

- Maurizio Ambriola,  
*Preposto Area Logistica di Zètema di Progetto Cultura Srl*  

- Sabina Marchi,  
*Dirigente Area Conservazione di Zètema di Progetto Cultura Srl*  

- Maria Rotondi,  
*Preposto Area Conservazione di Zètema di Progetto Cultura Srl*  

- Guido Ingraio, Damiano Cavarra  
*Dirigenti Area Progettazione di Zètema di Progetto Cultura Srl*  




- Massimo Billi,  
*Responsabile Area Controllo e Manutenzione di Zètema di Progetto Cultura Srl*

*Massimo Billi*

- Dottor Riccardo Capone,  
*Dirigente Area Turismo di Zètema di Progetto Cultura Srl*

*Riccardo Capone*

- Raffaele Taddeo,  
*Delegato Area Biblioteche e Informagiovani di Zètema di Progetto Cultura Srl*

*Raffaele Taddeo*

- Dr.ssa Paula Nocchi  
*Psicologa di Informa Srl*

*Paula Nocchi*



**INFORMA**  
FORMAZIONE e CONSULENZA

Via dell'Acqua Traversa, 187/189  
00135 Roma  
Tel. 06332451  
Fax 043313113  
www.epc.it  
info@istitutoinforma.it

VERBALE DI DOCUMENTAZIONE DEI FOCUS GROUP DI CONSULTAZIONE DEI  
SOGGETTI AZIENDALI

<b>Azienda</b>	ZETEMMA S.R.L.
<b>Data valutazione</b>	19/11/2015
<b>Mansione/ Gruppo Omogeneo</b>	LOGISTICA / CONSERVAZIONE / CONTROLLO MANUTENZIONE / PROGETTAZIONE / BIBLIOTECHE E INFORMAZIONI AMMINISTRAZIONE
<b>Schede Metodo INAIL</b>	SCHEDA II - SCHEDA III METODO INAIL

COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI GESTIONE DELLA VALUTAZIONE

RUOLO	NOMINATIVO/I	FIRMA/E
Datore di lavoro o suo rappresentate	ROBERTA BIGLINO	
Responsabile RU o suo rappresentante	GEMMA RUBINO	
RLS	OLIVERO EUGENIO	
	POLE PIERFEDERICO	
	ANTONIO YONACO	
RSGSL	DAVIDE GUIDI	



RSPP	VITO AMBRIOLA	
ASPP	PIERO DURANTE	
Medico competente		
Dirigente/ Preposto Area.....P.PROGETTAZIONE.....	GUIDO IERARO	
Dirigente/ Preposto Area.....BIBLIOTECA.....	RAFFELE TADDEO	
Dirigente/i.....SERVIZI TECNICI.....	DAMIANO CAVARRA	
Responsabile..... .....Autentica.....	Massimo Billi	
Responsabile.....DIRIGENTE GO.....AREA.....AMM.NISTRATIVA.....	GENNA RUBINO	
Psicologa del lavoro/ Conduttore Focus Group	DANA NOCCHI	
Altre persone presenti al Focus Group	VALERIA PERNETTI	

DIRIGENTE/PREPOSTO  
AREA CONSERVAZIONE   
SABINA MARCHI / MARIA ROTONDI

DIRIGENTE/PREPOSTO  
AREA LOGISTICA   
LUCIA FAVONE /   
MARIOTTO AMBRIOLA

Via dell'Acqua Traversa, 187/189  
00135 Roma  
Tel. 06332451  
Fax 063313113  
www.epc.it  
info@istitutoinforma.it

# **VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO CORRELATO**

## **Relazione finale di valutazione FASE 1: VALUTAZIONE PRELIMINARE**



## Sommario

<b>1. <u>La normativa di riferimento</u></b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 <u>I Gruppi Omogenei</u></b> .....	<b>3</b>
<b>2. <u>Il processo di valutazione</u></b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 <u>Le principali fasi della valutazione</u></b> .....	<b>4</b>
<b>2.2 <u>La Fase 1 – Valutazione Preliminare</u></b> .....	<b>4</b>
<b>3. <u>La metodologia: il Metodo INAIL</u></b> .....	<b>5</b>
<b>3.1 <u>Le Schede del Metodo INAIL</u></b> .....	<b>5</b>
<b>3.2. <u>La metodologia collegiale: il Focus Group</u></b> .....	<b>7</b>
<b>4. <u>I risultati della valutazione</u></b> .....	<b>7</b>
<b>4.1. <u>Il team di valutazione e l'andamento dei Focus Group</u></b> .....	<b>7</b>
<b>4.2. <u>I Gruppi Omogenei individuati in Zetèma s.r.l.</u></b> .....	<b>8</b>
<b>4.3. <u>La condizione di rischio di Zetèma s.r.l.</u></b> .....	<b>8</b>
<b>4.3.1 <u>La Scheda 1: rischio complessivo, item critici ed osservazioni emerse durante il Focus Group</u></b> .....	<b>13</b>
<b>4.3.2 <u>La Scheda 2: rischio complessivo, item critici ed osservazioni emerse durante i Focus Group</u></b> .....	<b>14</b>
<b>4.3.3 <u>La Scheda 3: rischio complessivo, item critici ed osservazioni emerse durante i Focus Group</u></b> .....	<b>19</b>
<b>5. <u>Azioni di miglioramento e conclusioni</u></b> .....	<b>22</b>



## 1. La normativa di riferimento

L'Accordo Quadro Europeo sullo stress nei luoghi di lavoro rappresenta il punto di partenza dello sviluppo della normativa italiana al riguardo e rappresenta il momento in cui, a livello europeo, si sancisce che lo stress lavoro correlato è da considerare un possibile fattore di rischio allo stesso modo dei fattori più "tradizionali" e di conseguenza, per garantire la salute del lavoratore, il Datore di Lavoro ha l'obbligo di valutarlo, gestirlo e prevenirlo.

