

PREMESSA

La definizione di un manuale per i RIs diventa un utile strumento di lavoro per la gestione di un Sistema volto a garantire la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tale sistema ha l'obiettivo di:

- ridurre progressivamente i costi complessivi della salute e della sicurezza sul lavoro compresi quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro, minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti, i clienti etc;
- aumentare l'efficienza e le prestazioni dell'impresa/organizzazione;
- contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- migliorare l'immagine interna ed esterna dell'impresa/organizzazione.

Ciò significa che il vertice aziendale, nell'ambito della politica generale dell'azienda, deve definire la politica per la salute e la sicurezza sul lavoro, allo scopo di indicare la visione, i valori essenziali e le convinzioni dell'azienda sulla materia ed indicare la direzione ed i principi ed i risultati a cui tendere.

Ne consegue che la responsabilità nella gestione di un sistema di sicurezza aziendale riguarda l'intera organizzazione, dal datore di lavoro sino ad ogni lavoratore secondo le proprie competenze ed attribuzioni.

E' opportuno ribadire che la realizzazione di un efficiente sistema di tutela della salute e sicurezza e il conseguimento degli obiettivi sopra indicati rimangono nell'ambito delle attribuzioni e delle responsabilità esclusive del datore di lavoro e della direzione aziendale.

Il D.lgs 81/08 ri-conferma la centralità della Persona che lavora nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro e proprio la formazione, l'informazione e l'addestramento devono essere finalizzati all'acquisizione di competenze per lo svolgimento in sicurezza delle proprie mansioni, come conoscenza utili all'identificazione preventiva, alla riduzione e alla gestione dei rischi aziendali.

Ne consegue che proprio partendo da queste elementari condizioni, passando via via anche agli aspetti più tecnici, fino ad assumere "le risorse umane" come persone che vivono in azienda e per l'azienda, investendo aspettative, capacità professionali, relazioni umane, il presupposto di un adeguato ed incisivo intervento delle rappresentanze sindacali -rls/rsa - non può prescindere dalla capacità di leggere interpretare ed intervenire su come il datore di lavoro organizza l'attività lavorativa.

PREMESSA

Affrontare i temi del benessere nei luoghi di lavoro significa sviluppare al massimo la capacità delle nostre rappresentanze sindacali di recuperare in pieno la capacità d'intervento sui temi dell'organizzazione del lavoro.

Di conseguenza fondamentale è l'attivazione dell'art.30 del Dlgs 81/08 che, prendendo le mosse da quanto previsto dal D.Lgs 231/01, sancisce la responsabilità amministrativa per gli enti forniti di personalità giuridica, compresi i Gruppi d'impresa, estendendo le sanzioni anche ai soggetti che svolgono ruoli apicali all'interno dell'Ente.

Al fine di rendere esimenti tali provvedimenti, l'art.30 prevede l'assunzione da parte delle aziende di un Modello Organizzativo efficacemente attuato al fine di garantire la realizzazione di un sistema integrato e dinamico di protezione del lavoro che realizzi la migliore prevenzione dei rischi e l'adempimento di tutti gli obblighi giuridici relativi.

- Rispetto degli standard tecnico strutturali di legge relativi a attrezzature, impianti, luoghi di lavoro;
- attività di valutazione dei rischi e predisposizione delle misure di prevenzione e protezioni;
- attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazione preventiva dei Rls;
- attività di formazione ed informazione dei lavoratori;
- attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure e delle istruzioni di lavoro in sicurezza da parte dei lavoratori;
- acquisizione di documentazione e certificazione obbligatorie di legge;
- periodiche verifiche dell'applicazione dell'efficacia delle procedure adottate.

Compito del datore di lavoro è, dunque, dare tutte le tempestive informazioni e garantire un'efficace formazione ai Rls in merito alla definizione, all'attuazione di tale Modello Organizzativo, per permettere anche la possibilità di svolgere una funzione di controllo rispetto agli obiettivi realizzati in materia di tutela della salute delle lavoratrici e dei lavoratori come sopra indicati.

Dipartimento Politiche Sociali Fisac Cgil

Ringraziamo i compagni/e del Coordinamento Regionale Puglia Salute e Sicurezza che hanno messo a disposizione questo lavoro per l'Organizzazione

AMBIENTI DI LAVORO

Caratteristiche generali

Perché i luoghi di lavoro siano a misura d'uomo, è necessario abbiano caratteristiche generali rispettose delle indicazioni e normative sull'altezza, cubatura, superficie minima, illuminazione, microclima (temperature, umidità, ventilazione), qualità dell'aria. E' importante inoltre che pavimenti, pareti e aperture in genere siano in sicurezza e che ogni luogo di lavoro sia organizzato in modo tale da poter accogliere idoneamente anche le persone diversamente abili.

Aspetti specifici

L'allegato IV al punto 1 disciplina i requisiti che devono avere gli ambienti di lavoro. In particolare devono essere rispettati i limiti minimi di altezza cubatura e superficie indicati al punto 1.2. In particolare il punto 1.2.5 recita: *“Per i locali destinati o da destinarsi a uffici, indipendentemente dal tipo di azienda, e per quelli delle aziende commerciali, i limiti di altezza sono quelli individuati dalla normativa urbanistica vigente”* e il punto 1.2.6 *“Lo spazio destinato al lavoratore nel posto di lavoro deve essere tale da consentire il normale movimento della persona in relazione al lavoro da compiere”*. (Altezza netta non inferiore a tre m; cubatura non inferiore a 10 mc; ogni lavoratore deve disporre di una superficie di almeno mq.2).

Essenziali anche i requisiti di stabilità e solidità indicati al punto 1.1 in particolare il punto 1.1.6 *“Il datore di lavoro deve mantenere puliti i locali di lavoro, facendo eseguire la pulizia, per quanto è possibile, fuori dell'orario di lavoro e in modo da ridurre al minimo il sollevamento della polvere dell'ambiente, oppure mediante aspiratori.”*.

Quelli strutturali di cui al punto 1.3, tra cui segnaliamo il punto 1.3.1.2 che dispone il divieto di adibire a lavori continuativi i locali chiusi che devono *“avere aperture sufficienti per un rapido ricambio di aria”*, il punto 1.3.2 *“I pavimenti dei locali devono essere fissi, stabili e antisdrucchiolevoli nonché esenti da protuberanze, cavità o piani inclinati pericolosi”* e 1.3.7 *“Le finestre, i lucernari e i dispositivi di ventilazione devono poter essere aperti, chiusi, regolati e fissati dai lavoratori in tutta sicurezza. Quando sono aperti essi devono essere posizionati in modo da non costituire un pericolo per i lavoratori”*.

quelli relativi alle vie di circolazione previsti al punto 1.4, del quale evidenziamo il punto 1.4.10 *“I pavimenti ed i passaggi non devono essere ingombrati da materiali che ostacolano la normale circolazione”*.

le caratteristiche che devono avere le vie e le uscite di emergenza (punto 1.5), le caratteristiche di porte e portoni disciplinate dal punto 1.6, quelle delle scale di cui al punto 1.7.

AMBIENTI DI LAVORO

Più in generale, si deve fare riferimento al Titolo II del decreto lgs 81/2008 che stabilisce all'art.63 comma 1 che "i luoghi di lavoro devono essere conformi ai requisiti indicati nell'allegato IV".

MICROCLIMA

Microclima è l'insieme di parametri fisici quali temperatura, umidità relativa, velocità dell'aria che concorrono a generare la situazione climatica presente in ufficio.

La presenza di un cattivo microclima si può identificare quando i parametri termici non sono conformi ai seguenti valori elaborati dall'ISPESSEL (Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro)

VALORI BENESSERE TERMICO

| PERIODO | TEMPERATURA ARIA | UMIDITA' RELATIVA | VELOCITA' DELL'ARIA (m/sec) |
|---------|------------------|-------------------|-----------------------------|
| ESTATE | 23-26 | 50%-60% | >0,005; <0,20 |
| INVERNO | 18-22 | 35%-45% | >0,005; <0,15 |

Disciplinato dall'allegato IV al D.L. 9 APRILE 2008 N.81 al punto 1.9, in particolare:

1.9.1.1 *Nei luoghi di lavoro chiusi è necessario far sì che, tenendo conto dei metodi di lavoro e degli sforzi fisici ai quali sono sottoposti i lavoratori, essi dispongano di aria salubre in quantità sufficiente anche ottenuta con impianti di areazione.*

1.9.1.2 *Se viene utilizzato un impianto di areazione, esso deve essere sempre mantenuto funzionante. Etc.*

1.9.1.3 *Se sono utilizzati impianti di condizionamento dell'aria o di ventilazione meccanica, essi devono funzionare in modo che i lavoratori non siano esposti a correnti d'aria fastidiosa.*

1.9.1.4 *Gli stessi impianti devono essere periodicamente sottoposti a controlli, manutenzione, pulizia e sanificazione per la tutela della salute dei lavoratori.*

1.9.1.5 *Qualsiasi sedimento o sporcizia che potrebbe comportare un pericolo immediato per la salute dei lavoratori dovuto all'inquinamento dell'aria respirata deve essere eliminato rapidamente.*

1.9.2.1 *La temperatura nei locali di lavoro deve essere adeguata all'organismo umano durante il tempo di lavoro, etc.*

AMBIENTI DI LAVORO

RISCHI PER LA SALUTE

secchezza delle mucose con insorgenza di processi infiammatori

dolori muscolari

fenomeni irritativi per presenza d'inquinanti

dermatiti eruzioni cutanee ecc.

per quanto attiene a condizioni non conformi di temperatura, umidità relativa e velocità dell'aria

ILLUMINAZIONE

1.10.1 A meno che non sia richiesto diversamente dalle necessità delle lavorazioni e salvo che non si tratti di locali sotterranei, i luoghi di lavoro devono disporre di sufficiente luce naturale. In ogni caso, tutti i predetti locali e luoghi di lavoro devono essere dotati di dispositivi che consentano un'illuminazione artificiale adeguata per salvaguardare la sicurezza, la salute e il benessere dei lavoratori.

1.10.4 Le superfici vetrate illuminanti ed i mezzi di illuminazione artificiale devono essere tenuti costantemente in buone condizioni di pulizia e di efficienza.

N.B.: si considera convenzionalmente che l'apporto di luce naturale in un locale sia sufficiente quando il rapporto tra la superficie delle vetrate che affacciano all'esterno e quella della superficie al lordo degli armadi, scrivanie etc, sia 1/8.

La luce naturale, sebbene fondamentale, non è sufficiente a garantire condizioni d'illuminazioni ottimali e stabili per tutto l'arco della giornata e dei periodi dell'anno.

E' pertanto necessario integrarla con dispositivi d'illuminazione artificiale.

Tali dispositivi devono tener conto dei seguenti fattori:

distribuzione dei punti luce

illuminamento complessivo e per talune attività localizzato

abbagliamento e direzione luce

zone d'ombra, sfarfallio, luce diurna e devono più in generale essere conformi alle disposizioni dell'allegato IV punto 1.10 al D.L. 9 aprile 2008 n.81:

RISCHI PER LA SALUTE

diminuzione di acuità visiva, che favorisce l'affaticamento visivo (mal di testa, bruciore, ecc.) e l'assunzione di posture scorrette (disturbi a carattere osteomuscolare)

in relazioni alle condizioni di illuminazione

requisiti indicati nell'allegato IV"

AMBIENTI DI LAVORO

INIZIATIVA

In presenza di situazioni inadeguate a garantire la salute e l'integrità psico-fisica dei lavoratori il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS) interpella il Servizio di Prevenzione e Protezione istituito dall'azienda nella persona del Responsabile del Servizio o dell'addetto da questi delegato per sollecitare gli interventi correttivi necessari a ripristinare condizioni conformi alle norme.

L'iniziativa è nelle mani dell' RLS o del Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza Territoriale o di Sito (capo III sezione VII decreto lgs.81/2008) nelle aziende in cui non si è proceduto all'elezione dell' RLS.

Nelle nostre aziende, laddove non si sia proceduto all'elezione dell'RLS, i suoi compiti possono essere svolti dai rappresentanti sindacali dei lavoratori (RSA ovvero, in assenza di questi, dai coordinamenti aziendali).

SOLUZIONI

Il responsabile (o l'addetto da questi delegato) del Servizio di Prevenzione e Protezione dell'azienda, ha l'obbligo di verificare la segnalazione dell'RLS ed eventualmente porre in atto gli opportuni interventi necessari a rimuovere le condizioni di rischio per la salute dei lavoratori.

Nel caso in cui le condizioni di rischio non siano stati rimosse, l'RLS (o l'RSA) può richiedere l'intervento della locale ASL che svolgendo - sempre secondo in medesimo decreto 81/2008 - attività di vigilanza sul rispetto delle norme, può constatare le violazioni e disporre sia gli opportuni interventi sia irrogare sanzioni.

VIDEOTERMINALI

La postazione di lavoro al Videoterminale

Il D.lgs 81 del 2008 (art.173) definisce come videoterminale (VDT) uno schermo alfanumerico o grafico ed inquadra quale posto di lavoro l'insieme che comprende le attrezzature munite di VDT eventualmente con tastiera ovvero altro sistema di immissione dati, incluso il mouse, il software per l'interfaccia uomo-macchina, gli accessori opzionali, le apparecchiature connesse, comprendenti l'unità a dischi, il telefono, il modem, la stampante, il supporto per i documenti, la sedia, il piano di lavoro, nonché l'ambiente di lavoro immediatamente circostante. Per definire un lavoratore quale addetto al VDT bisogna che questi utilizzi tali attrezzature in modo sistematico o abituale per 20 ore settimanali escludendo le interruzioni di 15' ogni 120' di applicazione continuativa. In tale computo devono essere compresi anche i tempi di attesa (art.175 comma 6) qualora il lavoratore non possa abbandonare il posto di lavoro.

I lavoratori sono sottoposti a sorveglianza sanitaria (art.176) con particolare riferimento a:

rischi per l'apparato muscolo-scheletrico

rischi per la vista e per gli occhi.

La sorveglianza sanitaria è regolamentata nell'art.41 D.lgs8. Per i lavoratori ritenuti idonei è effettuata con cadenza quinquennale, biennale per i lavoratori che abbiano superato i 50 anni e/o che abbiano ricevuto dal medico competente un giudizio diverso dalla idoneità.

Al fine di prevenire questi rischi, l'allegato XXXIV del D.lgs 81 fornisce le indicazioni pratiche che il datore di lavoro è tenuto a seguire nella predisposizione dei posti di lavoro. In particolare:

Schermo.

La risoluzione dello schermo deve essere tale da garantire una buona definizione, una forma chiara, una grandezza sufficiente dei caratteri e, inoltre, uno spazio adeguato fra essi.

L'immagine sullo schermo deve essere stabile; esente da farfallamento, tremolio o da altre forme di instabilità.

La brillantezza e/o il contrasto di luminanza tra i caratteri e lo sfondo dello schermo devono essere facilmente regolabili da parte dell'utilizzatore del VDT e facilmente adattabili alle condizioni ambientali.

Lo schermo deve essere posizionato di fronte all'operatore in maniera che, anche agendo su eventuali meccanismi di regolazione, lo spigolo superiore dello schermo sia posta un pò più in basso dell'orizzontale che passa per gli occhi dell'operatore ad

VIDEOTERMINALI

una distanza degli occhi pari a circa 50-70 cm, per i posti di lavoro in cui va assunta preferenzialmente la posizione seduta.

