

Dal 2009 Genova Parcheggi promuove una serie di iniziative periodiche volte alla valutazione, gestione e riduzione del rischio Stress Lavoro – Correlato, nell’ottica del miglioramento e della promozione del benessere organizzativo.

In particolare nel 2012, la valutazione ha visto il coinvolgimento di tutti i lavoratori, con la somministrazione del questionario HSE attraverso l’utilizzo della piattaforma INAIL, per l’elaborazione dei dati.

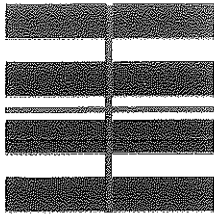
I risultati emersi e condivisi con tutti i lavoratori dal 2009 ad oggi, hanno permesso di predisporre “azioni di miglioramento” mirate alle criticità rilevate. Per un approfondimento del lavoro svoltosi veda: [Risultati Stress Lavoro Correlato DVR](#)

Fra le molte azioni intraprese (a livello organizzativo, gestionale, formativo) e su suggerimento dei lavoratori stessi, da marzo a dicembre 2014 l’azienda ha organizzato un corso su: “Le tecniche di rilassamento psico corporeo per la gestione dello stress”.

A ottobre 2014 il lavoro svolto in questi anni è stato presentato al Convegno organizzato dalla D.R. INAIL Liguria dal titolo “La gestione del rischio Stress Lavoro - Correlato. Risultati, esperienze aziendali e metodologie di valutazione.”

Il monitoraggio periodico del rischio SLC e il coinvolgimento di tutti i lavoratori hanno consentito all’azienda di conoscere e migliorare la salute e il benessere nei luoghi di lavoro.

Entro il 2015 Genova Parcheggi avvierà un’indagine mirata per rilevare il benessere organizzativo e al contempo, il periodico monitoraggio sullo Stress Lavoro - Correlato.



Genova Parcheggi S.p.a.  
Società Unipersonale  
Viale Brigate Partigiane, 1-1A  
16129 Genova  
P. IVA 03546590104

GenovaParcheggi

# ALLEGATO AL DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

# STRESS LAVORO CORRELATO

ai sensi degli artt. 17, 28 del D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 così come modificato dal D. Lgs. del 3 agosto 2009 n. 106

Il Datore di Lavoro  
(Sig. Claudio Gavazzi)

Il Responsabile del Personale  
(Sonia Ferraresi)

In collaborazione con

Il R.S.P.P.  
(T.I.A.L. Andrea Sui)

In collaborazione con

Lo Psicologo del Lavoro  
(Dott.ssa Marta Ferrari)

In collaborazione con

Il Medico Competente  
(Dr. Andrea Mari)

Per presa visione

Il R.L.S.  
(Sig. Danilo Pestarino)

Data redazione: 22 Luglio 2013

Revisione: 16

## ***Sommario***

<b>1.</b>	<b>DATI IMPRESA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>DESCRIZIONE ATTIVITA' , IDENTIFICAZIONE DELLE MANSIONI E DEL TIPO DI LAVORO .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>IL RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO: NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>LA VALUTAZIONE STRESS LAVORO CORRELATO: METODOLOGIA .....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>SINTESI DELLE ATTIVITA' SVOLTE.....</b>	<b>9</b>
5.1	PIANO D'AZIONE 2010 PER RISULTATI VALUTAZIONE SLC .....	10
<b>6.</b>	<b>PROCESSO VALUTATIVO EFFETTUATO .....</b>	<b>12</b>
6.1	RISULTATI INDAGINE OGGETTIVA DIVISA PER GRUPPI OMOGENEI .....	12
6.2	RISULTATI INDAGINE SOGGETTIVA DIVISA PER GRUPPI OMOGENEI .....	22
<b>7.</b>	<b>PIANO D'AZIONE.....</b>	<b>27</b>
<b>8.</b>	<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....</b>	<b>27</b>
<b>9.</b>	<b>MONITORAGGIO .....</b>	<b>28</b>
<b>10.</b>	<b>CONCLUSIONI.....</b>	<b>28</b>

## 1. DATI IMPRESA

Il presente “Documento Valutazione Rischi da Stress Lavoro Correlato” è parte integrante del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) ai sensi del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 art. 28.

Ragione sociale:	GENOVA PARCHEGGI S.p.A.
Forma giuridica:	Società per Azioni
Sede legale:	Viale Brigate Partigiane, 1/1A 16129 Genova (GE)
Partita IVA:	03546590104
Datore di lavoro:	Sig. Claudio Gavazzi
R.S.P.P.	T.I.A.L. Andrea Sut
Medico competente:	Dr. Andrea Mari
RLS:	Sig. Danilo Pestarino
Settore:	Terziario
Attività svolta:	Progettazione e realizzazione di interventi nel settore della mobilità e della sosta
Ambiente di lavoro:	Uffici – Parcheggi a raso e in struttura
Numero di dipendenti:	152

## **2. DESCRIZIONE ATTIVITA' , IDENTIFICAZIONE DELLE MANSIONI E DEL TIPO DI LAVORO**

La Società si occupa della gestione di parcheggi a raso ed in struttura in concessione dal Comune di Genova nel territorio della città di Genova (GE).

I lavoratori svolgono mansioni amministrative, tecniche, di sorveglianza e controllo delle aree adibite a parcheggio pubblico. I contratti sono a tempo indeterminato, in caso di nuove assunzioni inizialmente a tempo determinato e successivamente a tempo indeterminato.

L'attività lavorativa del personale amministrativo è distribuita su un unico turno, dal lunedì al venerdì col seguente orario: 9.00 – 13.00 e 14.00 – 18.00.