Già l'Accordo Europeo del 8 ottobre 2004 e in seguito, nel contesto italiano, il D.Lgs. n. 81/08 e l'Accordo Interconfederale del 9 giugno 2008 fanno propria la definizione di salute promossa dall'OMS, dove la *salute* viene intesa come *"lo stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità"*, tutelando così la salute del lavoratore nel suo senso più ampio.

Questo elemento è di particolare rilevanza in quanto dimostra lo spostamento del focus dal concetto di salute intesa esclusivamente come riduzione dei rischi fisici, al concetto più ampio di salute intesa come stato di benessere complessivo, dirigendo quindi l'attenzione verso la prevenzione e la promozione della salute stessa.

In particolare, il D.Lgs. n. 81/08 afferma esplicitamente che la valutazione del rischio da stress lavoro correlato deve essere finalizzata alla prevenzione e deve fare riferimento a *"tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori"* [...] *"tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato"*.

Infine, la Circolare Ministeriale del 18 novembre 2010 "Indicazioni della Commissione Consultiva per la valutazione dello stress lavoro-correlato" fornisce precise indicazioni circa il percorso metodologico da seguire per la valutazione, così che da essa si possano identificare e in seguito pianificare e realizzare le più appropriate misure correttive, volte all'eliminazione o riduzione al minimo di tale fattore di rischio.

### 1.1 I Gruppi Omogenei

La Circolare Ministeriale del 18 novembre 2010 su citata, oltre a fornire le necessarie indicazioni metodologiche, sottolinea che *"la valutazione [preliminare n.d.r.] prende in esame non singoli ma gruppi omogenei di lavoratori (per esempio, per mansioni o partizioni organizzative) che risultino esposti a rischi dello stesso tipo secondo una individuazione che ogni datore di lavoro può autonomamente effettuare in ragione della effettiva organizzazione aziendale [...]"*.

Per Gruppo Omogeneo si intende il gruppo di lavoratori che svolge la stessa tipologia di lavoro o un lavoro assimilabile.

Di conseguenza, prima di procedere con l'inizio della valutazione, è necessario individuare<sup>1</sup> i Gruppi Omogenei di lavoratori che costituiscono l'oggetto della valutazione.

<sup>1</sup> In un paragrafo successivo verranno indicati i Gruppi Omogenei individuati in Zetema s.r.l.



## 2. Il processo di valutazione

La normativa italiana, oltre alle indicazioni di tipo metodologico, fornisce anche informazioni di carattere generale, per meglio inquadrare l'intero processo di Valutazione del Rischio da Stress Lavoro Correlato (di seguito Valutazione del Rischio da SLC).

In particolare, sottolinea che il target della valutazione riguarda:

- a. l'organizzazione del lavoro;
- b. lo stress organizzativo e *non* quello individuale;
- c. il benessere organizzativo, anche se acquisito tramite la percezione individuale.

Inoltre, evidenzia che le finalità della valutazione sono:

1. la prevenzione e la promozione della salute complessiva dei lavoratori;
2. l'analisi dell'organizzazione del lavoro;
3. la definizione di interventi e soluzioni mirate a migliorare l'organizzazione del lavoro. In questo modo, poiché lo stress influisce fortemente sulla produttività e quindi sulla redditività, attraverso la Valutazione del Rischio da SLC e l'adozione di misure correttive volte alla sua riduzione, le aziende colgono una importante opportunità che consente loro di:
  - ridurre i costi legati a prestazioni insoddisfacenti, bassa produttività, assenteismo, turnover eccessivo, vertenze di lavoro, ecc.;
  - migliorare l'efficienza, la produttività, le condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, ecc.

### 2.1 Le principali fasi della valutazione

Il processo di Valutazione del Rischio da SLC si compone di tre fasi principali:

1. Fase Preliminare;
2. Fase di Verifica;
3. Fase Approfondita.

La normativa italiana rende obbligatoria la Fase Approfondita solo nel caso in cui la Valutazione Preliminare abbia dato come risultato un rischio di livello medio o alto.

In questa sede, si descrive la Fase 1 – Preliminare, che costituisce il punto di partenza di tutto il processo di valutazione, illustrando la metodologia utilizzata e i risultati ottenuti.

### 2.2 La Fase 1 – Valutazione Preliminare

La Valutazione Preliminare ha come obiettivo quello di effettuare una complessiva analisi dell'organizzazione del lavoro, al fine di identificare la condizione di rischio ed eventualmente individuare e realizzare le azioni correttive necessarie al suo miglioramento.

Essa consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili e, come previsto dalla normativa, si concretizza raccogliendo dati e informazioni relativamente a:

1. **Eventi sentinella:** indici infortunistici, assenze per malattia, turnover, procedimenti e segnalazioni del medico competente, fattori di rischio "tradizionali", ecc.;
2. **Fattori di contenuto del lavoro:** ambiente di lavoro e attrezzature, carichi e ritmi di lavoro, orario di lavoro e turni, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti, ecc.;



3. **Fattori di contesto del lavoro:** ruolo nell'ambito dell'organizzazione, autonomia decisionale e controllo, conflitti interpersonali sul lavoro, sviluppo di carriera, comunicazione, ecc.

### 3. La metodologia: il Metodo INAIL

La metodologia di valutazione adottata è quella dell'INAIL: Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul lavoro.

L'INAIL ha scelto un percorso metodologico basato sul Modello Management Standards dell'Istituto Health and Safety Executive (HSE) inglese ed, in seguito, lo ha modificato e lo ha adattato al D. Lgs. n° 81/08 al fine di poter offrire alle aziende italiane un metodo unico ed integrato per la valutazione e la gestione del rischio da stress lavoro correlato (SLC).

#### 3.1 Le Schede del Metodo INAIL

Al fine di ottenere una valutazione maggiormente precisa, dettagliata e approfondita, si è deciso di seguire La Circolare Ministeriale del 18 novembre 2010 che, come precedentemente osservato, suggerisce di *“prendere in esame non singoli ma gruppi omogenei di lavoratori (...) che risultino esposti a rischi dello stesso tipo”*.

Di conseguenza, la valutazione viene effettuata suddividendo la popolazione aziendale in Gruppi Omogenei di lavoratori, seguendo l'effettiva organizzazione aziendale (come indicato dalla normativa) e compilando le tre Schede per ciascun Gruppo Omogeneo anche se non previsto dal Metodo INAIL.