Tastiera e dispositivi di puntamento.

La tastiera deve essere separata dallo schermo e facilmente regolabile e dotata di meccanismo di variazione della pendenza onde consentire al lavoratore di assumere una posizione confortevole e tale da non provocare l'affaticamento delle braccia e delle mani.

Lo spazio sul piano di lavoro deve consentire un appoggio degli avambracci davanti alla tastiera nel corso della digitazione, tenendo conto delle caratteristiche antropometriche dell'operatore.

La tastiera deve avere una superficie opaca onde evitare i riflessi.

La disposizione della tastiera e le caratteristiche dei tasti devono agevolarne l'uso. I simboli dei tasti devono presentare sufficiente contrasto ed essere leggibili dalla normale posizione di lavoro.

Il mouse o qualsiasi dispositivo di puntamento in dotazione alla postazione di lavoro deve essere posto sullo stesso piano della tastiera, in posizione facilmente raggiungibile e disporre di uno spazio adeguato per il suo uso.

Piano di lavoro

il piano di lavoro deve avere una superficie a basso indice di riflessione, essere stabile, di dimensioni sufficienti a permettere una disposizione flessibile dello schermo, della tastiera, dei documenti e del materiale accessorio.

L'altezza del piano di lavoro fissa o regolabile deve essere indicativamente compresa fra 70 e 80 cm. Lo spazio a disposizione deve permettere l'alloggiamento ed il movimento degli arti inferiori, nonché l'ingresso del sedile e dei braccioli se presenti.

La profondità del piano di lavoro deve essere tale da assicurare una adeguata distanza visiva dello schermo.

Il supporto per i documenti deve essere stabile e regolabile e deve essere collocato in modo tale da ridurre al minimo i movimenti della testa e degli occhi.

Sedile di lavoro

Il sedile di lavoro deve essere stabile e permettere all'utilizzatore libertà nei movimenti, nonché una posizione comoda. Il sedile deve avere altezza regolabile in maniera indipendente dallo schienale e dimensioni della seduta adeguate alle caratteristiche antropometriche dell'utilizzatore.

Lo schienale deve fornire un adeguato supporto alla regione dorso-lombale dell'utente. Pertanto deve essere adeguato alle caratteristiche antropometriche dell'utilizzatore e deve avere altezza e inclinazione regolabile. Nell'ambito di tali regolazioni l'utilizzatore dovrà poter fissare lo schienale nella posizione selezionata.

VIDEOTERMINALI

Lo schienale e la seduta devono avere bordi smussati. I materiali devono presentare un livello di permeabilità tale da non compromettere il comfort dell'utente e pulibile. Il sedile deve essere dotato di un meccanismo girevole per facilitare i cambi di posizione e deve poter essere spostato agevolmente secondo le necessità dell'utilizzatore.

Un poggiapiedi sarà messo a disposizione di coloro che lo desiderino per far assumere una postura adeguata agli arti inferiori. Il poggiapiedi non deve spostarsi involontariamente durante il suo uso.

Computer portatili

L'impiego prolungato del computer portatili necessita della fornitura di una tastiera e di un mouse o altro dispositivo di puntamento esterni nonché di un idoneo supporto che consenta il corretto posizionamento dello schermo.

Il legislatore pone anche l'attenzione su quello che in precedenza abbiamo definito come "ambiente di lavoro". In sintesi si dice che il posto di lavoro deve avere dimensioni e allestimento tale da non ostacolare movimenti e cambiamenti di posizione, che il rumore prodotto dalle attrezzature non deve perturbare l'attenzione e la comunicazione verbale e che devono essere ridotte a livelli trascurabili le radiazioni. Spazio particolare è dedicato all'*illuminazione*:

deve garantire un illuminamento ed un contrasto sufficiente.

La postazione di lavoro deve essere disposta rispetto alle fonti di luce in modo tale da evitare riflessi sullo schermo.

Le finestre devono essere munite di un apposito dispositivo di copertura regolabile per attenuare la luce diurna.

Anche l'interfaccia uomo/macchina può essere fonte di rischio per la vista e gli occhi, oltre che di stress, e per tale motivo il legislatore prescrive che il software, oltre ad essere adeguato alla mansione da svolgere, debba essere di facile uso e fornire l'informazione in un formato e ad un ritmo adeguato e avere struttura tale da indicare informazioni all'utente sul corretto svolgimento dell'attività.

Ricordiamo che nel caso di violazioni sono previste sanzioni (arresto o ammenda) per datore di lavoro, dirigente e preposto.

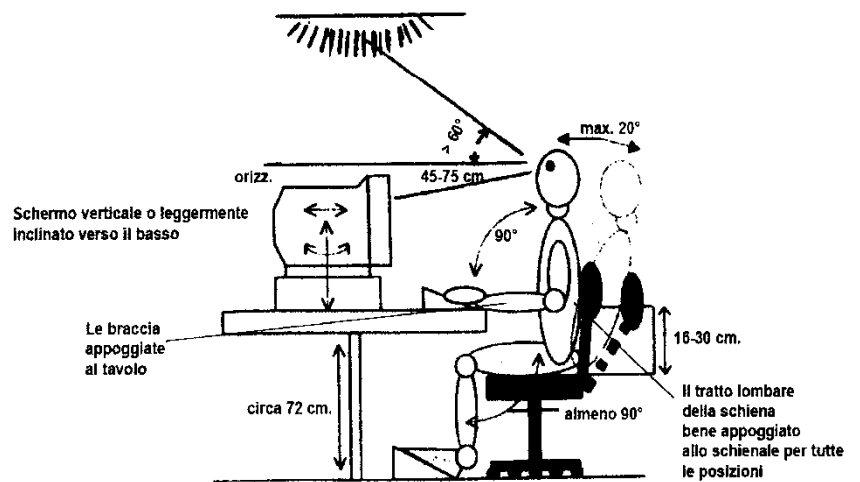
Il rappresentante sindacale o l'R.L.S. segnaleranno al R.S.P.P. quelle situazioni valutate non conformi alle suindicate prescrizioni. Nel caso di non risposta si coinvolgerà il servizio A.S.L. di competenza.

VIDEOTERMINALI



Linee Guida Utilizzazione corretta del videoterminale Alcuni esempi

Postazione di lavoro



INFORTUNI

DEFINIZIONE

Infortunio sul lavoro è l'infortunio occorso per causa violenta in occasione di lavoro. Ai fini dell'assicurazione INAIL, per la sua indennizzabilità è necessario che dall'infortunio sia derivata o la morte o un'inabilità permanente al lavoro, assoluta o parziale, oppure un'inabilità temporanea assoluta che comporti l'astensione dal lavoro per più di tre giorni.

SICUREZZA SUL LAVORO

La sicurezza sul luogo di lavoro consiste in tutta quella serie di precauzioni, codificate e previste legislativamente, che devono essere adottate dal datore di lavoro, dai suoi collaboratori e dai lavoratori stessi (sul tema vedi anche la scheda “Rapina”). In Italia, la sicurezza sul lavoro è oggi regolamentata dal decreto D. Lgs. 81/2008 comunemente conosciuto come Testo Unico Sicurezza Lavoro entrato in vigore, per la quasi totalità degli articoli, il 15 maggio 2008.

Dalla omissione delle precauzioni in materia consegue sia la responsabilità penale del datore di lavoro che il diritto al risarcimento del danno, in favore del lavoratore subordinato. Gli indennizzi ai lavoratori infortunati vengono erogati da parte dell'INAIL (Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro) che è l'istituto assicurativo al quale tutti i lavoratori devono essere iscritti, con il pagamento dei relativi contributi da parte della ditta.

ANDAMENTO INFORTUNISTICO

La situazione attuale degli infortuni sul lavoro è molto grave. Dopo una prima riduzione degli infortuni dal dopoguerra agli anni '90, nell'ultimo decennio si è registrato un grave aumento infortunistico.

I dati statistici confermano infatti che negli ultimi 10 anni dal 1996 al 2006 si è passati da circa 20.000 infortuni con danni permanenti nell'anno 1996 fino a raggiungere il numero di circa 30.000 infortuni con danni o mutilazioni permanenti nell'anno 2006.

RISARCIMENTO DEL DANNO

In base alla normativa vigente il singolo lavoratore ha diritto al risarcimento del danno.

INFORTUNI

Vi sono due aspetti che intervengono a favore del danneggiato vittima di un infortunio:

L'INAIL al verificarsi di ogni infortunio apre d'ufficio una posizione e al termine stabilisce un indennizzo.

La possibilità da parte del lavoratore danneggiato di poter richiedere al civile responsabile tutte le altre voci di danno che non vengono corrisposte dall'INAIL.

L'INAIL tutela anche i lavoratori che si infortunano durante il viaggio di andata e ritorno dal luogo di lavoro (infortunio in itinere) in condizioni particolari.

COSA DEVE FARE IL LAVORATORE

In caso di infortunio sul lavoro il lavoratore deve:

Informare il datore di lavoro.

Presentare subito al datore di lavoro il primo certificato medico e, se le cure dovessero proseguire, il certificato compilato dal medico curante.

In caso di malattia professionale deve informare il datore di lavoro entro 15 giorni.

Se il lavoratore svolge attività lavorativa:

Deve presentare al datore di lavoro il primo certificato medico e, in caso di prosecuzione delle cure, il certificato compilato dal medico curante.

Se il lavoratore non svolge attività lavorativa:

Può presentare direttamente all'INAIL domanda di riconoscimento della malattia professionale.

Se l'infortunio o la malattia professionale non sono stati denunciati subito:

entro 3 anni dal giorno in cui è avvenuto l'infortunio o si è manifestata la malattia, il lavoratore può ottenere comunque le prestazioni INAIL.

COSA DEVE FARE IL DATORE DI LAVORO

Il datore di lavoro deve inviare all'INAIL i certificati originali.

INFORTUNI

In caso di ricovero, l'ospedale invierà copia dei certificati all'INAIL ed al datore di lavoro.

PRESTAZIONI ECONOMICHE

Il datore di lavoro deve pagare:

Il 100% della retribuzione per la giornata in cui è avvenuto l'infortunio

Il 60% della retribuzione per i successivi 3 giorni, salvo che il contratto di appartenenza non preveda un miglior trattamento economico.

L'INAIL deve pagare:

Il 60% dal 4° giorno successivo al 90° giorno

Il 75% dal 91° giorno fino a guarigione

L'indennità è erogata per tutti i giorni compresi quelli festivi.

LA RENDITA PER INABILITÀ PERMANENTE

Dopo la guarigione clinica, l'INAIL invita il lavoratore infortunato o affetto da malattia professionale a sottoporsi a visita medico-legale per accertare se dall'infortunio o dalla malattia sia derivata inabilità permanente ed eventualmente quantificarne il grado.

Per gli infortuni avvenuti e le malattie professionali denunciate fino al 24.7.2000:

Se il grado di inabilità accertato è compreso fra l'11% e il 100%, in favore del lavoratore viene costituita una rendita che è proporzionale al grado di inabilità e rapportata alla retribuzione percepita nell'anno precedente l'evento.

Se il grado di inabilità accertato è inferiore all'11%, il lavoratore non ha diritto alla rendita.

In caso di successivo aggravamento, però, il lavoratore può richiedere alla sede INAIL di appartenenza la revisione del grado di inabilità.

Per gli infortuni avvenuti e le malattie professionali denunciate dopo il 24.7.2000:

Se il grado di inabilità accertato è inferiore al 6%, il lavoratore non ha diritto alla rendita.

In caso di successivo aggravamento, però, il lavoratore può richiedere alla sede INAIL di appartenenza la revisione del grado di inabilità.

INFORTUNI

Se il grado di inabilità accertato è compreso fra il 6% ed il 16%, il lavoratore ha diritto ad un indennizzo in capitale del solo danno biologico.

L'INAIL corrisponde un indennizzo in rendita se il grado di inabilità accertato è compreso fra il 16% ed il 100%.

La rendita è costituita da una quota di indennizzo del danno biologico, calcolata sulla base della specifica tabella una quota di indennizzo per le conseguenze patrimoniali della menomazione, calcolata sulla base della retribuzione e della tabella dei coefficienti.

LA REVISIONE DELLA RENDITA PER INABILITÀ PERMANENTE

Dopo la costituzione della rendita sarà possibile verificare un'eventuale modificazione del grado di inabilità.

La visita di revisione quindi avrà come esito la conferma, l'aumento o la diminuzione della rendita.

La revisione del grado di inabilità può essere disposta dall'INAIL (revisione attiva) o richiesta dall'interessato (revisione passiva):

In caso di infortunio entro 10 anni dalla data di costituzione della rendita

Il lavoratore può richiedere o può essere inviato a sottoporsi a visita quattro volte nei primi 4 anni

Prima visita:

non prima di un anno dalla data dell'infortunio e non prima di sei mesi dalla data di decorrenza della rendita.

Visite successive:

non prima di un anno dalla precedente;

dopo i primi quattro anni sono possibili altre due revisioni:

- alla scadenza del settimo anno dalla decorrenza della rendita;
- alla scadenza del decimo anno dalla decorrenza della rendita.

In caso di malattia professionale entro 15 anni dalla data di costituzione della rendita

INFORTUNI

Prima visita:

dopo 6 mesi dalla data di cessazione del periodo di inabilità temporanea oppure, nei casi in cui non esiste inabilità temporanea, dopo 1 anno dalla data di manifestazione della malattia

Ultima visita:

alla scadenza dei 15 anni dalla data di decorrenza della rendita.

In caso di Silicosi (malattia polmonare dovuta a polvere di silicio) o Asbestosi (malattia polmonare dovuta a polvere di amianto) le revisioni potranno avvenire senza alcun limite di tempo:

Prima visita:

dopo un anno dalla data di manifestazione della malattia ed almeno dopo sei mesi dalla data di costituzione della rendita.

Visite successive:

non prima di un anno dalla precedente.

Nel rispetto dei tempi sopra indicati, se il lavoratore ritiene aggravate le sue condizioni, può presentare richiesta di revisione accompagnata da certificato medico alla sede INAIL d'appartenenza.

Le decisioni dell'INAIL sono comunicate per lettera.

Contro tali decisioni il lavoratore può presentare ricorso alla sede INAIL di appartenenza.

RISCHIO RAPINA

Per la categoria dei bancari il rischio rapina rappresenta un fenomeno diffuso (a livello europeo.

l'Italia continua purtroppo a registrare la percentuale più elevata), ampiamente dibattuto all'interno del Sindacato, e più volte oggetto di confronto, anche aspro, con i rappresentanti delle aziende.

Si tratta di un tema difficile da sviluppare anche per le differenti esigenze che vengono espresse dai protagonisti del confronto.

Da un lato le Banche, che hanno l'esigenza di far prevalere la tutela del patrimonio; dall'altro il Sindacato e i RLS che hanno invece l'obiettivo di elevare al massimo i livelli di sicurezza psicofisica delle lavoratrici e dei lavoratori.

Il **“rischio rapina”**, sia per le caratteristiche che per l'entità, **“rappresenta per il lavoratore bancario non un rischio generico, cioè quello a cui qualunque persona si trova esposta per il fatto stesso che fa parte di una comunità, ma sicuramente un rischio generico aggravato in quanto viene a gravare per ragioni di lavoro sul dipendente in modo più rilevante che non sugli altri cittadini”**: considerazioni importanti condivise dall'INAIL che, in ragione del consolidato orientamento della Giurisprudenza, **riconosce tra i rischi professionali anche il “rischio rapina”**.