L'attività lavorativa del personale front office composto da circa 20 persone è distribuita su turni, dal lunedì al venerdì, l'ufficio è aperto al pubblico col seguente orario: 8.30 – 17.30 con pausa pranzo dalle 14.00 alle 15.00.

L'attività lavorativa dell'addetto alla sosta gruppo composto da circa 50 lavoratori è distribuita su tre turni da 8 h ciascuno di cui due continuati e uno spezzato dal lunedì al sabato con i seguenti orari: 8.00 – 16.00; 12.00 – 20.00; 8.00 – 12.00 e 16.00-20.00. La rotazione è giornaliera. Giorno di riposo la domenica e un giorno settimanale. La programmazione della turnazione avviene con almeno un mese di anticipo.

L'attività lavorativa degli ausiliari della sosta, gruppo composto da circa 40 lavoratori è distribuita su più turni, dal lunedì alla domenica e segue i seguenti orari: 8.00 -12.30 e 13.00 – 16.30; 11.30 – 13.30 e 14.00 – 20.00; 9.00 – 13.00; 8.00 – 12.00.

Addetti alla sosta e ausiliari svolgono turno domenicale solo nel periodo estivo (01/06 – 31/08) o in particolari occasioni legate ad eventi straordinari quali fiera di Primavera, Salone Nautico, Euroflora.

L'attività lavorativa dell'ufficio tecnico, che da novembre 2010 è stato accorpato e comprende 4 informatici e 11 tecnici/addetti videosorveglianza più il capufficio è svolta con i seguenti orari:

- turni tecnici dal lunedì al sabato: 6.00 – 14.00; 7.00 – 15.00; 10.00 – 18.00; 12.30-20.30 e a rotazione 09.00/17.00. Il servizio di controllo domenicale e notturno è stato affidato ad una ditta esterna di guardianaggio da ottobre 2009;
- turni informatici dal lunedì al venerdì: 08.00 -18.00; 08.00 -12.00 13.00- 17.00; con flessibilità in entrata e uscita di mezz'ora, a rotazione 09.00 – 13.00 14.00 – 18.00.

L'attività lavorativa dell'ufficio contabilità che comprende cinque persone, due contabili interscambiabili, due alla contazione monete è una coordinatrice si svolge col seguente orario:

Contabili e addetti alla sala conta: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 – 13.00 14.00 – 18.00

L'attività lavorativa dell'ufficio segnaletica che comprende cinque lavoratori è così suddiviso:

due operai piccoli ripristini e interventi con rapidità con orario dal lunedì al sabato 06.00-14.00, salvo imprevisti.

Un ingegnere coprogettista con ruolo di segreteria dell'ufficio e pratiche occupazioni suolo (assieme ad un altro), due coordinatori parigrado dal lunedì al venerdì con i seguenti orari: 08.00-17.00; 08.30-18.00 con un'ora pausa pranzo.

Attualmente l'azienda occupa 152 lavoratori.

Le mansioni presenti all'interno dell'azienda sono:

1. **ADDETTO TVCC/ADDETTO SALA CONTA/TECNICO MANUTENZIONE IMPIANTI:** svolge attività di videosorveglianza sia dei parcheggi residenti che degli automatizzati, coordina gli interventi tecnici del personale addetto
2. **IMPIEGATO/TECNICO CONTROLLI SUL TERRITORIO:** controlla e coordina le attività di manutenzione relative ai parcheggi
3. **OPERAIO TECNICO CONTROLLO DELLA SEGNALETICA:** effettua lavori di manutenzione alla segnaletica verticale e orizzontale
4. **ADDETTO SALA CONTA/IMPIEGATO:** utilizza macchinari appositi per il conteggio di denaro
5. **OPERATORE ESTERNO (addetto al parcheggio):** svolge lavoro di controllo, gestione e verifica dei parcheggi, utilizzando un computer portatile
6. **AUSILIARIO DELLA SOSTA:** svolge lavoro di controllo, sanzionando veicoli che risultano irregolari
7. **IMPIEGATO/TECNICO MANUTENTORE IMPIANTI:** effettua piccole riparazioni ai parcometri/casse automatiche presenti sul territorio. Effettua anche il ritiro delle cassette moneta/banconote
8. **CAPO INTERMEDIO (ispettore):** verifica l'operato degli addetti al parcheggio/ausiliari del traffico sul territorio
9. **FATTORINO:** effettua piccole consegne di vario genere, giro banche e posta
10. **IMPIEGATO (area amministrativa, contabile):** svolge normali mansioni d'ufficio, archivio ed elaborazione dati, alcune persone sono a contatto con il pubblico ed usano videoterminali
11. **IMPIEGATO (front office):** rapporti con il pubblico svolge normali mansioni d'ufficio, archivio ed elaborazione dati a mezzo di videoterminali
12. **CENTRALINO:** si occupa di ricevere le telefonate e delle operazioni tipiche della reception
13. **IMPIEGATO/GIRORIVENDITE:** effettua il giro delle rivendite con lo scooter.

### 3. IL RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO: NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Ai fini della valutazione del rischio da stress da lavoro correlato si è provveduto a far riferimento alle linee guida del Comitato Tecnico Interregionale della Prevenzione nei luoghi di lavoro (ISPESL) pubblicato nel marzo 2010, inoltre sono pienamente rispettate le indicazioni approvate il 17 novembre 2010 dalla **Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro**. Si rispettano quindi i contenuti dell'accordo europeo del 8 ottobre 2004 e l'art. 28 comma 1 del D.lgs. 81/08.