Per effettuare la valutazione e la raccolta dei dati, il Metodo INAIL utilizza tre schede principali. Per ciascun Gruppo Omogeneo è quindi necessario compilare le tre schede del Metodo INAIL, così da valutare la presenza dei diversi fattori di rischio che ciascuna di esse prende in esame:

- Scheda 1 – Eventi Sentinella;
- Scheda 2 – Area Contenuto del Lavoro;
- Scheda 3 – Area Contesto del Lavoro.

Ciascuna scheda dà luogo a un punteggio che, in base a una griglia che individua tre livelli di rischio (Non rilevante, Medio, Alto), permette di posizionare il risultato della scheda stessa e di determinare il grado (o magnitudo) del rischio per ogni Gruppo Omogeneo e per l'intera Azienda. Infine, prendendo in esame la media di tutti i Gruppi Omogenei, per il punteggio totale di ciascuna scheda, si compila la tabella di valutazione complessiva finale che indica la diversa esposizione al Rischio da SLC per l'intera azienda.

#### **Scheda 1 – Eventi Sentinella**

Questa scheda si compone di 10 item (o domande) che valutano indicatori oggettivi e verificabili, tra i quali si collocano anche gli eventi sentinella e si considerano le segnalazioni del medico competente.

In particolare, gli item raccolgono informazioni circa:

- Gli indici infortunistici
- Le assenze dal lavoro
- Le assenze per malattia



- I trasferimenti interni richiesti dal personale
- Rotazione del personale
- Procedimenti, sanzioni disciplinari
- I dati sanitari (richiesta di visite straordinarie)
- Segnalazioni formalizzate di lamentele
- Istanze giudiziarie (licenziamento, molestie morali e/o sessuali, demansionamento)

Tale scheda valuta i dati relativi all'andamento degli ultimi tre anni (2012-2014) in relazione all'anno 2014.

### **Scheda 2 – Area Contenuto del Lavoro**

Composta di 36 item, suddivisi in 4 dimensioni, questa scheda valuta i fattori di contenuto del lavoro. In particolare, le dimensioni misurano:

- *Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro*: illuminazione, postazioni di lavoro, rumore, attrezzature, prevenzione infortuni.
- *Pianificazione dei compiti*: chiara definizione dei compiti ed adeguatezza delle risorse strumentali per adempiere ai compiti richiesti.
- *Carico di lavoro - ritmo di lavoro*: ciò che il lavoro richiede al lavoratore e il grado della sua autonomia/controllo sul lavoro.
- *Orario di lavoro*: come vengono gestite le pause di lavoro, se l'orario lavorativo è rigido e non flessibile.

### **Scheda 3 – Area Contesto del Lavoro**

Questa scheda valuta i fattori di contesto del lavoro. In questo caso la scheda si compone di 29 item (domanda dalla 37 alla 66) raggruppati in differenti dimensioni, che misurano:

- *Funzione e cultura organizzativa*: processi di partecipazione e comunicazione, diffusione delle informazioni relative, anche, le procedure aziendali (sistema di gestione della sicurezza).
- *Ruolo nell'ambito dell'organizzazione*: chiarificazione dei ruoli, conoscenza della gerarchia aziendale.
- *Evoluzione della carriera*: piano di sviluppo professionale, sistema di valutazione dei risultati per l'avanzamento di carriera.
- *Autonomia decisionale – controllo del lavoro*: presenza di rigidi protocolli di supervisione sul lavoro svolto, predisposizione di strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali
- *Rapporti interpersonali sul lavoro*: relazioni fra colleghi, fra superiori/collaboratori, presenza di comportamenti conflittuali.
- *Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro*: possibilità di usufruire del part-time, di poter raggiungere il luogo di lavoro con i mezzi pubblici, flessibilità dell'orario lavorativo

### **Tabella del Punteggio Totale di Rischio per l'intera azienda**

Questa tabella consente di sintetizzare gli indici di rischio ottenuti attraverso le schede 1, 2, 3 e di individuare il livello di Rischio da SLC presente in azienda, senza però prendere in considerazione il punteggio per ciascun Gruppo Omogeneo.



### ***Criteria di attribuzione dei punteggi***

Per quanto riguarda le Schede 2 e 3, ciascuna domanda viene valutata confrontando il risultato ottenuto con il valore di riferimento (o soglia) e assegnando un punteggio che varia da 0 a 1, a seconda dell'importanza attribuita a ciascun item. Più alto è il punteggio, più alto è il rischio.

La Scheda 1 si occupa di valutare gli indicatori oggettivi e verificabili, utilizzando dei punteggi che variano da 0 a 4, dove 4 indica il livello più alto di rischio. Inoltre, tale scheda confronta la media dell'anno oggetto di valutazione (2014) con il valore medio dell'ultimo triennio (2012-2014).

Il totale del punteggio per indicatore (item), per ciascuna scheda, viene calcolato ed inserito all'interno dei valori di riferimento per la VSLC: Non rilevante (0-25%), Medio (25-50%), Alto (50-100%).

### ***3.2. La metodologia collegiale: il Focus Group***

Il Focus Group è una tecnica di indagine qualitativa che si pone l'obiettivo di approfondire un tema o particolari aspetti di un argomento, attraverso una discussione che coinvolge un gruppo ristretto di persone.

Si tratta quindi di un particolare tipo di intervista di gruppo condotta da un moderatore, il cui compito è quello di avviare e facilitare la discussione in merito all'argomento prescelto.

In questo modo, attraverso il Focus Group, si possono raccogliere informazioni dettagliate e qualitativamente ricche sul tema in discussione, in quanto l'interazione e il confronto tra i partecipanti consente a ciascuno di esprimere la propria opinione, il proprio punto di vista, la propria esperienza e di far emergere in questo modo anche quelle informazioni che, utilizzando un'altra metodologia, sarebbero rimaste inesprese.