Occorre inoltre aggiungere anche altri due importanti riferimenti:

- il parere espresso dalla Corte Costituzionale, sentenza n. 179 del 18.2.1988 che considera lo **“stress lavorativo”** quale agente lesivo con azione prolungata nel tempo, quindi come causa non solo di infortuni ma anche di **“malattia professionale”**;

- il D.Lgs. n. 38 del 23.2.2000, art. 13 che introduce il concetto di **“danno biologico”**, riconoscendo la menomazione dell'integrità psicofisica del lavoratore.

Quanto sopra fa ricadere nei confronti del datore di lavoro l'obbligo di attivarsi per prevenire e tutelare i propri dipendenti dal **“rischio rapina”** e da quelli ad esso correlati: **“stress lavoro-correlato”**.

Da ciò ne deriva l'importanza che il D.V.R. (documento di valutazione del rischio) nel valutare il **“rischio rapina”**, oltre a considerare le ricadute fisiche e psichiche, conseguenti ad un eventuale atto criminoso ai danni del lavoratore, si tenga conto anche della tipologia di rischio che, deve essere assimilato tra i **“rischi professionali”** e quindi non più generico, ma rischio **“generico aggravato”** (*essendo stata acclarata l'esistenza di un nesso causa/effetto con l'attività lavorativa del bancario*).

E' questo un aspetto non trascurabile soprattutto se finalizzato alle iniziative che il datore di lavoro deve adottare per tutelare al meglio la salute e la sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici.

RISCHIO RAPINA

Occorre pertanto fare chiarezza sui due concetti di **safety** e di **security** e sui **Protocolli** che sono firmati tra ABI e Prefetture.

I Protocolli sono accordi operativi e di collaborazione tra aziende e forze dell'ordine al fine di contrastare le azioni criminali e finalizzati esclusivamente a proteggere il patrimonio aziendale (**security**) - *(accordi che derivano da iniziative volontarie e non da obblighi di legge, e che peraltro non prevedono alcun tipo di coinvolgimento delle rappresentanze dei lavoratori – RSA e RLS.*

I Protocolli danno un contributo parziale in quanto orientati a “contrastare gli atti criminosi commessi contro le banche” e non sono quindi ne pretendono di essere un surrogato della “valutazione dei rischi” richiesta dal D.Lgs. 81/08.

Di conseguenza tali accordi locali non devono quindi essere confusi, né tanto meno sostitutivi delle attività di prevenzione e protezione della tutela dei lavoratori e delle lavoratrici (**safety**) le quali sono invece considerate un obbligo di legge in capo al datore di lavoro.

Sarà compito dei Rls richiedere ai datori di lavoro che le “linee d’indirizzo” vengano assunte nel DVR e le misure di prevenzione da adottare si riferiscano a ogni singola “sede bancaria”, ovvero ad ogni singola agenzia.

Le rapine ai danni delle aziende di credito in Italia

Da una recente indagine ABI nel 2008 in Italia sono state consumate 2.160 rapine.

Se l'organico medio per agenzia è di 7,4 colleghi, si può ipotizzare che su una popolazione di circa 340.000 addetti, **16.000 colleghi siano stati vittime di rapine.**

Questi numeri considerevoli nelle statistiche ufficiali dell'Inail sono però **“invisibili”**. Sono

considerati **“danni collaterali”**, vittime senza nome.

Ciò dipende dalle scelte aziendali di non fare, comunque, alcuna denuncia all'Inail, se non in casi sporadici.

Le iniziative del Sindacato

La Commissione Nazionale ha da sempre affrontato il rischio rapina come elemento di grave rilevanza per la categoria, cercando di sollecitare gli organismi istituzionale a considerare questa tipologia di rischio come rischio specifico dei bancari, e ad intraprendere tutte azioni necessarie per contenerlo il più possibile. A questo proposito sono state elaborate specifiche linee di indirizzo rivolte alle strutture sindacali e si sono cercati specifici momenti di confronto con l'ABI.

A fronte di questo quadro, al quanto complesso e delicato, nel luglio del 2007 dopo un esposto del sindacato aziendale in BNL in materia di rischio rapina, la ASL di Milano, su iniziativa del Dott. Pianosi, ha emesso un dispositivo **le cui motivazioni innovative hanno permesso di avviare un costruttivo confronto parallelo, di Abi e Sindacati nazionali, con la ASL milanese.**

RISCHIO RAPINA

Dopo alcuni mesi di tale confronto a “distanza”, la Conferenza Stato-Regioni, attraverso una sua commissione tecnica coordinata dal Dott. Pianosi, ha avviato un tavolo istituzionale di merito sul rischio rapina insieme alle parti sociali, le cui importanti risultanze sono state tradotte in un documento di indirizzo (che vi alleghiamo) valido per tutto il settore e che unitamente alle considerazioni di carattere tecnico di seguito elencate, vi invitiamo a tenerne debitamente conto in sede di confronto aziendale.

Il Documento

La gestione del rischio rapina: quali problemi ?

La filosofia del D.Lgs 81/08 non è certo quella di tutelare il patrimonio della banca ma di obbligare il datore di lavoro ad eliminare o ridurre al massimo **tutti i rischi** a cui sono esposti i dipendenti ed i clienti a seguito di un evento criminoso (Rischi particolari). Ad esso infatti il legislatore attribuisce la responsabilità di tutelare i lavoratori non da un rischio generico, ma da un **rischio generico aggravato**, perché connesso al tipo di lavoro svolto, è un “rischio della professione”.

- **Ci sono fattori sui quali la banca non ha alcun potere di incidere, ma di cui si deve tener conto:** fattori socio-economici, le caratteristiche dei luoghi in cui è collocata l’agenzia, la diffusione di fenomeni criminosi, la percezione dei rapinatori sulla vigilanza esercitata dalle Forze dell’Ordine l’entità del bottino atteso, le caratteristiche del territorio;

- **ci sono rischi di subire traumi psicofisici che coinvolgono sia i dipendenti che i clienti** – rischi legati al comportamento dei rapinatori e alle reazioni dei dipendenti o dei clienti - alla durata dell’evento - all’uso delle armi da parte delle Forze dell’Ordine - a danni psicofisici quando si vivono tensioni di notevole gravità o quando sono legati al timore, alla percezione, di essere coinvolti in una rapina;

- **la prevenzione** negli ambienti di lavoro, circa le misure necessarie per tutelare l’integrità

psicofisica dei lavoratori, legate alla particolarità del lavoro, **deve essere verificata congiuntamente tra le rappresentanze dei lavoratori ed il datore di lavoro**, secondo le modalità previste dalla legge o dagli accordi collettivi.

La valutazione del rischio di subire una rapina

- L’ABI ha sottoscritto “Protocolli per la prevenzione della criminalità in banca” con più di 80 Prefetture con l’obiettivo di promuovere forme di collaborazione con le Forze dell’Ordine al fine di prevenire gli eventi criminosi;

- i Protocolli sono il principale riferimento utilizzato dalle banche per valutare il rischio rapina. A tale proposito l’art. 3 (la cui impostazione è stata sempre contestata dal Sindacato in quanto tende ad alleggerire le responsabilità delle banche

RISCHIO RAPINA

scaricandole sulle Forze dell'Ordine), condiziona la possibilità di accadimento della rapina a “**molteplici fattori esogeni**” che esulano dall'intervento delle banche;

- tale affermazione è parziale in quanto oltre ai fattori esogeni concorrono anche altri fattori sui quali la banca può incidere: **l'appetibilità** (la capacità di una sede di attirare l'interesse dei rapinatori) e **l'accessibilità delle sedi bancarie** (l'entità del rischio che il rapinatore stima nell'entrare e uscire dalla banca);

- ogni agenzia dovrà esplicitare almeno 4 misure effettivamente adottate su un elenco di 13 al fine di valutare la congruenza tra l'appetibilità/vulnerabilità di una certa agenzia e le misure concrete adottate che devono essere:

a) sottoposte a periodica verifica e manutenzione, ben segnalate e facilmente comprensibili;

b) valutarne la loro efficacia volta a ridurre danni psicofisici, oltre a diminuire la probabilità di rapina.

Rischio patrimoniale (security)

L'evento criminoso colpisce il patrimonio e l'immagine dell'azienda

Il rischio rapina va gestito con attività pianificate di prevenzione e protezione dei danni patrimoniali agendo essenzialmente su due parametri:

- “**l'appetibilità**” del bottino (quanto denaro il rapinatore ritiene di poterne asportare);

- la “**vulnerabilità**” e l'accessibilità della custodia dei valori dell'agenzia (quanto è facile o difficile assaltarla).

Rischio salute e sicurezza per lavoratrici e lavoratori (safety)

Il datore di lavoro nel valutare il rischio riferito ad eventi criminosi collegati all'attività lavorativa del bancario, dovrà adottare misure di prevenzione e di protezione volte a prevenire traumi e danni psicofisici nel corso e a seguito di rapina.

Egli per misurare il rischio safety, **ha la piena responsabilità** per come viene organizzato e per come sono scelti i fattori di contrasto che condizionano l'accesso dentro il luogo di lavoro.

Tale responsabilità non può essere concorrente con quella di altri soggetti istituzionali, comprese le Forze dell'Ordine.

Gli obblighi del datore di lavoro

Al fine di prevenire e proteggere la salute psicofisica dei lavoratori il legislatore prescrive numerose incombenze in capo al datore di lavoro:

- ha il compito di coltivare la cultura e tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso una fattiva azione di **prevenzione**;

- nel redigere il DVR deve indicare ed attuare “il complesso delle disposizioni o misure anche secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, per evitare o diminuire tutti i rischi” che possono incidere **sull'integrità fisica e la personalità morale del lavoratore** (D.Lgs. 81/08, art. 2, lett. n) e art. 28 , ed art. 2087 del c.c.)

RISCHIO RAPINA

che è il reale oggetto della valutazione del rischio rapina e non la tutela del patrimonio aziendale;

- ha la piena responsabilità per come vengono organizzati e scelti gli strumenti di contrasto **dentro il luogo di lavoro**, e non il contrasto delle azioni criminali in quanto tali che deve avvenire fuori della sede di lavoro attraverso l'intervento delle Forze dell'Ordine;

- **effettua la valutazione dei rischi dopo aver consultato i RLS**, (comma 2 dell'art.29), i quali possono dare un contributo prezioso attraverso le conoscenze derivanti dalla quotidiana esperienza dei lavoratori;

- **effettua una specifica valutazione del rischio rapina per ogni sede che ha il concreto rischio di essere rapinata evitando di effettuare una valutazione standard da applicare a tutte le sedi..**

Inoltre il datore di lavoro deve comunicare per via telematica all'Inail i dati e le informazioni relativi agli infortuni a seguito di rapina che comportino l'assenza per malattia di almeno un giorno (art.18/81 p.r)

La valutazione del rischio rapina

Accanto ai Protocolli, che come abbiamo detto **non sostituiscono e non esauriscono l'obbligo del datore di lavoro di effettuare una completa valutazione di tutti i rischi**, è importante individuare anche altri aspetti integrativi:

- **ricercare** i fattori modificabili che possono aumentare il rischio di rapina (l'appetibilità e l'accessibilità);

- **valutare** eventuali situazioni di rischio connesse alla presenza nella sede di soggetti vulnerabili (disabili, donne in gravidanza ecc.);

- **individuare** una strategia complessiva che consideri tanto l'efficacia del contrasto degli atti criminosi attraverso la scelta coerente di sistemi di sicurezza di cui all'art. 4 dei Protocolli, quanto la massima tutela possibile della salute e della sicurezza dei lavoratori e clienti presenti all'interno della banca;

- **definire** per ciascuna sede il mix di misure più adatto a mettere in pratica la strategia prescelta;

- **valutare** i rischi che può determinare l'attività cosiddetta di "prelievo a domicilio o family bank";

- **prendere in considerazione** i possibili effetti negativi sulla salute dei lavoratori e dei clienti delle misure assunte qualora la rapina abbia luogo;

- **il rischio safety è un processo dinamico** che deve tener conto dei cambiamenti tecnologici, organizzativi ed ambientali;

RISCHIO RAPINA

- le **misure adottate** vanno aggiornate nel tempo e sottoposte a revisione della valutazione e delle misure di prevenzione subito dopo la rapina (art. 29, comma 3, D.Lgs. 81/08).

Il DVR e la riservatezza delle informazioni

Tenuto conto della delicatezza e della specificità del rischio è opportuno adottare tutte le opportune cautele per garantire il massimo di riservatezza.

- i RLS, i RSPP, il medico competente e gli organi di vigilanza nello svolgimento delle loro funzioni sono tenuti al riserbo per non ridurre l'efficacia delle misure (art. 50, comma 6, D.Lgs. 81/08);

- a tale proposito il datore di lavoro deve indicare chiaramente le informazioni riservate (utilizzando appositi allegati nel DVR), dal momento che nella valutazione del rischio rapina e nelle misure conseguenti adottate, non tutte hanno carattere di riservatezza, anzi alcune di esse sono tanto più efficaci quanto più sono rese pubbliche.

- la riservatezza non può significare che ci possano essere vincoli, materiali e/o temporali, nella consegna tempestiva ai Rls del DVR, anche se come prevede la legge è consultabile solo in azienda.

Che fare ?

1) **Prevenire e mantenere il rapinatore al di fuori del luogo di lavoro** attraverso due parametri che riducono:

- l'appetibilità e l'accessibilità del bottino (**erogazione temporizzata ecc.**);

- la vulnerabilità della custodia dei valori (**bussola, metal detector, vigilanza, rilevatore biometrico, video, perimetrazione attiva/passiva ecc.**) – prevenzione e protezione di 1° livello – sono misure che se funzionanti risolvono alla radice gran parte dei danni psicofisici.

2) Superato il 1° livello di prevenzione, entrato il rapinatore in banca, occorre prevenire e contenere il rischio introdotto dal soggetto criminale, **intervenendo e limitando il più possibile l'esposizione al rischio dei lavoratori e clienti** (la durata del contatto) adottando e promuovendo misure integrative e comportamentali virtuosi attraverso una formazione effettiva e verificata (l'addestramento), le simulazioni al fine di limitare i rischi collegati allo stress lavoro-correlato.

La rapina in corso: ... è una emergenza !

Questo è un aspetto fondamentale ed innovativo nella valutazione del rischio rapina che richiede da parte dei Rls un'attenzione particolare, perché si tratta di impegnare le aziende, in via preventiva, ad assumere scelte che definiscano in modo puntuale comportamenti idonei a gestire una situazione di emergenza, ovvero una situazione che può avere un forte impatto fisico e psichico per le persone coinvolte.

RISCHIO RAPINA

Se le misure adottate non sono riuscite ad impedire l'ingresso dei rapinatori, nella sede bancaria **si crea una situazione di emergenza** (art. 43, D.Lgs. 81/08) in quanto i lavoratori ed i clienti si trovano esposti ad un pericolo *grave ed immediato*, rappresentato dal rapinatore e dalle conseguenze (fisiche e psichiche) dei suoi comportamenti.

L'emergenza ha inizio quando il rapinatore entra in banca e termina quando cessa ogni situazione di pericolo per le persone coinvolte.