Lo stress legato all'attività lavorativa, i fattori che lo determinano e le conseguenze che ne derivano sono realtà alquanto diffuse in tutti gli stati membri dell'Unione europea. Secondo le direttive quadro dell'UE, i datori di lavoro hanno il "dovere di assicurare la sicurezza e la salute dei lavoratori in tutti gli aspetti legati al lavoro".

Sempre secondo i contenuti dell'Accordo Quadro Europeo, per individuare lo stress legato all'attività lavorativa, le sue cause e conseguenze occorre analizzare i sintomi organizzativi, il contenuto del lavoro e il contesto.

Le Indicazioni della Commissione consultiva per la valutazione dello *stress* lavoro – correlato del 17/11/2010 (articolo 6, comma 8, lettera m-quater, E 28, comma 1-bis, d. lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni) ribadiscono che la valutazione deve riguardare il contesto il contenuto e gli eventi definiti "Sentinella" ovvero i sintomi organizzativi, quali infortuni, turn over, assenteismo e altre voci.

Lo scopo della valutazione del rischio stress lavoro correlato è quello quindi di guidare e sostenere datori di lavoro e lavoratori nella riduzione del rischio attraverso l'analisi degli indicatori oggettivi aziendali e l'eventuale rilevazione delle condizioni di stress percepito dai lavoratori.

La valutazione, come per tutti gli altri rischi, deve essere effettuata dal Datore di Lavoro, che ne ha la responsabilità.

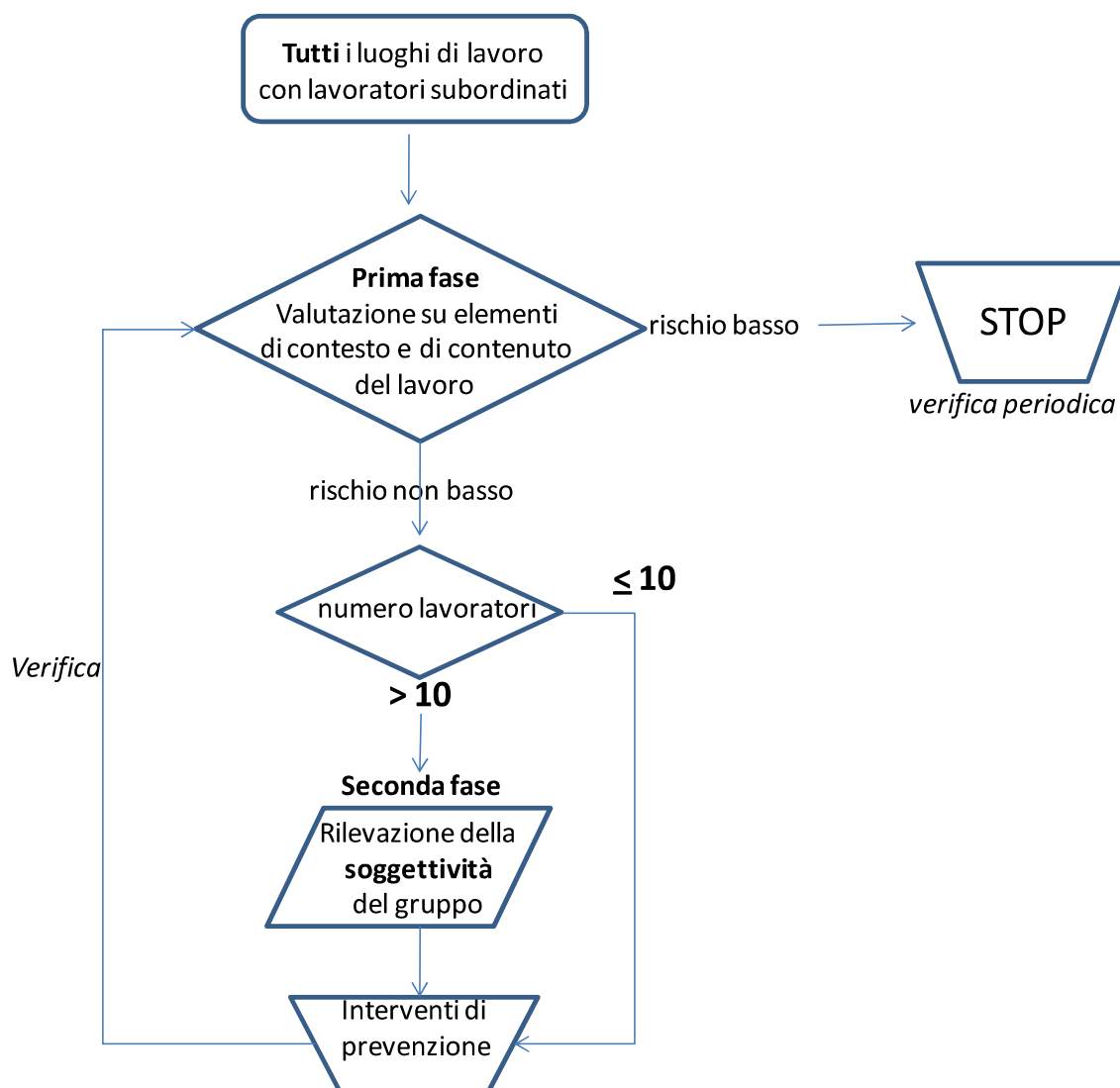
Sempre in analogia con gli altri rischi è previsto il coinvolgimento delle figure aziendali come RSPP, RLS, MC, oltre ad eventuali altri soggetti interni/esterni, in questo caso lo psicologo del lavoro, indicati dalle organizzazioni.