Di conseguenza, la valutazione viene effettuata suddividendo la popolazione aziendale in Gruppi Omogenei di lavoratori, seguendo l'effettiva organizzazione aziendale (come indicato dalla normativa e come in seguito specificato) e compilando le tre Schede prevista dal Metodo INAIL.

## **4. I risultati della valutazione**

Nella presente sezione vengono presi in esame i risultati dell'intera valutazione, avvenuta attraverso i Focus Group.

### ***4.1. Il team di valutazione e l'andamento dei Focus Group***

Come osservato, la valutazione è stata effettuata attraverso i Focus Group ed è stata portata a termine nel corso di tre Focus Group, che si sono svolti in un clima di grande interesse per il tema in oggetto, di grande collaborazione e partecipazione attiva da parte di tutti.

Il gruppo di valutazione è stato costituito da:

- Dirigente Delegato per la Sicurezza
- Dirigente Ufficio Risorse Umane
- Tre Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)
- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)
- Responsabile del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro (RSGSL)



- Medico competente
- 10 Dirigenti
- Psicologa (consulente esterno)

#### **4.2. I Gruppi Omogenei individuati in Zetema s.r.l.**

Durante il primo ed il terzo Focus Group sono stati individuati i seguenti Gruppi Omogenei:

- AMMINISTRATIVI
- BIBLIOTECHE E INFORMAGIOVANI
- CALL CENTER
- CATALOGAZIONE
- CONSERVAZIONE
- CONTROLLO E MANUTENZIONE
- EVENTI
- LOGISTICA
- MOSTRE
- MUSEI
- PROGETTAZIONE
- TURISMO

#### **4.3. La condizione di rischio di Zetema s.r.l.**

La valutazione del Rischio da SLC è stata effettuata per l'anno 2014.

I risultati conseguiti mediante il calcolo di ciascuna Scheda prevista dal Metodo INAIL hanno evidenziato che Zetema s.r.l., relativamente all'anno 2014, presenta complessivamente un fattore di **Rischio da Stress Lavoro Correlato Basso**, come evidenziato attraverso la Tabella di Valutazione Complessiva Finale compilata per l'intera Azienda (riportata in allegato).

Tale risultato si ottiene calcolando il punteggio complessivo di ciascuna Scheda del Metodo INAIL e, per ciascun Gruppo Omogeneo, attraverso il calcolo della media di tutte e tre le schede INAIL:

- **Scheda 1 – Eventi sentinella: Rischio Medio** per tutti i Gruppi Omogenei;
- **Scheda 2 – Area Contenuto del Lavoro: Rischio Basso** per tutti i Gruppi Omogenei;
- **Scheda 3 – Area Contesto del Lavoro: Rischio Basso** per tutti i Gruppi Omogenei.

**Sintesi del Rischio da SLC ottenuto in ciascuna Scheda INAIL: il livello di rischio.**

	<b>MEDIA PER TUTTI I GRUPPI OMOGENEI</b>
<b>AREA</b>	<b>TOTALE PUNTEGGIO PER AREA</b>
CONTENUTO DE LAVORO	Non rilevante
CONTESTO DEL LAVORO	Non rilevante
INDICATORI AZIENDALI	Medio
TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO	Non rilevante
<b><u>TOTALE CONDIZIONE DI RISCHIO</u></b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>

<b>AREA</b>	<b>TOTALE PUNTEGGIO PER AREA</b>
CONTENUTO DEL LAVORO	3
CONTESTO DEL LAVORO	2
INDICATORI AZIENDALI*	2
TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO	7
<b><u>TOTALE CONDIZIONE DI RISCHIO</u></b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>

Legenda:

Non rilevante= Rischio da SLC basso

(\*) Se il risultato del punteggio è compreso tra 0 e 10, si inserisce nella tabella finale il valore 0

Se il risultato del punteggio è compreso tra 11 e 20 si inserisce nella tabella finale il valore 2

Se il risultato del punteggio è compreso tra 21 e 40 si inserisce nella tabella finale il valore 5

### Tabella di lettura: totale punteggio di rischio.

	DA	A	LIVELLO DI RISCHIO
7	0	14	RISCHIO BASSO= 25%
	15	30	RISCHIO MEDIO= 50%
	31	60	RISCHIO ALTO > 50%

Sintesi del Rischio da SLC ottenuto in ciascuna Scheda INAIL per ciascun Gruppo Omogeneo: il punteggio del livello di rischio.

GRUPPO OMOGENEO E TOTALE PUNTEGGIO PER AREA					
AREA	Mostre	Eventi	Catalogazione	Musei	Turismo
CONTENUTO DEL LAVORO	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante
CONTESTO DEL LAVORO	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante
INDICATORI AZIENDALI	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
<b>TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO</b>	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante
<b>TOTALE CONDIZIONE DI RISCHIO</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>



Sintesi del Rischio da SLC ottenuto in ciascuna Scheda INAIL per ciascun Gruppo Omogeneo: il punteggio del livello di rischio.

GRUPPO OMOGENEO E TOTALE PUNTEGGIO PER AREA							
AREA	Controllo e manutenzione	Conservazione	Logistica	Progettazione	Biblioteche e informagiovani	Amministrativi	Call center
CONTENUTO DEL LAVORO	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante
CONTESTO DEL LAVORO	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante
INDICATORI AZIENDALI	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
<b>TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO</b>	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante
<b>TOTALE CONDIZIONE DI RISCHIO</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>	<b>RISCHIO NON RILEVANTE 25%</b>

Legenda

Medio=Rischio da SLC medio

Via dell'Acqua Traversa, 187/189  
 00135 Roma  
 Tel. 06332451  
 Fax 063313113  
 www.epc.it  
 info@istitutoinforma.it

#### 4.3.1 La Scheda 1: rischio complessivo, item critici ed osservazioni emerse durante il Focus Group.

Come riportato nel dettaglio della tabella che segue, la Scheda 1 ha evidenziato complessivamente un livello di **Rischio Medio**.