Il datore di lavoro deve quindi organizzare ciò che è necessario per affrontare l'evento criminoso:

- **designando preventivamente i lavoratori incaricati** a gestire questa emergenza (art. 18, comma 1, lettera b), D.Lgs. 81/08);
- **predisponendo le misure opportune per gestire questa emergenza** (art. 18, comma 1, lettera t) D.Lgs. 81/08) da realizzare secondo le disposizioni dell'art. 43, D.Lgs. 81/08, assicurando ai lavoratori le garanzie ed i diritti di cui all'art. 44, D.Lgs. 81/08 in caso di pericolo grave, ed organizzando le attività di primo soccorso (art. 45, D.Lgs. 81/08).

I lavoratori incaricati di gestire l'emergenza rapina

In ogni sede bancaria il preposto o chi eventualmente incaricato di sostituirlo (verificare se l'incarico viene attribuito con sub delega) **deve ricevere una specifica e periodica formazione**, finalizzata a gestire le situazioni di emergenza, nonché una **puntuale informativa** in ordine alle proprie responsabilità al fine di svolgere il proprio compito con consapevolezza.

I lavoratori occupati nelle sedi bancarie dovranno essere specificamente formati affinché possano contribuire a prevenire ogni possibile rischio di traumi psicofisici.

In particolare sarà necessario fare attenzione agli aspetti di tipo emotivo e relazionale che possono essere acquisiti sulla base di conoscenze teoriche, ma soprattutto attraverso una didattica attiva.

In entrambi i casi non si tratta di rispettare solo la legge (art. 37, comma 9, D.Lgs. 81/08), ma di investire sulla creazione di competenze utili a gestire situazioni di particolare rischio onde prevenire possibili conseguenze per le persone.

La gestione dell'emergenza rapina

Secondo quanto previsto dall'art. 43, D.Lgs. 81/08

Vanno definiti i rapporti con le Forze dell'Ordine affinché si tenga conto di **evitare sia conflitti a fuoco all'interno della sede bancaria** o nelle sue prossimità, **sia interventi intempestivi che possano prolungare la permanenza del rapinatore in banca.**

RISCHIO RAPINA

Vanno informati e formati i lavoratori potenziali vittime di una rapina (art. 37, D.Lgs:81/08), tenendo conto degli aspetti emotivi e relazionali, attraverso forme di didattica attiva o simulazioni.

Anche la clientela dovrà essere messa a conoscenza, in modo chiaro e visibile, delle misure di prevenzione, relative al rischio rapina, adottate dall'azienda.

Per la gestione delle rapine sarà necessario valutare anche gli effetti delle misure adottate per la prevenzione, con riferimento a quanto previsto dall'art. 4 dei Protocolli, al fine di tutelare al massimo la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei clienti:

- la vigilanza con guardie armate i cui comportamenti **non devono concorrere a conflitti armati dentro o in prossimità della sede bancaria;**
- il video collegamento/video sorveglianza, la video registrazione, l'allarme anti-rapina devono avere modalità di effettuazione che **evitino interventi intempestivi delle Forze dell'Ordine;**
- l'efficacia dei dispositivi di custodia valori ad apertura ritardata o di erogazione temporizzata, va confrontata con **il rischio che aumentino la durata della rapina**

L'organizzazione del primo soccorso

Nel caso dovessero esserci, nonostante le misure adottate, **danni psicofisici**, per il datore di lavoro assume grande importanza la corretta gestione del primo soccorso.

In caso di traumi fisici e psichici **vanno prestate le prime cure sul posto**, sia che si tratti di lavoratore, sia di cliente, tenendo conto realisticamente, di quanto può essere fatto da persone non professionalizzate.

Qualora necessitino cure specializzate, a richiesta degli interessati, va organizzato il trasferimento al più vicino pronto soccorso.

Costituisce, inoltre, evento gravemente traumatico anche il partecipare in qualità di spettatore ad eventi gravemente scioccanti in cui sono coinvolte altre persone.

Fondamentale per l'organizzazione del primo soccorso il **contributo del medico competente** che, in relazione alla specificità del lavoro, dovrà predisporre l'attuazione di misure per tutelare l'integrità psicofisica dei lavoratori, anche attraverso una sorveglianza sanitaria specifica e coadiuvando all'attività di informazione e formazione.

Dovrà essere prerogativa dei RIs, nella definizione del DVR, avere un ruolo di controllo e di verifica preventiva affinché quanto previsto dalle linee d'indirizzo, in tema di gestione dell'emergenza, sia concretamente perseguito dal datore di lavoro.

RISCHIO RAPINA

La valutazione dei traumi psichici

Nell'ottica del massimo contenimento del danno, è opportuno, attraverso un programma di interventi, valutare la possibile esistenza di danni psichici legati a disturbi post traumatici da stress (DPTS).

Il DPTS è una risposta ritardata e protratta ad un evento stressante o a situazioni (di breve o lunga durata) di natura eccezionalmente minacciosa o catastrofica.

Tale rischio si può contenere attraverso il metodo del Debriefing che favorisce l'elaborazione verbale dell'accaduto in modo che le vittime non si sentano isolate e sentano il sostegno della comunità in cui vivono.

Nell'attività di valutazione precoce di eventuali danni psichici, centrale è il ruolo del medico competente che deve ricevere un adeguato addestramento.

Si dovrà tener conto anche del **rischio percepito** di trovarsi o ritrovarsi coinvolti in una rapina, a causa del tipo di lavoro che si svolge. Studiosi hanno dimostrato l'esistenza di una risposta di "allarme" generalizzato che impedisce al paziente di regolare la propria reazione di paura anche in presenza di stimoli non minacciosi.

La vigilanza sui rischi connessi alle rapine

La vigilanza sull'applicazione della legislazione in materia di salute e sicurezza è svolta dall'azienda sanitaria locale (ASL) competente per territorio (art. 13, D.Lgs. 81/08).

L'attività di vigilanza sulla gestione dei rischi connessi deve porsi gli scopi di:

- verificare se il datore di lavoro e i dirigenti hanno rispettato gli obblighi previsti dall'art. 18

D.Lgs. 81/08;

- verificare se nell'attuazione di tali misure siano state seguite corrette procedure (ad es. consultazione dei RLS in tutti i casi previsti dalla legge, struttura del DVR conforme a quanto previsto all'art. 28, comma 2, D.Lgs. 81/08);

- verificare l'effettiva adozione delle misure di prevenzione e protezione dichiarate nel DVR.

Considerazioni conclusive

La contrattazione partecipata ed il rapporto tra RLS e RSA

Come abbiamo sempre sostenuto, la salute dei lavoratori è un bene primario, sancito dalla Costituzione, dalle norme Comunitarie e dalle leggi vigenti.

Il nostro Ordinamento, tramite due specifiche leggi, tra i vari soggetti deputati alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, affida questo difficile compito anche alle **RAPPRESENTANZE dei LAVORATORI**.

RISCHIO RAPINA

-La **L. 300/70** – Statuto dei lavoratori – individua e regola la figura del RSA a cui, tra i vari compiti, gli riconosce anche il diritto/dovere di:

“controllare l’applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali” (art. 9).

-Il **D.Lgs 81/08** (e in precedenza il D.Lgs. 626/94) individua e regola la figura del RLS, attribuendogli il compito specifico di: ***“rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro” (art. 2, comma 1, lettera i).***

Il RSA svolge un ruolo conflittuale, partecipativo e rivendicativo che gli consente di realizzare accordi sulle condizioni di lavoro in generale, il RLS invece, in ottemperanza a quanto previsto da D.Lgs. 81/08 (ed in particolare dall’art. 50), svolge in modo partecipativo e collaborativo (e quindi non contrattuale), un ruolo specifico ed attivo, su tematiche attinenti la salute e la sicurezza.

Si tratta di due figure di rappresentanza importanti per la difesa e salvaguardia degli interessi dei lavoratori.

Due facce della stessa medaglia in quanto complementari tra loro, che se opportunamente armonizzate nel loro operare, possono essere un eccellente strumento di tutela delle condizioni di lavoro.

Ciò non significa e non deve significare che gli uni si sostituiscano agli altri e/o viceversa.

Anzi, questi due soggetti per essere vincenti e svolgere al meglio il loro compito di ***“rappresentanti dei lavoratori”***, **hanno bisogno di dialogare e di collaborare mettendo a fattor comune le proprie rispettive conoscenze, competenze ed esperienze.**

Il RSA ha bisogno delle competenze specifiche, e quindi del contributo del RLS, per predisporre le piattaforme rivendicative su tematiche attinenti la salute psicofisica e la sicurezza dei lavoratori come ad es.: ***carichi e ritmi di lavoro – orari particolari – pressioni commerciali – ambienti di lavoro – le conseguenze psicofisiche derivanti da rapina, mobbing ecc..***

Allo scopo pertanto è auspicabile che il RLS partecipi sempre, insieme al RSA, all’elaborazione ed alla negoziazione delle piattaforme rivendicative, se non altro in qualità di “tecnico/esperto”.

Il RLS, per contro, non avendo una funzione negoziale, ha bisogno delle competenze e della forza contrattuale del RSA per realizzare concretamente proposte ed iniziative importanti sulle tematiche di cui sopra, ma anche per rafforzare il suo ruolo, aumentandone i propri diritti di RLS in termini di agibilità, come ad es.: ***maggiori ore***

RISCHIO RAPINA

di formazione – maggiori informazioni sulle novità tecniche e legislative – maggiori modalità di relazione e confronto con i lavoratori, attraverso strumenti informatici ed assemblee ecc..

Sarebbe infatti molto utile (per il Sindacato, il RLS, ma anche per gli stessi lavoratori) se, in occasione delle assemblee sindacali dei lavoratori, fosse previsto uno spazio di discussione dedicato al tema della salute e della sicurezza in azienda.

Il RLS è un soggetto importante nel campo della prevenzione in materia di salute e sicurezza, ma nel contempo è anche il più debole.

Occorre quindi uno sforzo comune, RSA e RLS, ma soprattutto da parte del Sindacato per invertire questa tendenza, investendo maggiormente su una cultura che veda finalmente i due soggetti lavorare insieme in un modello relazionale partecipativo, pur operando in ruoli distinti tra loro, ma orientati in un'unica direzione.

Solo con il contributo di tutti i soggetti coinvolti nella prevenzione, è possibile tendere verso un concreto coinvolgimento dei lavoratori sui temi della salute e della sicurezza in azienda, promuovendo la creazione di una comune cultura della sicurezza ed una corretta partecipazione attiva, rivolta nello specifico anche a saper meglio confrontarsi con il rischio rapina.

1

LINEE D'INDIRIZZO PER PREVENIRE O RIDURRE I DANNI FISICI E PSICHICI DEI LAVORATORI BANCARI CORRELATI ALLE RAPINE

1. QUAL E' IL PROBLEMA? O MEGLIO, QUALI SONO I PROBLEMI?

Nell'ambito di ciò che viene di solito genericamente denominato "rischio rapina" si possono riconoscere due distinte tematiche, tra loro correlate, che richiedono strumenti e metodi almeno in parte diversi per essere affrontate in maniera efficace.

1.1 Il rischio di subire una rapina

Il rischio di subire una rapina, cioè la probabilità che una certa sede bancaria venga rapinata, ha le

seguenti caratteristiche:

- a correre il rischio è la sede bancaria;

- a influire sull'entità di tale rischio concorrono principalmente:

i) i fattori socio-economici rilevanti per questo particolare tipo di atto criminoso,

ii) le caratteristiche dei luoghi in cui si trova la sede bancaria e le caratteristiche della sede bancaria che possono apparire ai rapinatori come favorevoli per il buon esito (per loro) della rapina e della successiva fuga,

iii) l'entità del bottino atteso;

RISCHIO RAPINA

- il danno può essere costituito dalla perdita economica, dai traumi fisici e psichici subiti dai dipendenti e dai clienti, dalla perdita d'immagine.

1.2 Il rischio di subire traumi fisici e psichici correlati alle rapine

Questo rischio, cioè la probabilità che i dipendenti della banca (e le altre persone legittimamente presenti al suo interno) possano patire dei traumi fisici e psichici nel corso e a seguito di una rapina, ha le seguenti caratteristiche:

- a correre il rischio sono i dipendenti e le altre persone legittimamente presenti al suo interno (clienti, fornitori, etc.);

- ad elevare il rischio, una volta che la rapina sia in corso, possono concorrere:

i) il comportamento aggressivo del rapinatore,

ii) eventuali reazioni improprie dei dipendenti o dei clienti,

iii) la durata della rapina,

iv) l'uso delle armi da parte delle forze dell'ordine o delle guardie private;

- i danni sono rappresentati dai traumi fisici che possono arrivare a livelli di notevole gravità e persino alla morte e dai traumi psichici tra cui si segnala la sindrome post-traumatica da stress.

Va inoltre ricordato che i lavoratori possono incorrere in forme di sofferenza psichica anche senza subire rapine, per il solo fatto di temerle. In questi casi:

- la sofferenza è correlata alla struttura caratteriale delle persone ed a loro eventuali precedenti esperienze di rapine o di altri episodi violenti non necessariamente in ambito lavorativo;

- i danni possono essere rappresentati da sindromi ansiose di diversa gravità.

1.3 Competenze specializzate e loro integrazione

Le banche si occupano dei problemi legati alle rapine attraverso i loro servizi di *security* e di *safety*. Pare opportuno definirne le aree di rispettiva competenza in riferimento ai due diversi rischi sopra indicati, ma pare ancor più necessario sottolineare l'importanza della massima collaborazione ed integrazione possibile tra i servizi di *security* e quelli di *safety*. Infatti, per la difficoltà degli obiettivi da perseguire, per la complessità dei temi da affrontare oltre che per le correlazioni esistenti tra i due rischi sopra indicati si deve ricercare il massimo vantaggio possibile tanto dalla specializzazione delle competenze quanto dalla loro integrazione.

2

2. LA GESTIONE DEL RISCHIO DI SUBIRE UNA RAPINA

Gestire questo rischio, con l'obiettivo di puntare alla sua massima riduzione possibile, non solo tutela il patrimonio della banca ma è anche il modo più radicale per ridurre il rischio che corrono i dipendenti e le altre persone legittimamente presenti all'interno della banca di subire traumi fisici e psichici conseguenti a rapina.

2.1 Principali fattori di rischio

In generale, il rischio che una sede bancaria sia rapinata dipende:

RISCHIO RAPINA

- in parte da fattori su cui l'azienda non ha in pratica quasi nessuna possibilità d'intervento: la congiuntura economica e i fenomeni di disgregazione sociale che la possono accompagnare, la frequenza con cui si ricorre al contante nelle transazioni economiche, la diffusione dei fenomeni criminali, le misure di politica carceraria, la percezione dei rapinatori sulla vigilanza esercitata dalle forze dell'ordine sul territorio, la valutazione comparativa dei rapinatori su difficoltà e redditività delle rapine compiute ai danni di obiettivi alternativi (uffici postali, tabaccherie, oreficerie, farmacie...), le caratteristiche del territorio in cui è inserita la banca influenti sulle possibilità di fuga dopo la rapina, etc.;
- in parte da fattori su cui la banca può invece agire, in particolare quelli legati all'appetibilità ed all'accessibilità delle sue sedi, ove per appetibilità s'intende la capacità di una sede di attirare l'interesse dei rapinatori (in pratica: quale bottino il rapinatore si aspetta di poter ottenere) e per accessibilità l'entità del rischio che il rapinatore stima di correre per entrare ed uscire dalla banca.