#### 4. LA VALUTAZIONE STRESS LAVORO CORRELATO: METODOLOGIA

Come premesso nel paragrafo precedente, per effettuare la presente valutazione del rischio stress da lavoro correlato si è provveduto a far riferimento sia alle linee guida del Comitato Tecnico Interregionale della Prevenzione nei luoghi di lavoro pubblicato nel marzo 2010 sia alle indicazioni approvate il 17 novembre 2010 dalla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro. In tal modo si rispettano sia i contenuti dell'accordo europeo del 8 ottobre 2004 sia l'art. 28 comma 1 del D.lgs. 81/08.

Di seguito si riporta il diagramma di flusso della valutazione del rischio stress lavoro-correlato indicato dal coordinamento tecnico interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro.

**Figura 1: Diagramma di flusso del rischio stress lavoro- correlato**





Per l'intero processo valutativo il datore di lavoro si è avvalso della consulenza di uno psicologo del lavoro, della collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, del Medico Competente e del Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

Il metodo, si articola in tre fasi principali:

**FASE 1:** Inquadramento degli indicatori oggettivi, ossia verificabili, che è possibile associare a condizioni di stress da lavoro, attraverso la compilazione della check-list di indicatori verificabili. Tale strumento è stato applicato tenendo conto della realtà aziendale in oggetto, del tipo di attività e organizzazione.

**FASE 2:** Individuazione del livello di rischio stress lavoro-correlato che viene valutato in modo graduale (BASSO, MEDIO, ALTO). In questa fase devono essere già ipotizzate e pianificate azioni di miglioramento.

**FASE 3:** Misura della percezione dello stress dei lavoratori, attraverso l'utilizzo di strumenti specifici (es. questionari) che verranno analizzati in modo aggregato, nel senso che non saranno considerate le singole condizioni di stress occupazionale, bensì quelle dell'organizzazione e per gruppi omogenei di lavoratori.

Successivamente alla valutazione approfondita e in base ai risultati emersi predisposizione azioni di miglioramento e pianificazione dell'intervento.

Si suggerisce inoltre una valutazione approfondita anche se dall'indagine oggettiva non emerge un rischio alto nelle situazioni in cui:

- presenza nell'impresa di fattori potenziali di stress noti in letteratura (lavoro a contatto con il pubblico, lavoro a contatto con la sofferenza, lavoro a turni ecc)
- presenza di una o più istanze giudiziarie per molestie sessuali
- presenza di casi di disagio lavorativo
- presenza di condizioni di stress segnalate dal medico competente
- se il punteggio della check list si colloca ancora nel quadrante "rischio medio" a un anno dalla valutazione e nonostante le azioni di miglioramento adottate.

## 5. SINTESI DELLE ATTIVITA' SVOLTE

Di seguito si elencano le attività svolte da giugno 2009 ad oggi, a sottolineare il processo continuo messo in atto con la valutazione Stress Lavoro Correlato.

- ✓ Giugno 2009: riunione informativa e costituzione gruppo di lavoro sulla valutazione stress lavoro correlato (presenti: MC Andrea Mari, Luca Parodi, RSPP Andrea Sut, RLS Danilo Pestarino, Psicologo del lavoro Marta Ferrari)
- ✓ Luglio 2009: un colloquio con RSPP Andrea Sut
- ✓ Luglio 2009: un colloquio con RLS Danilo Pestarino
- ✓ Luglio 2009: un colloquio con il sig. Luca Parodi
- ✓ Ottobre 2009: un incontro con la sig.ra Sonia Ferraresi dirigente delegata D.L., RSPP Andrea Sut Psicologo del lavoro Marta Ferrari
- ✓ Novembre 2009: una riunione con sig.ra Sonia Ferraresi, alcuni lavoratori dell'area del personale, R.S.P.P. Andrea Sut, sig. Luca Parodi, Psicologo Marta Ferrari, MC Andrea Mari
- ✓ Marzo 2010 Raccolta dei dati per l'analisi documentale (eventi sentinella)
- ✓ Ottobre 2010 Risultati valutazione del rischio SLC
- ✓ Ottobre/ novembre 2010 restituzione tramite 8 incontri di un'ora a tutti i lavoratori dei risultati emersi dalla valutazione e informazione su cosa è lo Stress Lavoro Correlato a cura del Consulente Psicologo incaricato della valutazione Marta Ferrari e il R.S.P.P. Andrea Sut.
- ✓ Gennaio – settembre 2011: monitoraggio andamento azioni di miglioramento
- ✓ Settembre 2011 Incontro con RSPP per inizio nuova valutazione SLC
- ✓ Ottobre 2011 Incontri colloqui individuali con Capi area: Addetti alla sosta sig.ra Costa; Ausiliari sig. Pia; Ufficio Tecnico sig. Rossi; Front office sig. Mangiatordi; Contabilità sig.ra Tonelli
- ✓ 19 Dicembre 2011: riunione con Medico Competente dott. Andrea Mari
- ✓ 07 febbraio 2012: riunione con gruppo di lavoro presenti: il Dirigente Responsabile del Personale di Genova Parcheggi sig.ra Sonia Ferraresi, il Medico Competente dott. Andrea Mari, il R.S.P.P. T.I.A.L. Andrea Sut, il sig. Luca Parodi, la psicologa del lavoro Marta Ferrari. Si è deciso di incontrare lo psicologo dott. Diego Polani che da gennaio 2012 ha iniziato la formazione per confrontarsi sui dati emersi ai fini di una più corretta valutazione dello SLC e di una più efficace formazione ai lavoratori. Si è concordato di raccogliere i dati degli indicatori aziendali suddivisi per gruppi omogenei nei seguenti modi: Gruppo Front office Gruppo Ausiliari Gruppo Addetti al parcheggio Gruppo “Altri lavoratori” dove saranno compresi tutti gli altri lavoratori.
- ✓ Marzo 2012 Incontro con dott. Polani docente psicologo e Raccolta dei dati aziendali
- ✓ Settembre 2012 somministrazione questionari
- ✓ Aprile 2013 analisi dei questionari e valutazione SLC