**Scheda 1: punteggio e livello di rischio ottenuti per l'intera Azienda**

SCHEDA 1- EVENTI SENTINELLA		
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	CONDIZIONE DI RISCHIO
INDICATORI AZIENDALI	12	2
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	12	<b>MEDIO 25-50%</b>

Soglie Scheda 1  
 0-10= Rischio non rilevante  
 11-20= Rischio Medio  
 21-40=Rischio Alto

Tale valore di **Rischio Medio** è emerso a seguito di alcuni item critici. In particolare, è risultato critico l'item che misura:

- “% Trasferimenti interni richiesti dal personale” (domanda 5)
- “Procedimenti, sanzioni disciplinari” (domanda 7)
- “Richieste visite mediche straordinarie medico competente” (domanda 9)

Tutti e tre l'item hanno visto un aumento della: percentuale dei trasferimenti interni richiesti dal personale, di procedimenti e sanzioni disciplinari, di visite mediche straordinarie del medico competente nell'anno 2014 rispetto al triennio 2012-2014, per l'intera Azienda.

Le motivazioni dell'aumento di tali criteri sono emerse durante il primo Focus Group del 27 ottobre c.a. Nello specifico si afferma che: l'aumento della percentuale dei trasferimenti interni richiesti dal personale è avvenuta a seguito dell'azione della spending review, tra l'anno 2013 e 2014. L'azienda si è vista costretta a dover dislocare i propri dipendenti nei luoghi di lavoro sparsi sul territorio della capitale. Tale operazione però, nel tempo, per varie motivazioni ha determinato in questi dipendenti un'insoddisfazione tale da richiedere un trasferimento con lo scopo di cambiare sede.

L'incremento dei procedimenti e delle sanzioni disciplinari, nel 2014, è avvenuto a seguito dell'attuazione di un piano di controllo da parte dell'Ufficio del Personale per monitorare e verificare tutte quelle assenze dal posto di lavoro dovute alla fruizione della Legge 104 e del congedo straordinario retribuito (D. Lgs n° 51/2001 art. 42). Tuttavia, è doveroso sottolineare come le assenze per malattie siano diminuite in questo ultimo anno, rispetto al triennio 2012



2014, a seguito di una riduzione del personale, rispetto all'anno 2012, a causa di fattori esterni contingenti, nello specifico per la revisione della spesa pubblica (spending review).

L'accrescere delle richieste di visite mediche straordinarie dal medico competente è avvenuto nel 2014, a seguito dell'invio a tutti i dipendenti, da parte dell'azienda, di una procedura esplicativa sulle corrette modalità di accesso alla "sorveglianza sanitaria su richiesta del lavoratore", quale prevista dall'art.41, comma 2, lett. c) D.lgs.81/08.

In conclusione, si può osservare che l'incremento degli items: 5, 7 e 9 di tale Scheda di valutazione non evidenziano fattori di stress dovuti a cause interne all'azienda, bensì a variabili esterne come, ad esempio, la manovra della spending review e ad un maggior controllo e monitoraggio dei comportamenti non idonei sul luogo di lavoro da parte dei dipendenti.

Inoltre, si evince che Zetema ha introdotto, da qualche tempo, strategie di miglioramento per incrementare il benessere lavorativo dei propri dipendenti, affinché tutti possano lavorare in un ambiente che permetta loro di rendere al meglio, portando così anche notevoli benefici all'intera azienda.

#### *4.3.2 La Scheda 2: rischio complessivo, item critici ed osservazioni emerse durante i Focus Group*

Come precedentemente osservato, la Scheda 2 – Area Contenuto del Lavoro si compone di alcune sottocategorie riportate nelle tabelle esposte nelle pagine successive.



**INFORMA**  
FORMAZIONE e CONSULENZA

Via dell'Acqua Traversa, 187/189

00135 Roma

Tel. 063322431

Fax 063313113

www.epc.it

info@istitutoinforma.it

**Scheda 2: punteggio e livello di rischio ottenuti dai Gruppi Omogenei**

<b>SCHEDA 2 – AREA CONTENUTO DEL LAVORO</b>						
<b>GRUPPO OMOGENEO E PUNTEGGIO PER INDICATORE</b>						
<b>INDICATORE</b>	<b>Mostre</b>	<b>Eventi</b>	<b>Catalogazione</b>	<b>Musei</b>	<b>Turismo</b>	
<b>AMBIENTE DI LAVORO ED ATTREZZATURE DI LAVORO</b>	0	0	0	0	0	
<b>PIANIFICAZIONE DEI COMPITI</b>	1	1	0	0	0	
<b>CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO</b>	2	2	0	0	2	
<b>ORARIO DI LAVORO</b>	2	2	1	2	3	
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	5	5	1	2	5	
<b>CONDIZIONI DI RISCHIO</b>	<b>Non rilevante 0 – 25%</b>	<b>Non rilevante 0 – 25%</b>	<b>Non rilevante 0 – 25%</b>	<b>Non rilevante 0 – 25%</b>	<b>Non rilevante 0 – 25%</b>	<b>Non rilevante 0 – 25%</b>

Scheda 2: punteggio e livello di rischio ottenuti dai Gruppi Omogenei

SCHEDA 2 – AREA CONTENUTO DEL LAVORO							
GRUPPO OMOGENEO E PUNTEGGIO PER INDICATORE							
INDICATORE	Controllo e manutenzione	Conservazione	Logistica	Progettazione	Biblioteche e informagiovani	Amministrativi	Call center
AMBIENTE DI LAVORO ED ATTREZZATURE DI LAVORO	0	1	1	0	0	0	0
PIANIFICAZIONI E DEI COMPITI	0	0	0	0	0	1	1
CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO	2	1	2	2	0	0	0
ORARIO DI LAVORO	1	0	0	0	3	0	3
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	3	2	3	2	3	1	4
<b>CONDIZIONI DI RISCHIO</b>	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%

Soglie Scheda 2

Totale punteggio

0-13= Rischio non rilevante

14-25= Rischio Medio

26-36=Rischio Alto

Via dell'Acqua Traversa, 187/189  
00135 Roma  
Tel. 06332451  
Fax 063313113  
www.epc.it  
info@istitutoinforma.it

Durante il secondo ed il terzo Focus Group si è osservato che alcuni items hanno ottenuto le medesime risposte per tutti i Gruppi Omogenei intervistati durante le due giornate, ad eccezione fatta di alcuni quesiti. Tuttavia, si può affermare che un gran numero di risposte alle domande di questa scheda INAIL sono trasversali a tutta la società Zètema.