2.2 Il primo passo: valutare il rischio

La valutazione del rischio di subire una rapina va ricondotto all'interno del generale processo di valutazione dei rischi cui il Datore di lavoro è obbligato dagli artt. 17 e 28 del D.Lgs. 81/081.

Da tempo le banche inseriscono nei Documenti di valutazione dei rischi anche la valutazione del rischio di subire una rapina; tale prassi trova il suo fondamento, oltre che nella norma e nel CCNL di settore, nell'ovvio nesso esistente tra il rischio che una sede bancaria sia rapinata e il rischio corso dai lavoratori e dalle altre persone legittimamente presenti al suo interno di subire danni fisici e psichici a seguito della rapina.

2.3 Fattibilità della valutazione del rischio di subire una rapina

I principali riferimenti finora utilizzati dalle banche per scegliere le misure da adottare per contrastare le rapine sono i Protocolli di intesa per la prevenzione della criminalità in banca² (di qui in avanti: protocolli) sottoscritti a livello provinciale dalle Prefetture, da ABI e dalle banche ed il database di OSSIF³. L'art. 3 di tali protocolli, nel richiamare l'impegno delle banche a valutare il rischio di subire una rapina, segnala la difficoltà ad effettuare credibili stime di rischio nel primo comma che si riporta integralmente: *“La probabilità di accadimento dell'evento rapina (e la conseguente valutazione del rischio delle dipendenze) può essere quantificato solo in misura limitata, in quanto condizionata da molteplici fattori che, da un lato, esulano dallo spazio di intervento delle banche (fattori esogeni), dall'altro seguono dinamiche non prevedibili e non riconducibili a modelli previsionali definiti”*.

Si condivide la prudenza dell'affermazione (*“la probabilità di accadimento dell'evento rapina (...) può essere quantificato solo in misura limitata...”*) dal momento che diversi e rilevanti fattori che influiscono su questa probabilità sono difficilmente quantificabili. Si ricorda però che la probabilità

RISCHIO RAPINA

1 Tutti gli articoli citati di qui in avanti appartengono al D. Lgs. 81/2008 se non diversamente ed espressamente specificato.

2 Per quanto riguarda le citazioni degli articoli dei Protocolli fatte di qui in avanti si fa riferimento a quello del 2007 relativo alla provincia di Milano.

3 OSSIF è l'osservatorio di ABI sulla sicurezza anticrimine.

che una sede bancaria sia rapinata dipende anche dalle sue caratteristiche di appetibilità e di accessibilità (v. punto 2.1) sulle quali le banche hanno invece significativi margini d'intervento.

Ma ciò che più interessa sottolineare è come nel processo di valutazione dei rischi delineato dal D.Lgs. 81/2008 ciò che è davvero importante non è tanto la corretta quantificazione della probabilità di accadimento delle rapine quanto la capacità di individuare i fattori che condizionano tale probabilità e sui quali è possibile intervenire con misure di miglioramento: proprio sul riconoscimento di questi fattori si basa infatti qualunque razionale programma di prevenzione. Su questa linea si collocano anche i protocolli che all'art. 4 impegnano le banche ad adottare per ogni sede almeno quattro sistemi di sicurezza da scegliere all'interno di un elenco di 13 opzioni, tutte capaci di modificare l'appetibilità o l'accessibilità di quella sede.

2.4 Chi deve occuparsi della valutazione del rischio di rapina

Il comma 1 dell'art. 29 stabilisce che il datore di lavoro effettua la valutazione dei rischi in collaborazione col responsabile del servizio di prevenzione e protezione e con il medico competente se è previsto l'obbligo di sorveglianza sanitaria. Ma se si considerano le peculiarità del rischio di rapina e dei principali fattori che influiscono su di esso (v. punto 2.1) pare quanto mai opportuno che oltre alle figure esplicitamente indicate dalla legge siano coinvolte nella valutazione anche altre figure di particolare esperienza e competenza sullo specifico tema.

Infatti, anche se il primo gruppo di fattori di rischio riportati al punto 2.1 è al di fuori della sfera d'influenza delle banche e rimanda sostanzialmente alle responsabilità ed alle attribuzioni della politica e della pubblica amministrazione è importante che le banche seguano con attenzione questi fenomeni che nel loro insieme costituiscono il *background* delle rapine e le funzioni aziendali che sembrano più adatte a farlo utilmente sono quelle di *security*.

Anche il secondo gruppo di fattori di rischio riportati al punto 2.1, su cui la banca ha invece ampie possibilità d'intervento, vede nelle funzioni aziendali di *security* le naturali candidate alla sua gestione, eventualmente in sinergia con le forze dell'ordine. E' importante però che l'RSPP ed il medico competente siano coinvolti nella valutazione dei possibili effetti negativi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei clienti che possono derivare dalle misure adottate per ridurre l'appetibilità e l'accessibilità delle sedi bancarie.

RISCHIO RAPINA

2.5 Valutazione dei rischi e RLS

Il comma 2 dell'art. 29 stabilisce che la valutazione dei rischi va effettuata dopo aver consultato gli RLS. L'importanza della consultazione degli RLS non dipende solo dal pur doveroso rispetto delle loro prerogative e delle procedure previste dalla legge ma deriva anche da implicazioni di merito: il contributo che gli RLS possono arrecare al processo di valutazione del rischio di rapina può risultare particolarmente prezioso se gli RLS riescono a mettere a disposizione di tale processo le conoscenze derivanti dalla quotidiana esperienza dei lavoratori e, specularmente, se gli esperti incaricati di effettuare la valutazione del rischio di rapina si dimostrano effettivamente disposti all'ascolto.

2.6 Esigenze di riservatezza

Per le peculiarità del rischio di rapina tutte le persone coinvolte nel processo di valutazione e di gestione di tale rischio devono rispettare rigorosamente le esigenze di riservatezza proprie di questo tema. A tal fine è utile che le banche esplicitino quali sono i documenti o le loro parti da considerare riservati.

2.7 Ambito della valutazione

Per evidenti ragioni, va effettuata una specifica valutazione del rischio di rapina per ogni sede bancaria che ha un concreto rischio di essere rapinata.

2.8 Il contributo dei protocolli alla valutazione del rischio di rapina

I protocolli sottoscritti da Prefetture, ABI e banche hanno lo scopo, dichiarato fin dal loro titolo, di contrastare gli atti criminosi commessi contro le banche: non sono quindi, né pretendono di essere, un surrogato della valutazione dei rischi richiesta dal D.Lgs. 81/2008. Nondimeno essi risultano utili nella valutazione del rischio di rapina, in particolare nel riconoscimento delle misure capaci di ridurre tale rischio. Sono i protocolli stessi a ricordare che l'efficacia delle misure adottate all'interno della lista riportata all'art. 4 è condizionata dal contestuale rispetto di altre indicazioni contenute negli stessi protocolli (si vedano in particolare gli artt. 2, 5, 7, 8, 9, 11).

2.9 La valutazione del rischio di rapina

Si è ricordato al punto precedente come il rispetto dei protocolli non sia di per sé sufficiente ad assolvere all'obbligo di valutazione dei rischi previsto dal D.Lgs. 81/2008.

Si riportano di seguito una serie di punti integrativi che vanno attentamente considerati nel processo di valutazione dei rischi:

- a) prima di individuare le misure di miglioramento occorre ricercare i fattori modificabili che possono aumentare il rischio di rapina;
- b) vanno valutate eventuali situazioni di particolare rischio connesse alla presenza nella sede bancaria di soggetti vulnerabili (cardiopatici, donne in gravidanza...);
- c) individuati i fattori di rischio modificabili e valutate le eventuali situazioni di particolare rischio, la scelta dei sistemi di sicurezza di cui all'art. 4 dei protocolli va effettuata in coerenza con l'obiettivo di assicurare la massima tutela possibile alla

RISCHIO RAPINA

salute e alla sicurezza dei lavoratori e delle altre persone legittimamente presenti all'interno della banca;

d) per ciascuna sede valutata va individuato il mix di misure più adatto a mettere in pratica la strategia prescelta;

e) è opportuno stimare l'efficacia, per quanto possibile, delle misure individuate viste non solo isolatamente ma anche e soprattutto nel loro insieme;

f) vanno presi in considerazione, accanto all'efficacia nel prevenire le rapine di ciascuna misura o, meglio, del mix di misure, anche i loro possibili effetti negativi sulla salute e sulla sicurezza dei lavoratori e dei clienti, qualora la rapina abbia ugualmente luogo.

Nell'esame e nella valutazione di tutte le questioni sopra ricordate vanno coinvolte le funzioni aziendali di *safety*.

2.10 L'aggiornamento della valutazione

La valutazione del rischio di rapina e l'individuazione delle misure di miglioramento che ne conseguono vanno aggiornate nel tempo quando ricorrono le condizioni indicate al comma 3 dell'art. 29. In particolare è opportuno, in caso di rapina, procedere ad un attento esame dell'accaduto e provvedere, nel caso emergano insufficienze, all'aggiornamento della valutazione dei rischi e all'adozione delle misure che appaiono necessarie.

2.11 Documento di valutazione dei rischi e riservatezza delle informazioni relative al rischio di rapina

Fermi restando gli obblighi del datore di lavoro relativamente all'effettuazione della valutazione dei rischi ed alla redazione del relativo documento con le caratteristiche indicate al comma 2 dell'art. 28, pare opportuno prevedere, in riferimento alla particolarità del rischio di rapina, la possibilità di adottare cautele che assicurino la necessaria riservatezza. I RLS e l'organo di vigilanza che per lo svolgimento delle loro funzioni siano venuti a conoscenza delle misure antirapina adottate sono tenuti al riserbo per non ridurre l'efficacia di tali misure.

A tale proposito, come si è già ricordato, è utile che il datore di lavoro indichi chiaramente quali sono le informazioni a carattere riservato, dal momento che nella valutazione del rischio di rapina e nella conseguente adozione di misure finalizzate a ridurre tale rischio non tutto ha carattere riservato ed anzi talune misure risultano tanto più efficaci quanto più ne viene resa nota l'adozione.

2.12 Altre situazioni che espongono i lavoratori bancari al rischio di rapina

Si accenna all'opportunità che nella valutazione del rischio di rapina si affrontino anche tutte le altre eventuali attività in cui i lavoratori bancari possano correre il rischio di essere rapinati.

RISCHIO RAPINA

3. LA GESTIONE DEL RISCHIO DI SUBIRE TRAUMI FISICI E PSICHICI CORRELATI ALLE RAPINE

Il rischio di subire traumi fisici e psichici conseguenti a rapina, una volta che la rapina è in corso, dipende fondamentalmente: i) dai comportamenti del rapinatore, ii) dalle reazioni dei dipendenti e delle altre persone legittimamente presenti all'interno della banca e, eventualmente, delle forze dell'ordine e delle guardie private, iii) dalla durata della rapina. Le banche possono agire sul primo di questi fattori in misura molto limitata e solo indirettamente, mentre hanno margini d'intervento un po' più ampi sugli altri due.

3.1 La rapina in corso è una situazione d'emergenza

Se le misure antirapina non sono riuscite ad impedire l'ingresso del rapinatore nella sede bancaria si crea una situazione d'emergenza dal momento che i lavoratori si trovano esposti ad un *pericolo grave ed immediato* rappresentato dal rapinatore stesso e in particolare dai suoi comportamenti e dalle reazioni che ne conseguono, da cui possono derivare significativi traumi fisici o psichici per le persone presenti. L'emergenza ha inizio nel momento in cui il rapinatore entra nella sede bancaria e termina quando cessa ogni situazione di pericolo connessa alla rapina.

Il datore di lavoro deve quindi organizzare ciò che è necessario per affrontare quanto meglio possibile le rapine che dovessero capitare:

- designando i lavoratori incaricati di gestire questa emergenza (art. 18, comma 1, lettera b);
- predisponendo le misure più opportune per gestire questa emergenza (art. 18, comma 1, lettera t) da realizzare secondo le disposizioni dell'art. 43;
- assicurando ai lavoratori le garanzie di cui all'art. 44;
- organizzando le attività di primo soccorso (art. 45).

3.2 La gestione dell'emergenza-rapina: formazione dei lavoratori

Poiché è difficile prevedere ciò che può effettivamente capitare nel corso di una rapina assume particolare importanza il fatto che in ogni sede bancaria a rischio sia offerta a tutti i lavoratori *una particolare formazione* per prepararli a gestire la situazione d'emergenza creata dalla rapina. Non si tratta quindi solo di rispettare formalmente la legge (art. 37, comma 9) ma di investire su una misura di grande rilievo per la prevenzione dei traumi fisici e psichici che possono conseguire ad una rapina.

Oltre che alla conoscenza della strategia e delle misure prescelte dalla banca per contrastare le rapine e per minimizzare i rischi di traumi fisici e psichici ad esse conseguenti la formazione di questi lavoratori deve essere dedicata anche agli aspetti di tipo emotivo e relazionale. Il controllo delle proprie reazioni e la capacità di tenere un rapporto corretto e consapevole col rapinatore possono essere acquisiti non solo sulla base delle pur necessarie conoscenze teoriche, ma anche e soprattutto con forme di didattica attiva che comprendano anche momenti addestrativi e simulazioni. Una

RISCHIO RAPINA

reazione adeguata può avere diversi effetti positivi influenzando favorevolmente sul comportamento del rapinatore, sulla reazione delle altre persone legittimamente presenti all'interno della banca, sulla durata della rapina.

All'organizzazione del percorso formativo e addestrativo è bene partecipino sia le funzioni di *safety* sia quelle di *security* con l'eventuale supporto di strutture e professionisti esterni all'azienda e dopo aver consultato i RLS.

3.3 Le misure per la gestione dell'emergenza-rapina

4 Per quanto riguarda in particolare i servizi di cassa a domicilio si rimanda alla nota di ABI del 9 maggio 2008, prot. SC/LG/OF/SI/002593 ed all'allegata nota della Banca d'Italia del 28 marzo 2008.

Le misure per la gestione di questo particolare tipo di emergenza devono conformarsi a quanto indicato all'art. 43. In particolare:

- vanno definiti opportuni rapporti con i servizi pubblici esterni alla banca (comma 1, lettera a), come peraltro previsto anche dai Protocolli: si tratta di coordinarsi con le forze dell'ordine cui è opportuno segnalare la necessità di evitare sia conflitti a fuoco all'interno della sede bancaria o nelle sue prossimità sia interventi intempestivi che possano allungare il tempo di permanenza del rapinatore nella sede bancaria;
- vanno informati tutti i lavoratori che possono essere vittime della rapina sulle misure predisposte e sui comportamenti da adottare (comma 1, lettera c): in proposito valgono considerazioni analoghe a quelle sviluppate al punto 3.2.