## 5.1 PIANO D'AZIONE 2010 PER RISULTATI VALUTAZIONE SLC

Nella precedente valutazione terminata ad ottobre 2010 è risultato uno Stress Lavoro Correlato: MEDIO e si sono pianificate alcune azioni di miglioramento di seguito elencate:

- Predisporre la turnazione mensile per gli addetti alla sosta ogni primo del mese da aprile 2010
- Coinvolgere tutti i lavoratori, quando possibile, sulle decisioni relative al gruppo di lavoro e sugli obiettivi organizzativi.
- La direzione nel corso dei mesi aprile, maggio, giugno ha incontrato in 6 appuntamenti di 4 ore ciascuno tutto il personale esterno e sono stati costituiti (con sorteggio pubblico e verbale) due gruppi di miglioramento (uno per gli addetti al parcheggio ed uno per gli ausiliari) composti rispettivamente da n. 10 lavoratori.
- La comunicazione dal basso verso l'alto è stata in parte migliorata con la selezione interna che ha promosso 6 capi intermedi: 2 per gli ausiliari e 4 per gli addetti al parcheggio a partire da novembre 2009. Attualmente questa misura è stata sospesa perché non ha generato i risultati sperati e permangono solo due capi intermedi per gli addetti alla sosta. La comunicazione risulta migliorata con l'utilizzo puntuale della bacheca quando ci sono avvisi particolari; l'invio e la ricezione di e-mail ausiliari e addetti alla sosta sono stati dotati di telefono black berry; inoltre per ogni problematica gli ausiliari hanno una persona di riferimento al quale possono telefonare in tempo reale. In generale i lavoratori percepiscono la comunicazione come migliorata.
- comunicare con chiarezza il ruolo che si andrà a ricoprire all'interno dell'organizzazione e se e come sono previsti gli avanzamenti di carriera all'interno dell'organizzazione.
- un intervento di formazione gli addetti al front office, gli ausiliari e gli addetti al parcheggio essendo a stretto contatto col pubblico e spesso in situazioni di conflitto per migliorare la consapevolezza e la comprensione del servizio, del proprio ruolo e di come si gestiscono le situazioni conflittuali che si presentano durante l'attività lavorativa. Un approfondimento sulla comunicazione verbale e non verbale, strategie di  *coping*  per fronteggiare lo stress.

Questa azione di miglioramento era già stata intrapresa dall'azienda a febbraio 2010 e ripetuta con lo psicologo formatore dott. Polani a marzo 2011. Durata del corso 6 incontri di 4 h. ciascuno. Destinatari: operatori della sosta, ausiliari e personale addetto al front office.

ATTIVITA'		2009	2010	2011	2012	2013
Costituzione gruppo di lavoro						
Colloqui individuali RLS, RSPP, MC, delegato DL						
Definizione gruppi omogenei e individuazione fattori di rischio						
Raccolta dati aziendali						
Valutazione del rischio						
Azioni di miglioramento						
Inserimento dei risultati SLC nel DVR						
Restituzione a tutti i lavoratori tramite incontro di un'ora con lo psicologo						
Piano di monitoraggio						
Colloqui con capi area per verificare le azioni di miglioramento						
Incontri individuali con MC e RSPP per verificare le azioni di miglioramento						
Incontro con Gruppo di lavoro per verificare le azioni di miglioramento, definizione gruppi omogenei per nuova valutazione						
Raccolta dati aziendali divisi per gruppi omogenei						
Incontro con Psicologo formatore che ha tenuto corso sulla gestione del conflitto						
Somministrazione questionari						
Analisi dei dati e Valutazione Rischio SLC						
ANNI						

## 6. PROCESSO VALUTATIVO EFFETTUATO

### 6.1 RISULTATI INDAGINE OGGETTIVA DIVISA PER GRUPPI OMOGENEI

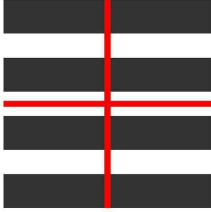
Lo scopo della valutazione eseguita ha il fine di determinare il “Livello di Rischio Stress Lavoro Correlato” presente in azienda e/o nelle sue componenti. Grazie a questo vengono quindi rilevate gli “eventi sentinella” (assenteismo, turn over, infortuni...) le condizioni oggettive ambientali e di lavoro aventi un potenziale stressogeno. Viene ricavato l’Indicatore che esprime il valore di rischio potenziale obiettivamente presente nell’ambiente e nelle condizioni di lavoro. L’intervento consiste nella valutazione degli indicatori oggettivi fonti di stress al lavoro attraverso l’utilizzo della check list contenente parametri tipici delle condizioni di stress riferibili ai DATI AZIENDALI ed al CONTESTO e CONTENUTO del lavoro (come previsto dall’Agenzia Europea sulla salute e sicurezza al lavoro e nell’Accordo Europeo). La compilazione delle tre aree della Check identifica la condizione di rischio BASSO – MEDIO – ALTO in riferimento agli indicatori.