Le domande in questione vanno dalla n° 1 alla n° 13, inerenti la categoria *“Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro (Fare riferimento al Documento di valutazione dei rischi)”*; gli items dal 14 al 19 dell'area *“Pianificazione dei compiti”*, la domanda n° 25 dell'area *“Carico di lavoro – ritmo di lavoro”* poiché l'azienda non appartiene alle categorie industriali e pertanto nessun *“lavoratore non agisce sul ritmo della macchina”*. L'item n° 33 *“Le pause di lavoro sono chiaramente definite”* per tutti i Gruppi Omogenei di Zètema al livello contrattuale

Le similitudini e le differenze che si sono osservate nei dodici Gruppi Omogenei fanno riferimento ai seguenti items.

La domanda n° 6 *“Rischio movimentazione manuale dei carichi”* si è riscontrata positiva nei Gruppi Omogenei della Logistica e della Conservazione. La mansione di questo gruppo richiede proprio lo spostamento di materiale. Tuttavia, se questo dovesse avere un peso superiore ai 25 kg viene richiesta l'assistenza dell'Area Logistica, la quale è addetta a tale funzione. Si sottolinea che entrambi i gruppi in questione sono sottoposti a sorveglianza sanitaria. Pertanto, queste due Aree sono le uniche dell'azienda che hanno visto una risposta diversa nel gruppo *“Area contenuto del lavoro”*.

Le aree di lavoro di Zetèma che sono più sottoposte ad un *“svolgimento della mansione che richiede di eseguire più compiti contemporaneamente”* (item 17) sono quelle di Mostre, Eventi e Call Center. Tuttavia, tale elemento non deve essere considerato stressogeno poiché rispondere a più richieste contemporaneamente è insito nella mansione stessa. Di conseguenza, i lavoratori sono calibrati a fronteggiare situazioni di tale natura. Il Gruppo Omogeneo Amministrativi, invece, è quello che durante *“il lavoro subisce frequenti interruzioni”* (domanda 14), nello specifico l'Ufficio del Personale che durante giorni specifici della settimana si rende disponibile per dare informazioni e rispondere alle domande avanzate dai dipendenti della società. Tuttavia, anche tale elemento non è da ritenersi stressogeno poiché è nella natura stessa della mansione l'interruzione del lavoro dover rispondere a specifiche richieste del lavoratore.

I Gruppi Omogenei Mostre, Eventi, Turismo, Logistica hanno visto medesima risposta per la domanda n°21 *“Ci sono frequenti variazioni imprevedibili della quantità di lavoro”*. Tutti questi gruppi sono sottoposti a variazioni della quantità di lavoro non prevedibili durante alcuni periodi dell'anno (mesi, stagioni o settimane). Tuttavia, i lavoratori di queste aree di Zetèma sono ben a conoscenza di tali *“mutamenti”* del carico di lavoro improvvisi e, pertanto, sono in grado di fronteggiare tale variabile. Di conseguenza, questo elemento non deve essere osservato come stressogeno piuttosto come qualcosa di intrinseco alla mansione stessa.

La domanda n°24 *“Il ritmo lavorativo per l'esecuzione del compito è prefissato”* ha visto la risposta *“sì”* per l'Area Mostre, Eventi, Logistica, Controllo e Manutenzione. Di fatto, vi è una pianificazione



dei compiti affinché il lavoro venga organizzato in maniera ottimale. Può accadere, però, che il lavoro richieda più tempo del previsto per essere portato a termine, soprattutto periodi in cui ci sono scadenze prefissate dettate, per alcuni Gruppi Omogenei, dalla committenza esterna a Zètema. Per tutti i gruppi qui sopra citati e per quello della Progettazione, tolto quello della Logistica, l'item 26 "I lavoratori devono prendere decisioni rapide" ha registrato medesima risposta. Tale variabile è intrinseca alla mansione stessa dei Gruppi Omogeni; inoltre, è importante sottolineare l'autonomia che viene lasciata al lavoratore per portare a termine il proprio compito prefissato, tuttavia là dove dovessero emergere problematiche di una certa entità il collaboratore deve ed ha la possibilità di confrontarsi sempre con il dirigente della propria area di lavoro.

La risposta positiva alla domanda "Lavoro con elevata responsabilità per terzi, impianti e produzione" ha riguardato l'Area Conservazione e Progettazione. La motivazione di una risposta affermativa è data dal fatto che il Gruppo Omogeneo Conservazione maneggia, quotidianamente, opere d'arte di grande valore storico, mentre il Gruppo Omogeneo Progettazione è composto da lavoratori che ricoprono il ruolo di direzione dei lavori e del coordinamento dei cantieri.

L'item 29 "E' presente regolarmente un orario lavorativo superiore alle 8 ore" ha ottenuto la stessa risposta per i Gruppi Omogenei Mostre, Eventi, Turismo, Biblioteche e Informagiovani e Call Center. Per questi ultimi tre gruppi il lavoro è svolto su turnazione part-time verticale e, pertanto, non deve essere letto come elemento stressogeno per il lavoratore poiché tale fattore è insito nella natura stessa della mansione. Mentre, per quanto riguarda l'Area Mostre e l'Area Eventi i lavoratori spesso, devono recarsi ad eventi serali che non tendono, però, a protrarsi fino a notte tarda. In tal caso, il giorno a seguire i collaboratori hanno la possibilità di entrare al lavoro più tardi rispetto all'orario stabilito da contratto. Tale variabile, però, non è elemento di stress per i lavoratori poiché il lavoro superiore alle 8 ore è insito nella natura stessa della mansione.

Alla domanda "viene abitualmente svolto lavoro straordinario" (domanda 30) i dirigenti dei Gruppi Omogenei Mostre, Eventi, hanno risposto "sì". La risposta è da ricercare nelle motivazioni già esplicitate nell'item precedente, n°29.