Nel predisporre le misure e le indicazioni per la gestione delle rapine è necessario valutare anche i possibili effetti su di esse delle misure adottate per la prevenzione delle rapine. In particolare si ricordano, con riferimento alle misure elencate all'art. 4 dei protocolli:

- la vigilanza con guardie private (punto 4), i cui comportamenti non devono concorrere al prodursi di conflitti armati all'interno o in prossimità della sede bancaria;
- il videocollegamento/videosorveglianza, la videoregistrazione, l'allarme antirapina (punti 5, 6, 7) che devono avere modalità di effettuazione che evitino interventi intempestivi delle forze dell'ordine con rischio di conflitti armati all'interno o in prossimità della sede bancaria o di allungamento del tempo di permanenza del rapinatore nella sede bancaria;
- i dispositivi di custodia valori ad apertura ritardata e i dispositivi di erogazione temporizzata del denaro (punti 10 e 11) la cui utilità come fattore che scoraggia la rapina va valutata in confronto con il rischio che comportano di un aumento della durata della rapina.

In tutti i casi sopra prospettati il primo e fondamentale parametro cui fare riferimento non può essere che la massima tutela possibile della salute e della sicurezza dei lavoratori e dei clienti.

RISCHIO RAPINA

3.4 L'organizzazione del primo soccorso

Nel caso in cui, nonostante il tentativo di gestire al meglio la rapina in corso, dovessero esserci ugualmente dei danni fisici e/o psichici, assume grande rilievo la corretta gestione del primo soccorso, che secondo l'art. 45, comma 1, deve essere organizzato dal datore di lavoro "...tenendo conto della natura delle attività (...), e delle altre eventuali persone presenti sui luoghi di lavoro...".

Per quanto riguarda gli eventuali traumi fisici e psichici vanno prestate le prime cure direttamente sul luogo di lavoro, tanto se il traumatizzato è un lavoratore della banca quanto se si tratta di un cliente, nei limiti di ragionevolezza, cioè tenendo realisticamente conto di quanto possa essere fatto in modo appropriato da personale che, per quanto formato, non svolge professionalmente un'attività sanitaria. Per tutte quelle situazioni che ad un primo esame sembrano necessitare di cure specializzate, e comunque sempre a richiesta degli interessati, va organizzato il trasferimento al più vicino servizio di Pronto soccorso.

In tutto ciò che riguarda l'organizzazione del primo soccorso è centrale il contributo del medico competente.

3.5 Valutazione e *follow up* dei traumi psichici

Nell'ottica del massimo contenimento del danno, è opportuno valutare quanto più precocemente possibile eventuali traumi psichici patiti dai lavoratori e, se del caso, proporre loro un *follow up*. La delicatezza della materia suggerisce che l'accesso al *follow up* avvenga con modalità che garantiscano l'effettività del consenso informato. Nell'attività di valutazione precoce di eventuali danni psichici è centrale il ruolo del medico competente che deve possedere un'adeguata preparazione sul tema e disporre dei necessari supporti specialistici.

5 Ferma restando l'importanza di fornire anche alle altre persone legittimamente presenti all'interno della banca forme di sostegno psicologico immediatamente dopo la rapina, per un insieme di ragioni, a partire da quelle di opportunità, non pare realistico che l'azienda proponga ad esse di valutare anche gli eventuali traumi psichici attraverso un *follow up*.

Il *follow up* va svolto da personale specializzato; i lavoratori devono essere preventivamente informati sulla qualificazione e sulle modalità d'intervento di questo personale specializzato.

3.6 Valutazione dei possibili effetti derivanti dal timore di essere rapinati

Si è ricordato al termine del punto 1.2 che in alcuni soggetti vi può essere un rischio per il benessere psichico anche solo per il timore di potersi trovare coinvolti in una rapina.

Al momento dell'assegnazione del personale a sedi bancarie aventi un rischio non trascurabile di rapina questo aspetto va preso in considerazione con la dovuta attenzione nel caso in cui il problema venga segnalato dal lavoratore. Si tratta di una

RISCHIO RAPINA

valutazione non semplice, che spetta al medico competente che deve poter disporre di adeguato supporto specialistico.

Considerazioni analoghe valgono per l'eventuale richiesta di assegnazione ad altra sede da parte del personale che ha subito una rapina.

4. INDICAZIONI OPERATIVE PER LA VIGILANZA DA PARTE DELLE ASL

“La vigilanza sull'applicazione della legislazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro è svolta dalla azienda sanitaria locale competente per territorio...”

(art. 13)

Se la legge non lascia spazio a dubbi sul soggetto cui compete la vigilanza sui rischi che corrono i lavoratori in relazione alle rapine, pare opportuno fornire alcune indicazioni in merito alle modalità d'esercizio di tale vigilanza.

Si ricorda che, in relazione alle rapine, si possono distinguere:

1. il rischio che una sede bancaria venga rapinata;
2. il rischio che i lavoratori subiscano traumi fisici e psichici a seguito di una rapina.

In entrambi i rischi coesistono e si intrecciano tra loro aspetti che hanno a che fare con il contrasto della criminalità ed aspetti che hanno a che fare con la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

L'attività di vigilanza sulla gestione di questi rischi deve porsi i seguenti scopi:

- verificare se il datore di lavoro e i dirigenti hanno fatto ricorso all'intera gamma di misure che discendono dagli obblighi previsti per loro all'art. 18;
- verificare se nell'attuazione di tali misure sono state seguite le corrette procedure (ad esempio: consultazione dei RLS in tutti i casi previsti dalla legge, struttura del documento di valutazione dei rischi conforme a quanto previsto all'art. 28, comma 2, etc.);
- verificare l'effettiva adozione delle misure di prevenzione e protezione dichiarate nel documento di valutazione dei rischi.

La verifica sull'effettiva adozione delle misure di prevenzione e protezione dichiarate nel documento di valutazione dei rischi può essere effettuata a diversi livelli di approfondimento: ci si può limitare ad una verifica puramente formale o si possono fare anche delle valutazioni sull'opportunità e sull'efficacia delle diverse misure adottate.

Quest'ultimo tipo di verifica non può prescindere da consistenti ed approfondite conoscenze di merito e, quantomeno per questa ragione, non pare opportuno che siano condotte dalle ASL per quanto riguarda le misure che hanno come primo e principale scopo quello di contrastare gli atti criminosi.

Infine, la vigilanza su come vengono affrontati i casi di quei lavoratori che potrebbero subire traumi psichici per il timore di essere coinvolti in una rapina va effettuata, quando ritenuto opportuno, nell'ambito dell'esame del modo in cui il medico competente assolve ai suoi compiti.

Per la natura dei rischi in esame è necessario che nell'attività di vigilanza si tenga adeguatamente conto delle esigenze di riservatezza.

MOBBING

“ Complesso fenomeno consistente in una serie di atti o comportamenti vessatori, protratti nel tempo, posti in essere nei confronti di un lavoratore da parte di componenti del gruppo di lavoro in cui è inserito o dal suo capo, caratterizzati da un intento di persecuzione ed emarginazione finalizzato all’obiettivo primario di escludere la vittima dal gruppo.”

Più che immergerci nell’esame puntuale di definizioni e trattazioni tecniche e tecnicistiche, nonché squisitamente legali, preferiamo porci l’obiettivo di dare indicazioni chiare e semplici su come riconoscere il problema, come seguirlo, come combatterlo e soprattutto come prevenirlo.

Risulta molto evidente la difficoltà di dimostrare, in tutti le sedi, l’esistenza di un comportamento lesivo della persona e della personalità, tanto da dover procedere con la massima cautela, da parte di tutti i soggetti chiamati ad accogliere le istanze del lavoratore, stante la giurisprudenza non univoca sull’argomento.

Il mobbing si accentua con le modifiche intervenute nell’organizzazione del lavoro negli ultimi quindici anni, infatti, se flessibilità e precarietà sono i primi elementi che debbono essere presi in considerazione come generatore di stress nel mondo del lavoro in generale, possiamo senz’altro individuare nelle pressioni aziendali per la vendita dei prodotti finanziari uno dei principali fattori di stress nel nostro settore.

E non solo, bisogna tener conto della spasmodica ricerca della massimizzazione del profitto attraverso la riduzione dei costi, compresi quelli che attengono alla salute e sicurezza sul lavoro.

In questo dà man forte l’attuale Governo che interviene anzitutto posponendo, ancora una volta, addirittura senza un termine certo, l’entrata in vigore della Valutazione del rischio dello stress da lavoro correlato.

Questo procrastinerà, di conseguenza, tutte quelle attività che i Rappresentanti dei Lavoratori per la salute e sicurezza avevano programmato di intraprendere al fine di far emergere tutti i fattori di rischio generati da un’organizzazione di lavoro ormai malata.

Si poteva intravedere l’opportunità di interessare il Medico Competente in modo che esprimesse le sue valutazioni sui processi produttivi, sulla formazione, sui ritmi di lavoro, sulle pressioni commerciali ecc.. – quindi costringere il datore di lavoro a

MOBBING

valutare effettivamente tutto ciò che produce stress principale gene del Mobbing e di adottare, come prevede la legge, tutti quei provvedimenti a ridurre tale rischio se non ad eliminarlo.

Com'è evidente risulta difficile dare delle indicazioni puntuali sui comportamenti da adottare rispetto ad un quadro normativo confuso e a tutt'oggi incerto.

Tuttavia, cercheremo di suggerire comportamenti che possono aiutare nella prevenzione e gestione del fenomeno.

IL LAVORATORE

L'attuale organizzazione del lavoro sta portando al progressivo isolamento del lavoratore eliminando perciò tutti quei momenti di scambio e di relazione che, nel recente passato, costituiva elemento essenziale per la costruzione condivisa dello stesso ambiente di lavoro insieme alle OO.SS. presenti in azienda.

Si ha sempre meno tempo per sentire il proprio rappresentante Sindacale ancor meno l'RLS di cui, a volte, non si conosce neanche l'esistenza, nonostante le problematiche di pertinenza di una o dell'altra figura siano in sensibile aumento.

Le Aziende, nel nostro settore in particolare, hanno fatto di tutto per agevolare questo processo con investimenti significativi soprattutto nel settore della comunicazione interna sviluppando criteri di risposta ad ogni possibile esigenza del lavoratore.

E' evidente che quest'opera, insieme ai ritmi e carichi di lavoro, lega il lavoratore al proprio posto di lavoro e lo costringe a dialogare con il suo terminale, distraendolo dai reali problemi e soprattutto dal confronto con i componenti il gruppo di lavoro, dal Sindacato, dall'RLS.

Le conseguenze di tali modifiche dell'organizzazione del lavoro, fanno sì che il lavoratore caratterialmente predisposto subisca inconsapevolmente l'inizio di un processo degenerativo che lo porterà a manifestare il proprio malessere.

Perciò il Lavoratore deve:

Innanzitutto mantenere le relazioni con tutto il gruppo di lavoro e il confronto continuo;

MOBBING

Mantenere il continuo contatto con il proprio rappresentate sindacale a cui esternare, al primo insorgere, qualsiasi tipo di disagio (di lavoro, di relazione, di comportamento..);

In generale non prendere iniziative personali che possano sottendere qualsiasi seppur minimo rischio e comunicare tempestivamente al preposto qualsiasi problema si rivelasse di intralcio al corretto svolgimento della propria attività lavorativa.

Il Rappresentante dei Lavoratori per la Salute e Sicurezza:

Figura relevantissima e prevista dalla legge che attivamente contribuisce alla gestione della sicurezza nell'ambiente di lavoro.

Ha la specifica formazione per individuare i fattori di rischio presenti e di proporre istanze all'Azienda, all'occorrenza agli Organi Competenti, atte a promuovere la rimozione o riduzione del rischio stesso.

Partecipa alla redazione del Documento di Valutazione di Rischio, la dove si individuano tutti i fattori di rischio e si programma la loro eliminazione e\o riduzione.

In concreto l'RLS rappresenta il tramite, tra Lavoratori e Datore di Lavoro, per dirimere tutte le questioni attinenti, appunto, la salute e sicurezza; in breve, deve assicurare il rispetto di quanto previsto dalla legge e cioè *“Il datore di lavoro deve mettere a disposizione tutti gli strumenti necessari per svolgere il lavoro in salute e sicurezza”*.

In ultima analisi, l'RLS, avvalendosi delle facoltà riconosciutegli dalla legge, in assenza di iniziative atte alla risoluzione dei problemi denunciati, può ricorrere agli Organi Competenti: Vigili Del Fuoco, Servizio Spesal delle ASL, Prefetto, Ispettorato del Lavoro, Autorità Giudiziaria.

Rispetto al Mobbing, di cui trattiamo, l'RLS, è obiettivamente in difficoltà a far emergere tale disagio lavorativo perché lo stesso Lavoratore è ancora restio alla denuncia, consapevole che il percorso da affrontare è difficile e l'onere della prova è sicuramente insormontabile sulla via del riconoscimento dei diritti negati.

Perciò deve essere molto cauto nell'individuazione del malessere, tenendo conto del protrarsi del fenomeno ed una volta accertato, costruire, con riservatezza, tutta la necessaria ed indispensabile documentazione che attesti lo stato di malessere, affidando tale compito a centri specializzati, meglio se pubblici.

MOBBING

Non deve sottovalutare la possibilità di informare il Medico Competente, il quale dovrebbe intervenire proprio perché in presenza di uno stato di disagio con risvolti sulla salute psico-fisica del Lavoratore.

Non dare per scontato conclusioni affrettate da parte del Medico Competente che, pur di orientamento Aziendale, non può sottrarsi alle attuali indagini statistiche che sempre più attestano, con dati scientificamente inoppugnabili, l'ampia diffusione del fenomeno.

Il Rappresentante Sindacale Aziendale

Rispetto al tema che trattiamo, la figura del RSA è indispensabile e proprio su tali argomenti vi è bisogno della massima collaborazione con l'RLS.

Infatti, chi, molto probabilmente per primo, rileva il disagio, è proprio Il Rappresentante Sindacale al quale normalmente il lavoratore si riferisce, ed è del tutto evidente, che solo il corretto rapporto tra le due figure porta alla miglior gestione del fenomeno.

Nella giusta visione delle competenze degli attori di cui trattiamo, rileviamo come correttamente si dovrebbe condurre la gestione dei processi di mediazione.

Mentre il Rappresentante Sindacale tenta con la contrattazione di risolvere i problemi (con i limiti insiti), l'RLS avuta consapevolezza dell'esistenza e della permanenza di un disagio del Lavoratore che non ha trovato soluzione nella trattazione Sindacale, interviene in prima istanza denunciando il disagio all'Azienda e in mancanza di risposte esaurienti, procede in via formale ad interessare gli Organi Competenti Preposti.

Ciò ad indicare che un malessere che perdura nel tempo, di qualsiasi natura dovesse essere, è di competenza dell'RLS in quanto tale malessere influisce negativamente sullo stato psico-fisico con risvolti a volte molto gravi.

STRESS LAVORO CORRELATO

Una delle novità più importanti del T.U. sulla sicurezza sui posti di lavoro è l'introduzione anche nel nostro Paese dell'obbligo di valutare i rischi da stress in ambito lavorativo, che recepisce l'accordo europeo del 2004.

Tale tipologia di rischio è dal 94' che doveva essere valutata!!

L'Italia ha rinviato l'entrata in vigore di un metodo di misura al 31 dicembre 2010, ma doveva comunque prevedere la valutazione del rischio stress lavorativo.