- AREA INDICATORI AZIENDALI (10 indicatori):
- AREA CONTESTO DEL LAVORO ( 6 aree di indicatori)
- AREA CONTENUTO DEL LAVORO (4 aree di indicatori)

INDICATORI AZIENDALI	CONTESTO DEL LAVORO	CONTENUTO DEL LAVORO
Indici Infortunistici	Funzione e cultura organizzativa	Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro
Assenteismo		
Assenza per malattia	Ruolo nell’ambito dell’organizzazione	Pianificazione dei compiti
Ferie non godute		
Rotazione del personale	Evoluzione della carriera	Carico di lavoro – ritmo di lavoro
Cessazione rapporti di Lavoro/Turnover	Autonomia decisionale – controllo del lavoro	Orario di lavoro
Procedimenti/ Sanzioni disciplinari		
Richieste visite straordinarie	Rapporti interpersonali sul lavoro	
Segnalazioni stress lavoro	Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro*	
Istanze giudiziarie		

Ad ogni indicatore è associato un punteggio che concorre al punteggio complessivo dell’area.

I punteggi delle 3 aree vengono sommati (secondo le indicazioni) e consentono di identificare il proprio posizionamento nella TABELLA DEI LIVELLI DI RISCHIO.



Genova Parcheggi S.p.a.  
Società Unipersonale  
Viale Brigate Partigiane, 1-1A  
16129 Genova  
P. IVA 03546590104

GenovaParcheggi

In base ai colloqui con i capi area e alle riunioni svolte, si veda paragrafo sintesi delle attività, il gruppo di lavoro ha deciso di utilizzare la check list suddivisa in gruppi omogenei già nell'indagine oggettiva.

Sono stati identificati quattro gruppi omogenei: Front office, Addetti alla sosta, Ausiliari , Altri lavoratori.

I dati aziendali sono riferiti al triennio 2010, 2011, 2012.

Si è deciso con MC, RSPP, Delegato DL di svolgere anche la valutazione approfondita tramite questionario HSE per tutti i lavoratori suddivisi nei quattro gruppi omogenei identificati.

**In allegato 1: schede ex ispesl indagine oggettiva suddivise per gruppi omogenei (gli indicatori aziendali sono riferiti al triennio 2010 – 2011 – 2012)**

**GRUPPO OMOGENEO FRONT OFFICE**

**INDICATORI AZIENDALI**

<b>PUNTEGGIO INDICATORI AZIENDALI</b>	8		
Identificazione livello di rischio e trasformazione del punteggio	0	0	0
Totale punteggio	0		

**CONTESTO DEL LAVORO**

INDICATORE	Totale punteggio per indicatore	Basso	Medio	Alto
Funzione e cultura organizzativa	3	X		
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	0	X		
Evoluzione della carriera	2		X	
Autonomia decisionale – controllo del lavoro	2		X	
Rapporti interpersonali sul lavoro	0	X		
Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro	0			
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	<b>7</b>			

**CONTENUTO DEL LAVORO**

INDICATORE	Tot. punteggio per indicatore	Basso	Medio	Alto
Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro	0	X		
Pianificazione dei compiti	3		X	
Carico di lavoro – ritmo di lavoro	3	X		
Orario di lavoro	2	X		
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	<b>8</b>			

Esaminando accuratamente le tabelle, si è preceduto all'analisi dei risultati ottenuti.

INDICATORI AZIENDALI							
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	BASSO 0 – 25%		MEDIO 25 – 50%		ALTO 50 – 100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
INDICATORI AZIENDALI *		0	17	18	34	35	67

Il risultato totale ottenuto valutando gli indicatori è: **15** per cui ci troviamo in una situazione di:

### RISCHIO BASSO

TABELLA DI LETTURA: TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO

	DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
	0	17	RISCHIO BASSO 25%	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro, si consiglia di monitorare l'organizzazione ogni due anni (in assenza di cambiamenti organizzativi). Per ogni condizione identificata si devono adottare comunque le azioni di miglioramento mirate.



**GRUPPO OMOGENEO ALTRI LAVORATORI**

**INDICATORI AZIENDALI**

<b>PUNTEGGIO INDICATORI AZIENDALI</b>	3		
Identificazione livello di rischio e trasformazione del punteggio	0	0	0
Totale punteggio	0		

**CONTESTO DEL LAVORO**

INDICATORE	Totale punteggio per indicatore	Basso	Medio	Alto
Funzione e cultura organizzativa	3	X		
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	0	X		
Evoluzione della carriera	2		X	
Autonomia decisionale – controllo del lavoro	1	X		
Rapporti interpersonali sul lavoro	0	X		
Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro	0			
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	<b>6</b>			

**CONTENUTO DEL LAVORO**

INDICATORE	Tot. punteggio per indicatore	Basso	Medio	Alto
Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro	0	X		
Pianificazione dei compiti	0	X		
Carico di lavoro – ritmo di lavoro	2	X		
Orario di lavoro	3		X	
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	<b>5</b>			

Esaminando accuratamente le tabelle, si è preceduto all'analisi dei risultati ottenuti.

INDICATORI AZIENDALI							
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	BASSO 0 – 25%		MEDIO 25 – 50%		ALTO 50 – 100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
INDICATORI AZIENDALI *		0	17	18	34	35	67

Il risultato totale ottenuto valutando gli indicatori è: **11** per cui ci troviamo in una situazione di:

## RISCHIO BASSO

TABELLA DI LETTURA: TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO

	DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
	0	17	RISCHIO BASSO 25%	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro, si consiglia di monitorare l'organizzazione ogni due anni (in assenza di cambiamenti organizzativi). Per ogni condizione identificata si devono adottare comunque le azioni di miglioramento mirate.

La check list compilata viene riportate nell' allegato al presente documento.