Per quanto riguarda la domanda n°31 "E' presente orario di lavoro rigido (non flessibile)" le Aree Catalogazione, Controllo e Manutenzione, Biblioteche e Informagiovani, Call Center, Turismo e Musei si sono viste d'accordo nel dare la medesima risposta. Queste ultime quattro categorie condividono la stessa motivazione, ovvero quella di lavorare su turnazione ed erogare un servizio al pubblico. Mentre il Gruppo Omogeneo Controllo e Manutenzione deve portare a termine dei lavori che sono commissionati da ditte esterne a Zetema e, di conseguenza, ci sono scadenze precise da rispettare. Infine, per quanto riguarda l'Area Catalogazione è stato specificato che da contratto è stato accordato un orario di entrata ed uno di uscita che deve essere rispettato, tuttavia è presente una certa flessibilità maggiore rispetto ai lavori con turnazione.

I Gruppi Omogenei Biblioteche e Informagiovani, Call Center, Turismo e Musei hanno dato la stessa risposta per la domanda n°34 "è presente il lavoro a turni" dato che la turnazione è un elemento intrinseco alla mansione stessa visto che i musei, i punti d'informazione turistica (P.I.T.), le biblioteche ed il call center sono un servizio per il pubblico e, pertanto, secondo il gruppo di lavoro, questa domanda, non deve essere soppesata come elemento stressogeno.

**4.3.3 La Scheda 3: rischio complessivo, item critici ed osservazioni emerse durante i Focus Group**  
**Scheda 3: punteggio e livello di rischio ottenuti dai Gruppi Omogenei**

SCHEDA 3 – AREA CONTESTO DEL LAVORO						
GRUPPO OMOGENEO E PUNTEGGIO PER INDICATORE						
INDICATORE	Mostre	Eventi	Catalogazione	Musei	Turismo	
FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA	0	0	0	0	0	
RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE	0	0	0	0	0	
EVOLUZIONE DELLA CARRIERA	2	2	2	2	2	
AUTONOMIA DECISIONALE CONTROLLO DEL LAVORIO	0	0	0	0	0	
RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO	0	0	0	0	0	
INTERFACCIA CASA LAVORO CONCILIAZIONE VITA/LAVORO	0	0	0	0	0	
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	2	2	2	2	2	
<b>CONDIZIONE DI RISCHIO</b>	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%

### Scheda 3: punteggio e livello di rischio ottenuti dai Gruppi Omogenei

SCHEDA 3 – AREA CONTESTO DEL LAVORO									
GRUPPO OMOGENEO E PUNTEGGIO PER INDICATORE									
INDICATORE	Controllo e manutenzione	Conservazione	Logistica	Progettazione	Biblioteche e informagiovani	Amministrativi	Call center		
FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA	0	0	0	0	0	0	0		
RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE	0	0	0	0	0	0	0		
EVOLUZIONE DELLA CARRIERA	2	2	2	2	2	2	2		
AUTONOMIA DECISIONALE	0	1	0	0	0	0	0		
CONTROLLO DEL LAVORO									
RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO	0	0	0	0	0	0	0		
INTERFACCIA CASA LAVORO CONCILIAZIONE VITA/LAVORO	0	-1	0	0	0	0	0		
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	2	2	2	2	2	2	2		
<b>CONDIZIONE DI RISCHIO</b>	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%	Non rilevante 0 – 25%		

Soglie Scheda 3

Totale punteggio

0-8= Rischio non rilevante

9-17= Rischio Medio

18-26=Rischio Alto

Via dell'Acqua Traversa, 187/189  
00135 Roma  
Tel. 06332451  
Fax 063313113  
www.epc.it  
info@istitutoinforma.it

La Scheda 3 – Area Contesto del Lavoro, come per la Scheda 2 – Area Contesto del Lavoro, ha visto risposte uguali, quasi, per tutti i Gruppi Omogeni. Nello specifico gli items dal 37 al 47, della categoria *“Funzione e cultura organizzativa”*. Nel dettaglio, per quanto riguarda la domanda 45 *“Presenza di momenti di comunicazione dell’azienda a tutto il personale”* l’azienda organizza una convention annuale con tutti i dirigenti e i preposti di Zètema. Per il quesito n° 47 si sottolinea che il referente per l’ascolto e la gestione dei casi di disagio lavorativo (stress, mobbing, ecc.) è l’Ufficio Sicurezza. Gli altri items appartengono al gruppo *“Ruolo nell’ambito dell’Organizzazione”* e sono il 48, 49, 50 e 51. Di seguito, gli items 52, il 53 ed il 54 dell’ambito *“Evoluzione della carriera”*; le domande dalla 57 alla 59 dell’area *“Autonomia decisionale – Controllo del lavoro”*, i quesiti n° 60, 61 e 62 della categoria *“Rapporti interpersonali sul lavoro”*, l’item n° 63 *“Possibilità di effettuare la pausa pranzo in luogo adeguato – mensa aziendale”*, ad eccezion fatta per il Gruppo Omogeneo Conservazione; area *“Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro”*. La società Zètema non è fornita di una mensa aziendale ma permette ai dipendenti di consumare la pausa pranzo in luoghi chiusi che accettano indennità mensa che vengono dati loro dall’azienda stessa. Infine, la domanda 65 *“Possibilità di raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici/navetta d’impresa”*, appartenente al gruppo *“Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita lavoro”*. Di fatti, l’azienda ha stipulato la convenzione con la società ATAC di Roma che dà diritto ai lavoratori di uno sconto del 30% sull’abbonamento annuale per i mezzi pubblici

I quesiti 52 e 53 potrebbero far incrementare negativamente il valore della presenza di stress lavoro correlato in Zètema. Tuttavia è doveroso sottolineare che nonostante non siano *definiti criteri per l’avanzamento della carriera in azienda* (item 52), poiché non è presente un piano formalizzato al livello aziendale, è pur vero che esiste un piano di valorizzazione per la crescita professionale che viene comunicato annualmente e sottoscritto dai sindacati, pertanto è presente un percorso di crescita per alcune mansioni, attraverso selezioni pubbliche interne a Zètema. Per quanto riguarda, invece, la domanda 53 *“Esistono sistemi di valutazione dei dirigenti/capi in relazione alla corretta gestione del personale subordinato”* si può affermare che non esiste, anche per tal caso, un sistema formalizzato ma, tuttavia, è presente una valutazione informale.