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

- L'evoluzione dei scenari economici, la globalizzazione dei mercati, le radicali trasformazioni organizzative delle imprese, sono diventate strategie che hanno inciso sulla qualità del lavoro e sulla salute e sulla sicurezza dei lavoratori, con costi umani correlati all'emersione di nuove tipologie di rischi, e nel lungo periodo, con ingenti perdite in termini di profitto e di competitività del sistema economico.
- **In Italia gli incidenti sul lavoro pesano il 3,6% del PIL.** Il costo complessivo è di quasi 35 miliardi di euro per gli infortuni, circa 6,8 miliardi per le malattie professionali. **41 miliardi in totale.**
- Si afferma il concetto di **“sicurezza integrale” della persona**, non più intesa come “assenza di malattia”, ma come condizione di benessere psicofisico, con l'obiettivo di promuovere, in una logica di prevenzione **“lo star bene”**.
- La **“salute organizzativa”** per il lavoratore è la condizione di riscoprire la propria identità e soddisfazione professionale e sociale, di poter influire sul proprio lavoro in termini di autonomia decisionale, di utilizzo delle competenze acquisite e possibilità di controllo del proprio lavoro

Ne consegue un modello di benessere organizzativo:

- centrato sull'organizzazione piuttosto che sull'individuo
- capace di un approccio preventivo e di promozione della salute
- capace di individuare le condizioni organizzative che possano generare, sostenere e promuovere la salute nella comunità lavorativa
- capace di valutare e monitorare i livelli di salute dell'organizzazione
- capace di prevenire lo stress legato alla precarietà del posto di lavoro

ART.28 DEL T.U. D.LGS. 81/08

- La valutazione ... deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui (a titolo semplificativo e non esaustivo) anche quelli

STRESS LAVORO CORRELATO

collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, ...

- Non ci sono rischi di serie A e quelli di serie B, vanno individuati, “misurati” ed affrontati tutti i rischi da lavoro.
- IL DVR, redatto su supporto magnetico (art.53), deve avere data certa, con la sottoscrizione dell'RSPP, dell'RIs e e del medico competente. Inoltre tra le altre deve “individuare le mansioni che espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, adeguata formazione e addestramento.
- L'Accordo Europeo, cui fa riferimento l'art.28, non ha valore prescrittivo, bensì descrittivo, quindi non circoscrive, ma rimanda i temi della sopraffazione e della violenza sul lavoro ad una specifica contrattazione.

Quali rischi si devono valutare?

Si parla comunemente di rischio stress lavoro correlato e non di rischi collegati allo stress lavoro correlato.

E' sbagliato perché si può determinare un pericoloso fraintendimento:

la legge non recita in tal senso →

ART. 28 T.U.

Supportato anche dalla letteratura scientifica

Si deve valutare in via preventiva il rischio e non il danno

Se cadiamo in questo errore, perdiamo di vista la valutazione di una pluralità di fattori di rischio di gran lunga più significativa, specie nel nostro settore, i rischi psicosociali:

stress, burn-out, mobbing, violenze sul lavoro, molestie sessuali

L'Organizzazione mondiale del lavoro ha definito i rischi psicosociali in termini di interazione tra i seguenti fattori: contenuto del lavoro; gestione ed organizzazione; condizioni ambientali; competenze ed esigenze dei lavoratori.

In Italia tale tipi di rischi riguardano circa 4 milioni di persone, il 27% della forza lavoro occupata.

Nel settore creditizio i disturbi da stress sono pari al 35,7% per gli uomini e al 44,2% per le donne, superiori di ben 4 volte di quelli registrati per la popolazione italiana compresa tra i 18-64 anni, che è del 7,8%

STRESS LAVORO CORRELATO

In Europa lo stress è al secondo posto tra i disturbi maggiormente registrati, colpisce più di 40 milioni di cittadini, circa il 22% della forza lavoro, e rappresenta il 50/60% delle giornate lavorative perse in un anno.

L'Accordo Europeo in tema di stress lavoro correlato
(recepito dall'accordo interconfederale 9/6/2008 e non sottoscritto da ABI)

Dice che:

Art 4 - Fattori causa di stress lavorativo:

- **analisi dei fattori organizzativi e dei processi di lavoro** (pianificazione orari, grado di autonomia, grado di coincidenza tra le esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carichi di lavoro;
- **le condizioni e l'ambiente di lavoro** (esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose ecc)
- **una comunicazione "povera"** (incertezza circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, cambiamenti futuri, ecc.);
- **fattori soggettivi** (pressioni lavorative, emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza di aiuto, solitudine ecc.);
- **le relazioni interpersonali sul lavoro (tra colleghi e/o capi)**
- **l'interfaccia casa-lavoro**

Se il problema di stress è stato identificato, bisogna agire per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo

Segnali di stress: assenteismo, elevata rotazione del personale, conflitti interpersonali etc.

Misure per prevenire , eliminare o ridurre i rischi stress lavoro correlato

Possono essere collettive o individuali:

- chiarezza nella comunicazione di obiettivi e ruoli
- adeguato sostegno dalla dirigenza
- adeguati livelli di responsabilità e controllo sul lavoro
- miglioramenti nella gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro
- miglioramenti delle condizioni e degli ambienti di lavoro
- adeguata formazione (sulle cause dello stress lavoro-correlato e le misure per affrontarlo)
- informazione e consultazione dei lavoratori anche attraverso i Rls

STRESS LAVORO CORRELATO

NO ALLO STRESSOMETRO

- Negli ultimi tempi consulenti, psicologi, medici competenti sono impegnati alla ricerca del lavoratore stressato.
- Dietro la questione del rischio stress lavoro correlato si sta consumando un pericoloso fraintendimento semantico, in quanto si pensa alla misura dello stress dei lavoratori, quasi ci sia la necessità di uno “stressometro”, con il rischio di far scattare nella testa del datore di lavoro l’idea di liberarsi di lavoratori “non compatibili” con i nuovi modelli organizzativi.
- E’ fuorviante che questo fervore di iniziative avvenga senza la possibilità di costruire “luoghi e momenti” ove i lavoratori possano “ricomporre” un punto di vista autonomo sulle proprie condizioni di lavoro e contrattare migliori condizioni di lavoro per riprendere almeno in parte il governo del tempo e della qualità e quantità della prestazione lavorativa.
- Cosa bisogna valutare?
- Lo stress lavoro correlato? NO, perché non è un rischio, ma l’effetto di una delle tipologie dei rischi psicosociali
- Bisogna valutare il “rischio stress” e non lo “stress”, ovvero una delle cause dei *rischi psicosociali*, cioè le condizioni che sono antecedenti ai disagi, le situazioni dove si annidano i germi del disagio, in primis i “rischi organizzativi”
- Per realizzare un percorso corretto per prevenire lo stress, è necessario che vi sia un’analisi dell’o.d.l. , delle criticità e dei vincoli, delle situazioni di riorganizzazione aziendali “progettate” che tengano conto, in via preventiva, della sostenibilità per i lavoratori.



La differenza è nel merito e nel metodo.

Nel merito, la valutazione è di carattere psicologico-organizzativo, **non clinico**.

Lo stress non è di per sé una patologia **ma va affrontato in termini di stressors” (cause)** non di effetti. Una situazione prolungata di tensione può ridurre l’efficienza sul lavoro e determinare un cattivo stato di salute.

In altre parole lo "stress" è la causa collaterale di un modo di lavorare e di una organizzazione sociale del lavoro malata di deregulation, con contratti di lavoro sempre più precari, con attività date in appalto o delocalizzate che richiedono spesso performances non sostenibili a lungo dalle persone. Quindi ridare dignità e valore al lavoro!!!!

Nel metodo, la valutazione implica gli strumenti e gli approcci dell’analisi di clima organizzativo:**la diagnosi è sull’organizzazione non sulle persone.**

Un’o.d.l. nel nostro settore, in costante evoluzione, sempre più flessibile, con l’incremento dei carichi, dei ritmi di lavoro, specie nei call center,

STRESS LAVORO CORRELATO

delle pressioni commerciali che provocano “stress da budget” o sintomi di stress legate alle rapine subite o “percepite”.

Occorre, altresì, analizzare i “rischi sociali”, quelli legati al clima aziendale, alla comunicazione interna, agli stili di leadership etc..

Valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro correlato (Commissione nazionale 18-11-2010)

- Si conferma il **31 dicembre 2010** come la data di avvio dell’attività di valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro correlato.
- Le indicazioni del documento indica un percorso metodologico che **rappresenta il livello minimo di attuazione dell’obbligo**
- La programmazione temporale, la valutazione e l’indicazione del termine finale delle stesse, devono essere riportate nel DVR.
- Lo stress lavoro correlato è quello causato da **vari fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro.**
- E’ parte integrante di tutti i fattori di rischio e la valutazione è effettuata dal datore di lavoro avvalendosi dell’RSPP, coinvolgendo il medico competente e **previa consultazione dell’RLS. Indica un percorso metodologico per identificare i fattori di rischio collegati allo stress lavoro-correlato.**
- La valutazione prende in esame non singoli ma **gruppi omogenei di lavoratori che risultino esposti a rischi dello stesso tipo secondo le valutazioni del datore di lavoro in ragione dell’organizzazione aziendale (turnisti, chi svolge la medesima mansione etc)**
- La valutazione si articola in due fasi:
 - una necessaria (valutazione preliminare);
 - l’altra eventuale, da attivare quando la valutazione preliminare rilevi rischi da stress lavoro correlato e le misure adottate dal datore di lavoro, si rivelino inefficaci.

La valutazione di tale tipologia di rischio è fondamentale, nella programmazione della prevenzione, nei processi di ristrutturazioni aziendali e di gruppo, attraverso il coinvolgimento coordinato tra Rls e Rsa.

Valutazione preliminare

- Consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili appartenenti a tre famiglie:
 - **eventi sentinella** quali ad esempio: indici infortunistici, assenze per malattie, procedimenti e sanzioni, segnalazione del medico competente. Questi eventi sono da valutarsi su basi di parametri omogenei definiti internamente in azienda;

STRESS LAVORO CORRELATO

- **fattori di contenuto del lavoro** quali: ambiente di lavoro, attrezzature, carichi e ritmi di lavoro; orari, turni; competenze/requisiti professionali;
- **fattori di contesto del lavoro** quali: ruolo nell'ambito dell'o.d.l., autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali, sviluppo carriera, comunicazione.

Tuttavia si valuta, **criticamente**, che una corretta valutazione del rischio stress lavoro-correlato, anche nella fase preliminare, **non può essere condotta senza una rilevazione, comunque, della percezione soggettiva della collettività dei lavoratori, come afferma l'art. 4 dell'Accordo Europeo.**

Necessario coinvolgere i lavoratori e/o il RIs/RIst. In questa fase se non emergono elementi di rischio stress lavoro correlato, il datore di lavoro ne renderà conto nel DVR. Diversamente si procede alla pianificazione e alla adozione di correttivi.

Ove gli interventi correttivi risultino inefficaci si passa alla **fase di valutazione approfondita: valutazione della percezione soggettiva** dei lavoratori attraverso uso di questionari, focus group, interviste semi-strutturate.

Si fa riferimento a gruppi omogenei di lavoratori e nelle aziende di maggiori dimensioni potrà essere avviata una indagine tramite un campione rappresentativo

Percorso di valutazione e gestione del rischio

- **E' un esame sistemico di tutti gli aspetti del lavoro**
- **Identificare i pericoli cui sono esposti i lavoratori;**
- **Analisi documentale:** necessaria per la lettura dell'o.d.l.; raccolta di indicatori aziendali di stress lavoro correlabili (assenze, malattie, infortuni, tour over); analisi dei rischi ambientali (rumore, umidità etc.); rischi legati al contesto e al contenuto di lavoro (ruoli, sviluppo carriera, carichi di lavoro, monotonia, ripetitività etc.)
- **Valutazione del rischio:** una valutazione oggettiva tramite metodi di osservazione diretta; una valutazione soggettiva tramite l'analisi della percezione dei lavoratori; report conclusivo con l'analisi dei dati e la definizione dei livelli di rischio. **Garantire la valutazione di tutti i rischi.**
- **Azioni comunicative ed informative:** sensibilizzare i lavoratori sul tema rischio collegato allo stress lavoro-correlato; coinvolgimento del management
- **Azioni formative per lavoratori, RLS, medico competente e RSPP:** trasferire conoscenze e competenze finalizzate alla prevenzione del rischio; rafforzare le diverse competenze

STRESS LAVORO CORRELATO

- **La valutazione dei rischi deve essere realizzata dalla Direzione, in consultazione/partecipazione dei datori di lavoro , dirigenti, dipendenti, Rls**
- **Gestione del rischio:** sulla base dei risultati della valutazione del rischio specifico verranno programmati e realizzati gli **interventi di prevenzione e protezione**
- **Tradotto in pratica la legge prescrive di preservare la salute facendo prevenzione;**

questo è un obbligo del datore di lavoro che a tal fine deve:

- capire quali siano i rischi presenti in azienda;
- metterli per iscritto nel DVR
- agire mediante misure gestionali, in-formative e comunicative per prevenire il rischio

LA POSIZIONE ABI

- **RLS rappresentante specifico ed unico interlocutore abilitato ad intervenire in materia di salute e sicurezza.**

INVECE

- **L'Rls ha una rappresentanza di "scopo" che non esaurisce il diritto di rappresentanza generale e di responsabilità collettiva delle Rsa, che dovranno esercitare l'azione contrattuale in azienda sui temi che incidono sulla salute e sulla sicurezza delle persone!! Hanno stesse tutele ma ruoli diversi**
- **Le Rsa ed i Coordinamenti di Gruppo** devono conoscere gli elementi di rischio collegati ai processi aziendali che ricadono sulla salute, ma soprattutto devono conoscere la corretta metodologia ed il corretto approccio alla materia che sta alla base dei modelli comportamentali e relazionali, che consentono un'efficace azione preventiva/collettiva basata sulla consultazione/partecipazione
- **ART. 9. - Tutela della salute e dell'integrità fisica.** I lavoratori, mediante loro rappresentanze, hanno diritto di controllare l'applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e di promuovere la ricerca, l'elaborazione e l'attuazione di tutte le misure idonee a tutelare la loro salute e la loro integrità fisica

STRESS LAVORO CORRELATO

La valutazione del rischio collegato allo stress lavoro: ruolo dei Rls e dei lavoratori

■ COMPITO DEI RLS E' DIAGNOSTICARE LE INCONGRUENZE ORGANIZZATIVE CHE MINANO LA "SALUTE DELL'ORGANIZZAZIONE"

Indipendentemente da chi effettua la valutazione del rischio (il datore di lavoro, un dipendente incaricato dal datore di lavoro o un esaminatore esterno), è **fondamentale che i lavoratori ed i Rls siano consultati e coinvolti preventivamente in questo processo, con possibilità di proposta perchè:**

- conoscono il luogo di lavoro
- conoscono il lavoro
- dovranno mettere in atto gli eventuali aggiornamenti
 - o le modifiche delle condizioni/pratiche di lavoro

Ruolo dei COORDINAMENTI di Gruppo

- Le Rsa ed i Coordinamenti di Gruppo e tutti coloro i quali fanno negoziazione devono conoscere gli elementi di rischio collegati ai processi aziendali che ricadono sulla salute, ma soprattutto devono conoscere la corretta metodologia ed il corretto approccio alla materia che sta alla base dei modelli comportamentali e relazionali previsti dalla normativa vigente , i quali potrebbero consentire un'efficace azione preventiva/collettiva basata sulla consultazione/partecipazione.
- Il sindacato nelle sue istanze aziendali e di gruppo deve avere una nuova e più qualificata capacità di trattare le condizioni di lavoro, coinvolgendo il modo attivo i lavoratori e i Rls nel percorso di valutazione dei rischi collegati al contenuto e alle condizioni organizzative del lavoro

COSA FACCIAMO SE.....