**GRUPPO OMOGENEO ADDETTI ALLA SOSTA**

**INDICATORI AZIENDALI**

<b>PUNTEGGIO INDICATORI AZIENDALI</b>	7		
Identificazione livello di rischio e trasformazione del punteggio	0	0	0
Totale punteggio	0		

**CONTESTO DEL LAVORO**

INDICATORE	Totale punteggio per indicatore	Basso	Medio	Alto
Funzione e cultura organizzativa	3	X		
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	0	X		
Evoluzione della carriera	3			X
Autonomia decisionale – controllo del lavoro	3		X	
Rapporti interpersonali sul lavoro	1	X		
Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro	0			
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	<b>10</b>			

**CONTENUTO DEL LAVORO**

INDICATORE	Tot. punteggio per indicatore	Basso	Medio	Alto
Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro	3	X		
Pianificazione dei compiti	2	X		
Carico di lavoro – ritmo di lavoro	5		X	
Orario di lavoro	3		X	
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	<b>13</b>			

Esaminando accuratamente le tabelle, si è preceduto all'analisi dei risultati ottenuti.

INDICATORI AZIENDALI							
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	BASSO 0 – 25%		MEDIO 25 – 50%		ALTO 50 – 100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
INDICATORI AZIENDALI *		0	17	18	34	35	67

Il risultato totale ottenuto valutando gli indicatori è: **23** per cui ci troviamo in una situazione di:

### RISCHIO MEDIO (in particolare area contesto del lavoro)

TABELLA DI LETTURA: TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO

18	34	RISCHIO MEDIO 50%	<p>L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.</p> <p>Per ogni condizione identificata di devono adottare comunque le azioni di miglioramento mirate. Si consiglia di attuare una politica di prevenzione per lo stress al lavoro e di coinvolgere attivamente il medico competente ed i preposti.</p> <p>Monitoraggio annuale degli indicatori.</p>
----	----	----------------------	---

La check list compilata viene riportate nell' allegato al presente documento.

**GRUPPO OMOGENEO AUSILIARI**

**INDICATORI AZIENDALI**

<b>PUNTEGGIO INDICATORI AZIENDALI</b>	9		
Identificazione livello di rischio e trasformazione del punteggio	0	0	0
Totale punteggio	0		

**CONTESTO DEL LAVORO**

INDICATORE	Totale punteggio per indicatore	Basso	Medio	Alto
Funzione e cultura organizzativa	3	X		
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	1	X		
Evoluzione della carriera	3			X
Autonomia decisionale – controllo del lavoro	2		X	
Rapporti interpersonali sul lavoro	2		X	
Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro	0			
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	<b>11</b>			

**CONTENUTO DEL LAVORO**

INDICATORE	Tot. punteggio per indicatore	Basso	Medio	Alto
Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro	3	X		
Pianificazione dei compiti	0	X		
Carico di lavoro – ritmo di lavoro	3	X		
Orario di lavoro	3		X	
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	<b>9</b>			

Esaminando accuratamente le tabelle, si è preceduto all'analisi dei risultati ottenuti.

INDICATORI AZIENDALI							
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	BASSO 0 – 25%		MEDIO 25 – 50%		ALTO 50 – 100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
INDICATORI AZIENDALI *		0	17	18	34	35	67

Il risultato totale ottenuto valutando gli indicatori è: **20** per cui ci troviamo in una situazione di:

### RISCHIO MEDIO (in particolare area contesto del lavoro)

TABELLA DI LETTURA: TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO

18	34	RISCHIO MEDIO 50%	<p>L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.</p> <p>Per ogni condizione identificata di devono adottare comunque le azioni di miglioramento mirate. Si consiglia di attuare una politica di prevenzione per lo stress al lavoro e di coinvolgere attivamente il medico competente ed i preposti.</p> <p>Monitoraggio annuale degli indicatori.</p>
----	----	----------------------	---

La check list compilata viene riportate nell' allegato al presente documento.

## **6.2 RISULTATI INDAGINE SOGGETTIVA DIVISA PER GRUPPI OMOGENEI**

### **In allegato 2: report questionari indagine oggettiva.**

Si utilizza per l'indagine soggettiva il **modello Management Standards** approntato dall'Health and Safety Executive (**HSE**), e validato in Italia su circa 6.000 lavoratori di aziende afferenti ai diversi settori produttivi".

Il modello consiste in un approccio per fasi al processo di valutazione basato su **sei dimensioni organizzative chiave**, riconosciute in letteratura scientifica come potenziali fattori di rischio stress lavoro-correlato:

- **Domanda:** "comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e l'ambiente di lavoro. Lo standard prevede che i lavoratori siano in grado di soddisfare le richieste provenienti dal lavoro e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali";
- **Controllo:** "riguarda l'autonomia dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa. Lo standard prevede che il lavoratore abbia potere decisionale sul modo di svolgere il proprio lavoro ed esistano sistemi, a livello locale, per rispondere ai problemi individuali";
- **Supporto:** "include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda, dal DL e dai colleghi. Lo standard prevede che il lavoratore dichiari di avere informazioni e supporto adeguati dai propri colleghi e superiori e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali";
- **Relazioni:** "include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili. Lo standard prevede che il lavoratore non si percepisca quale oggetto di comportamenti inaccettabili (es. il mobbing) e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali";
- **Ruolo:** "verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti. Lo standard prevede che il lavoratore comprenda il proprio ruolo e le proprie responsabilità e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali";
- **Cambiamento:** "valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale. Lo standard prevede che il lavoratore venga coinvolto in occasioni di cambiamenti organizzativi e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali".