Inoltre, per l’item 58 *“Sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali”* si precisa che è presente, all’interno dell’azienda, un tavolo sindacale.



## 5. Azioni di miglioramento e conclusioni

Si è osservato come durante i vari Focus Group, nella compilazione delle tre schede, siano emerse le aree di criticità rispetto alle quali l'azienda sta già provvedendo attraverso la messa in atto di *azioni di miglioramento collettive*, volte a prevenire e ridurre il Rischio da SLC.

Prendendo in esame la **Scheda I – Eventi Sentinella** si osserva una condizione di rischio da stress lavoro correlato medio ma, che poi, non influisce negativamente sul punteggio totale di rischio. Si sottolinea come gli elementi di rischio siano da attribuire, come già specificato nel paragrafo 3, a variabili esterne (es. spending review) sulle quali Zetema non ha nessun potere di controllo e di miglioramento. In aggiunta, nemmeno l'aumento delle richieste di visite mediche con il medico competente sono da ritenere elemento di stress correlato al lavoro poiché è stata l'azienda stessa a far incrementare tale variabile, nello specifico nell'anno 2014, attraverso la messa in atto di una procedura esplicativa sulle corrette modalità di accesso alla *“sorveglianza sanitaria su richiesta del lavoratore”*, quale prevista dall'art.41, comma 2, lett. c) D.lgs. n°81/08.

Per quanto concerne la **Scheda II – Area Contenuto di Lavoro** gli elementi di rischio da monitorare fanno riferimento: all'*esecuzione di più compiti contemporaneamente*, alle *frequenti interruzioni della mansione*, alle *frequenti variazioni imprevedibili della quantità di lavoro*, al *ritmo lavorativo prefissato*, alle *decisioni rapide che devono prendere i lavoratori*. Si specifica, però, che tali variabili non caratterizzano l'intera azienda ma solo alcuni Gruppi Omogenei presi in esame in questa valutazione. Si evidenzia, inoltre, come tali fattori siano intrinseci alle mansioni e, di conseguenza, come i lavoratori presentino adeguate *strategie di coping* per fronteggiare tali situazioni che, sicuramente, per altre mansioni potrebbero essere vissute come fonte di stress lavoro correlato.

Lo stesso per quanto riguarda gli quanto riguarda la realizzazione di sistemi di valutazione ufficiali dei dirigenti/capi in relazione alla corretta gestione del personale subordinato.

In conclusione, si suggerisce all'azienda Zetema di attuare una politica di prevenzione e di monitoraggio dei fattori di rischio, qui sopra elencati, al fine di evitare l'insorgere da stress lavoro correlato.

Questo perché il livello dello Stress Correlato al Lavoro presente in una Organizzazione determina il livello di salute e di benessere dei lavoratori e, di conseguenza, dell'Organizzazione stessa.

Il benessere organizzativo (o salute organizzativa) è la capacità di una organizzazione di gestire efficacemente i suoi processi per mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei suoi lavoratori in ogni tipo di occupazione.

Pertanto, perseguire la salute organizzativa significa perseguire la salute di tutti i lavoratori, riducendo o eliminando le possibili fonti di Stress Correlato al Lavoro.

items relativi agli orari di lavoro. Dato che Zetema è un'azienda che eroga servizio al pubblico (musei, PIT, mostre, ecc.) i lavoratori, quando vengono assunti, sono a conoscenza del fatto che ricopriranno il proprio turno di lavoro nei giorni festivi e che lavoreranno su turnazione part time. Di conseguenza, anche in questo caso, i dipendenti sono organizzati ed equipaggiati a far fronte a tali variabili. Inoltre, l'azienda si rende disponibile verso quei lavoratori che hanno necessità di variare, avanzando motivazioni valide, il proprio orario di lavoro.

I potenziali rischi da stress lavoro correlato sono da ricercare nella **Scheda III – Area Contesto di Lavoro**, nello specifico nell'**area evoluzione della carriera**. Si suggerisce all'azienda di attuare delle azioni di miglioramento in questo ambito, nello specifico per alcune mansioni. Lo stesso per



Come più volte indicato, anche se la complessiva condizione di rischio di Zetema s.r.l. si colloca al livello di **Rischio Basso**, tuttavia vi sono delle dimensioni risultate critiche che “parlano” di un disagio diffuso tra tutti i lavoratori, che sono quindi sottoposti a un certo livello di stress legato al lavoro.

Poiché lo stress incide notevolmente sulla prestazione lavorativa, che potrebbe risultare compromessa, ciascuna azione di miglioramento individuata, se realizzata, consente di ridurre il disagio derivante da situazioni di stress in ambito lavorativo, comportando di conseguenza una riduzione del Rischio da SLC.

E i benefici sono molteplici, sia per l’Azienda sia per i singoli lavoratori.

Infatti, un lavoratore con cui l’Azienda condivide scelte e stili d’azione aziendali, che comprende il peso e l’importanza del proprio contributo all’interno del processo produttivo, a cui l’Azienda riconosce i meriti, gli sforzi e i risultati ottenuti attraverso una valutazione oggettiva, che percepisce concretamente il sostegno e il supporto dell’organizzazione per la quale lavora perché essa tende a venire incontro alle esigenze del lavoratore stesso, sarà maggiormente motivato, trarrà maggiore soddisfazione dal proprio lavoro, svilupperà un maggiore senso di appartenenza all’Azienda e, di conseguenza, metterà maggiori energie nel proprio lavoro, migliorando la propria qualità produttiva, la propria efficacia e la propria efficienza.

In questo modo, potranno essere migliori non solo i risultati individuali ma soprattutto quelli aziendali.

Dott.ssa Paula Marina Nocchi

Psicologa

Iscrizione Ordine Psicologi Lazio

n. 19101