“Che fare quando un RLS vede una situazione di rischio o di disagio per i lavoratori?”

Il RLS consulta il documento di valutazione dei rischi e verifica se il rischio è stato preso in considerazione, se sono state previste misure di prevenzione e se tali misure sono realmente attuate.

Se la valutazione del rischio non è soddisfacente o le misure di prevenzione non sono adeguate o non sono attuate, il RLS lo segnala al datore di lavoro (o eventualmente al RSPP o al dirigente se nella organizzazione del sistema aziendale della sicurezza è previsto chiaramente che siano queste figure a tenere i rapporti con il RLS).

La segnalazione sarà a voce, o in forma scritta, o in forma scritta con invio di copia per conoscenza alla ASL competente, a seconda della gravità del problema e della situazione esistente in azienda .

Se il RLS non è certo di ottenere risultati con la comunicazione a voce, è meglio ricorrere subito alla segnalazione scritta.

Nella segnalazione il RLS dovrà descrivere chiaramente il problema e chiedere di avere una risposta entro un tempo ragionevole.

L'azienda può rispondere che:

- esiste realmente un rischio non protetto; in questo caso il datore di lavoro deve rimuoverlo subito o metterlo nel programma degli interventi di bonifica (aggiornando quindi la valutazione dei rischi)
- non esiste rischio. Infatti **e' il datore di lavoro e solo lui che valuta i rischi e se ne prende la responsabilità**; in questo caso dovrà spiegare chiaramente al RLS perché non esiste il rischio.

In caso di mancanza di risposta, di disaccordo o di risposta non soddisfacente, può essere sentita la ASL come organo di vigilanza. Il problema dovrà comunque essere affrontato e messo a verbale nella riunione periodica sulla sicurezza.

Se il rischio di infortunio fosse immediato e grave il RSL, come anche il singolo lavoratore, può sospendere il lavoro (art.44 d.l. 81/2008). Ovviamente è un caso estremo che deve essere ben valutato.

COSA FACCIAMO SE.....

“Che fare quando le Riunioni Periodiche della Sicurezza sono solo formalità e non servono a niente?”

E' importante che il RLS giunga preparato alla riunione annuale. Predisponendo una lista dei punti da discutere (sembra impossibile che non li abbia, ad esempio: chiarimenti, approfondimenti e aggiornamenti del documento di valutazione dei rischi; attuazione del programma degli interventi di prevenzione; programmi e corsi di informazione ed addestramento per i lavoratori; relazione sanitaria sullo stato di salute complessivo dei lavoratori,... fino alla segnalazione di specifici problemi di sicurezza rilevati in azienda).

Anche se il datore di lavoro avesse già stabilito l'ordine del giorno, il RLS ha il diritto di sottoporre alla discussione tutti i problemi riguardanti la sicurezza e la salute; ovviamente è meglio se li presenta prima al datore di lavoro, in modo da poter programmare meglio la riunione; se la durata della riunione non è sufficiente, deve essere aggiornata.

Le riunioni servono a fare il punto annuale della situazione. Ad ogni riunione bisogna partire dal verbale della riunione precedente e bisogna verificare se sono stati rispettati i programmi; cioè verificare se è stato fatto quanto stabilito allora e quanto stabilito nel programma degli interventi di prevenzione contenuto nel documento di valutazione dei rischi.

Il RLS ha tutto il diritto di chiedere chiarimenti e spiegazioni su tutti gli aspetti della sicurezza; se la durata della riunione non è sufficiente, verranno fissati incontri appositi.

Alla riunione devono sempre essere presenti il RSPP ed il medico competente (se previsto); il datore di lavoro può delegare una persona, ma deve essere chiaro chi è che rappresenta il datore di lavoro (e deve essere messo a verbale).

E' preferibile impostare la riunione sui temi più importanti e generali (resoconto delle cose fatte e programmi) anziché su problemi specifici, per i quali si possono stabilire altri incontri.

Ecco in pratica come comportarsi:

- 1) Chiedere preventivamente la documentazione da analizzare nella riunione (10 giorni prima) insieme ai verbali del medico competente delle visite ai luoghi di lavoro ed il programma di interventi aggiornato.
- 2) Definire con il datore di lavoro preventivamente gli orari d'inizio della riunione periodica, mettendo in conto di avere tempo sufficiente.

COSA FACCIAMO SE.....

- 3) Coinvolgere i lavoratori, informandoli, ad esempio mediante un comunicato, dei temi che verranno discussi e poi delle conclusioni.
- 4) Raccogliere informazioni e suggerimenti dai lavoratori.
- 5) Prima di iniziare la riunione definire con i partecipanti che le osservazioni, i pareri, le proposte dell'RLS e degli altri partecipanti vengano introdotte nel verbale di riunione. Tutto ciò serve a dare un'impostazione della riunione dove l'RLS è parte integrante del processo di valutazione dei rischi e non solo un uditore, esempio:
 - a) Azione accettata, data azione, responsabile azione.
 - b) Azione non accettata, motivazioni.
 - c) Azione accettata in parte, data azione, responsabile azione, motivazioni.
- 6) Richiedere la copia della documentazione relativa alla valutazione dei rischi completa ed aggiornata alla data della riunione.
- 7) Richiedere l'andamento degli infortuni e delle malattie professionali e della sorveglianza sanitaria;
- 8) Richiedere i criteri di scelta, le caratteristiche tecniche e l'efficacia dei dispositivi di protezione;
- 9) I programmi di informazione e formazione dei dirigenti, dei preposti e dei lavoratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute.
- 10) Discutere e programmare gli interventi congiuntamente al datore di lavoro.
- 11) Richiedere delle riunioni di avanzamento mensili o trimestrali, al fine di avere una visione complessiva della valutazione dei rischi e dell'attuazione delle misure di prevenzione.
- 12) Rileggere attentamente in ogni sua parte il verbale:
 - a) Controllare minuziosamente il significato di ogni frase, infatti, a volte anche le virgole possono cambiare il senso di quello che si vuol dire.
 - b) Far cambiare ogni frase che possa avere duplici significati, infatti è meglio una frase corta ed esplicita che una lunga e contorta.
 - c) Prendere tutto il tempo necessario per riorganizzare le idee.
- 12) Terminata la riunione siglare il verbale in ogni sua singola pagina e farsi fare una copia subito.
- 13) Esporre in bacheca il verbale per un atto di trasparenza verso i lavoratori evidenziando le richieste dell'RLS (a fronte delle segnalazioni dei lavoratori) e le risposte che il datore di lavoro ha dato in merito.

“Che fare quando i lavoratori si disinteressano e lasciano il RLS solo?”

Il RLS rappresenta i lavoratori: ha quindi il compito di mantenere attivo un canale di comunicazione con i lavoratori, dove le informazioni viaggiano nei due sensi: dai lavoratori al RLS e viceversa. I lavoratori devono sempre essere informati su tutto quello che il RLS sta facendo, sulle sue iniziative e sulle risposte della direzione.

COSA FACCIAMO SE.....

Gli strumenti più usati sono:

- ottenere in azienda una apposita bacheca (anche informatica) per la sicurezza, dove egli può esporre le sue comunicazioni; meglio se queste comunicazioni sono frequenti in modo da consentire ai lavoratori di essere informati passo passo su quello che sta avvenendo
- visite ai reparti e/o uffici colloqui con gruppetti di lavoratori
- assemblee di gruppo omogeneo (poco utilizzate; perché?)
- assemblee generali (ed esempio chiedendo un poco di tempo all'interno delle assemblee sindacali per parlare della sicurezza)
- partecipazione ai corsi di informazione e formazione fatti dall'azienda, almeno nella introduzione di ciascun corso
- riunioni con i rappresentanti sindacali aziendali.

A monte di tutto questo, i lavoratori devono sapere bene chi è il RLS in azienda, quali sono le altre figure della sicurezza in azienda, quali sono i compiti di queste persone, chi è il datore di lavoro, come è organizzata la sicurezza in azienda.

ATTENZIONE! Chi ha il dovere di dare queste informazioni “*a ciascun lavoratore*” è il datore di lavoro; il RLS deve essere “*consultato*” dal datore di lavoro sul modo in cui quest'ultimo intende fare la informazione.

E' utile che il RLS partecipi a questi momenti delle attività di informazione e formazione fatte dal datore di lavoro:

- essere presentato ai nuovi assunti
- essere presente all'inizio dei corsi di formazione ed informazione
- verificare che nei libretti di informazione sulla sicurezza, che di solito il datore di lavoro distribuisce ai lavoratori, la figura del RLS sia presentata in modo soddisfacente
- integrare i libretti con una comunicazione congiunta che specifica il nome ed il recapito del RLS.

Oltre a “dare” informazioni ai lavoratori, il RLS deve “ricevere” informazioni, richieste, segnalazioni, problemi. In base alle esperienze i modi più usati sono:

- girare tra i reparti/uffici e parlare con i lavoratori
- farsi conoscere bene da tutti e dichiararsi disposto a ricevere informazioni scritte o telefoniche
- quando un lavoratore segnala un problema, tenerlo costantemente informato anche se i progressi sono lenti
- non risultano ci siano esperienze di formazioni di “comitati ambiente e sicurezza” o gruppi di lavoro coordinati dal RLS e a cui partecipi un gruppo più ampio di lavoratori.

“Che fare in caso di infortunio?”

COSA FACCIAMO SE.....

Prima dell'infortunio:

- la prima difficoltà consiste nel fatto che il RLS spesso non viene a conoscenza dell'infortunio.

Per questo, al più presto, è opportuno che il RLS arrivi ad un accordo con l'azienda, in base al quale si stabiliscano procedure da eseguire in caso di infortunio.

- Nella procedura deve essere prevista la immediata segnalazione al RLS in caso di infortunio ed il diritto di quest'ultimo ad intervenire sul luogo. Ciò anche nel caso l'infortunio riguardi lavoratori di imprese in appalto.

- Il RLS mantenga una comunicazione diretta con i lavoratori, chiedendo loro di informarlo tempestivamente nel caso vengano a conoscenza di un infortunio; tra le forme di comunicazione tra RLS e lavoratori citiamo, ad esempio,

- una apposita bacheca in cui mettere gli avvisi o posta elettronica;

- lettere circolari da fare distribuire dal datore di lavoro (ad esempio nella busta paga),

- assemblee sindacali,

- il RLS coinvolga i lavoratori addetti al servizio di Pronto Soccorso, in modo che lo avvertano subito.

Dopo l'infortunio:

- se l'infortunio è grave informare la ASL o la Polizia

- parlare con i lavoratori che hanno subito l'infortunio, se possibile, e con i testimoni e compagni di lavoro e raccogliere ed annotare più informazioni possibile (vedi di seguito); se l'infortunato non è presente in azienda cercare di sentirlo al più presto, anche solo per telefono

- l'infortunato è in condizioni di debolezza fisica, psicologica e forse anche economica; garantirgli appoggio

- raccogliere ed annotare, sentendo l'infortunato, i colleghi, i testimoni, le informazioni più importanti, seguendo, ad esempio, questa check list:

- nome dell'infortunato, qualifica, mansione

- gruppo omogeneo o reparto/ufficio

- anni di anzianità lavorativa in azienda, anzianità lavorativa in quella mansione

- nomi dei testimoni

- in che posto è avvenuto l'infortunio;

- breve descrizione di come è avvenuto l'infortunio (chiedere all'infortunato o ai testimoni): cosa fa quel lavoratore normalmente? Che lavoro svolgeva il giorno dell'infortunio? Cosa faceva al momento dell'infortunio? Chi era il suo capo diretto?

- lesioni subite:

- Ricerca delle cause:

- Vi sono situazioni pericolose o non protette?

- Il lavoratore conosceva bene il lavoro? Aveva seguito specifici corsi di sicurezza?

COSA FACCIAMO SE.....

- Ci sono per quel lavoro “procedure” o ordini scritti o a voce? Che margini di autonomia aveva il lavoratore?
- Era un lavoro usuale, cioè fatto come al solito o “fuori dal normale” cioè fatto per la prima volta o raramente? Il modo di lavorare seguito dal lavoratore era noto ai superiori?
- C’erano problemi di fretta?
- C’erano lavoratori di società in appalto? Hanno ricevuto le informazioni sui rischi? Problemi di coordinamento?
- Erano movimentati carichi pesanti?
- C’è stata una influenza dei fattori ambientali? Troppo caldo, troppo freddo, luce insufficiente? Troppo rumore? E’ sempre così o per un motivo eccezionale?
- Com’erano gli spazi? Ristretti? E le vie di transito? Ingombre? I pavimenti? Scivolosi?
- Nel passato sono avvenuti infortuni o incidenti analoghi? Verificate su Registro degli Infortuni. Erano stati presi provvedimenti?
- La casistica era stata presa in considerazione nel documento di valutazione dei rischi (o piani di sicurezza)? Che sistemi di prevenzione erano previsti? Sono stati rispettati?
- Data ripresa lavoro:
- Studiare le misure di bonifica che si possono adottare per evitare il ripetersi dell’infortunio; discuterne con i lavoratori; non preoccuparsi per i costi: il datore di lavoro, per legge, deve adottare la soluzione più sicura indipendentemente dai costi; proporre la bonifica al datore di lavoro e valutare se sono accettabili altre sue eventuali proposte; stabilire entro che data l’intervento deve essere effettuato ed il nome della persona incaricata della realizzazione.
- Sistema di controllo per verificare che gli interventi vengano realizzati e se sono soddisfacenti.
- Ricordare ai lavoratori che possono rivolgersi ai Patronati sindacali per qualsiasi assistenza di tipo assicurativo e medico legale.
- Indagini analoghe sono raccomandabili in tutti i casi in cui avviene un incidente, anche se non causa vittime.

COSA FACCIAMO SE.....

elenco della documentazione che l'RLS può chiedere all'Azienda

La richiesta va indirizzata sempre al Datore di Lavoro e al SPP e nel caso dovesse essere un problema di security e in presenza di uno specialista Safety e Security anche a questi ultimi.

E' importante conoscere se vi sono delle deleghe e perciò indirizzare anche, ad esempio al Direttore di territorio e/o al Titolare della Filiale.

In caso di presenza di operatori esterni di altre ditte, per esempio nel caso di ristrutturazioni, viene richiesto anche il DUVRI (se previsto, anche sulla base delle limitazioni del Decreto correttivo).

- Lay-out della filiale e degli uffici della Direzione commerciale, comunque di tutti gli ambienti appartenenti all'immobile in parola;
- Certificati di agibilità;
- Certificati conformità degli impianti esistenti;
- Collaudo messa a terra;
- Capitolato dei servizi di pulizia ordinaria e straordinaria;
- Soggetti incaricati per la sicurezza, infortuni e primo soccorso e la formazione loro somministrata;
- Formazione somministrata al personale riguardo a "salute e sicurezza" e al rischio rapina;
- Prove di evacuazione effettuate;
- Sopralluoghi del Medico Competente o di suo incaricato;
- DVR safety e Security;
- DUVRI (se previsto);
- Contratto di appalto, completo delle informazioni relative all'Azienda appaltatrice e alle spese previste per la sicurezza.

Tutte le altre informazioni attinenti la salute e sicurezza sul lavoro che riterrete opportune.