Genova Parcheggi S.p.a.  
Società Unipersonale  
Viale Brigate Partigiane, 1-1A  
16129 Genova  
P. IVA 03546590104

GenovaParcheggi

### **QUESTIONARIO GRUPPO OMOGENEO FRONT OFFICE**

Dall'indagine con il questionario HSE è emerso che ci sono tre dimensioni che necessitano di interventi correttivi e precisamente:

**Domanda:** “comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e l'ambiente di lavoro. Lo standard prevede che i lavoratori siano in grado di soddisfare le richieste provenienti dal lavoro e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali”;

**Controllo:** “riguarda l'autonomia dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa. Lo standard prevede che il lavoratore abbia potere decisionale sul modo di svolgere il proprio lavoro ed esistano sistemi, a livello locale, per rispondere ai problemi individuali”;

**Relazioni:** “include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili. Lo standard prevede che il lavoratore non si percepisca quale oggetto di comportamenti inaccettabili (es. il mobbing) e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali”;

*Si segnala che alcune domande relative alla voce “relazioni” sono state percepite dai lavoratori come se fossero riferite al contatto col pubblico (es. sei soggetto a prepotenze e vessazioni nel tuo lavoro) e non al gruppo di lavoro e all'organizzazione.*





Genova Parcheggi S.p.a.  
Società Unipersonale  
Viale Brigate Partigiane, 1-1A  
16129 Genova  
P. IVA 03546590104

GenovaParcheggi

### **QUESTIONARIO GRUPPO OMOGENEO ALTRI LAVORATORI**

Questo gruppo omogeneo in realtà comprende mansioni e ruoli all'interno dell'organizzazione molto diversificati ma si è deciso di raggrupparlo in un unico gruppo perché dai colloqui con i capi area, MC, RSPP non emergevano particolari criticità. L'indagine oggettiva ha dato un rischio basso. Il gruppo di lavoro ha deciso comunque di somministrare il questionario HSE.

Dall'indagine con il questionario HSE è emersa una dimensione che necessita di interventi correttivi e precisamente:

- **Ruolo:** “verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti. Lo standard prevede che il lavoratore comprenda il proprio ruolo e le proprie responsabilità e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali”;

### **QUESTIONARIO GRUPPO OMOGENEO ADDETTI ALLA SOSTA**

Questo gruppo di lavoro ha nell'indagine oggettiva un rischio medio. Durante i colloqui avvenuti sia con il capo area sig.ra Costa, con MC dott. Mari e RSPP Andrea Sut si evidenziavano criticità dovute anche al tipo di lavoro a contatto col pubblico.

Dall'indagine con il questionario HSE sono emerse 5 dimensioni delle quali:

**Controllo e supporto del management necessitano di interventi correttivi:**

**Controllo:** “riguarda l'autonomia dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa. Lo standard prevede che il lavoratore abbia potere decisionale sul modo di svolgere il proprio lavoro ed esistano sistemi, a livello locale, per rispondere ai problemi individuali”;

- **Supporto:** “include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda, dal DL e dai colleghi. Lo standard prevede che il lavoratore dichiari di avere informazioni e supporto adeguati dai propri colleghi e superiori e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali”;

**Le dimensioni organizzative *Relazioni, Supporto fra i colleghi e Cambiamenti* necessitano di immediati interventi correttivi**

**Supporto:** “include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda, dal DL e dai colleghi. Lo standard prevede che il lavoratore dichiari di avere informazioni e supporto adeguati dai propri colleghi e superiori e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali”;

**Relazioni:** “include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili. Lo standard prevede che il lavoratore non si percepisca quale oggetto di comportamenti inaccettabili (es. il mobbing) e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali”;

**Cambiamento:** “valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale. Lo standard prevede che il lavoratore venga coinvolto in occasioni di cambiamenti organizzativi e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali”.

***Si segnala che alcune domande relative alla voce “relazioni” sono state percepite dai lavoratori come se fossero riferite al contatto col pubblico (es. sei soggetto a prepotenze e vessazioni nel tuo lavoro) e non al gruppo di lavoro e all'organizzazione.***

### **QUESTIONARIO GRUPPO OMOGENEO AUSILIARI**

Questo gruppo di lavoro ha nell'indagine oggettiva un rischio medio. Durante i colloqui avvenuti sia con il capo area sig.ra Pia, con MC dott. Mari e RSPP Andrea Sut si evidenziavano criticità dovute al tipo di lavoro a contatto col pubblico e conflittualità con la direzione dell'azienda e all'interno del gruppo di lavoro.

Dall'indagine con il questionario HSE sono emerse 5 dimensioni **ORGANIZZATIVE** delle quali:

*Supporto dei colleghi, Supporto del management e Cambiamenti necessitano di interventi correttivi:*

**Supporto:** “include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda, dal DL e dai colleghi. Lo standard prevede che il lavoratore dichiari di avere informazioni e supporto adeguati dai propri colleghi e superiori e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali”;

**Cambiamento:** “valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale. Lo standard prevede che il lavoratore venga coinvolto in occasioni di cambiamenti organizzativi e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali”.

**La dimensione organizzativa *Relazioni* necessita di immediati interventi correttivi**

**Relazioni:** “include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili. Lo standard prevede che il lavoratore non si percepisca quale oggetto di comportamenti inaccettabili (es. il mobbing) e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali”;

*Si segnala che alcune domande relative alla voce “relazioni” sono state percepite dai lavoratori come se fossero riferite al contatto col pubblico (es. sei soggetto a prepotenze e vessazioni nel tuo lavoro) e non al gruppo di lavoro e all'organizzazione.*

## 7. PIANO D'AZIONE

Con i risultati della valutazione SLC si è deciso di procedere con un'azione di miglioramento immediata che prevedeva durante il mese di maggio 2013 per il personale Front office Addetti alla sosta e Ausiliari un corso della durata di 8 h così suddiviso:

- 4 ore di formazione con il consulente psicologo per la valutazione dello SLC con la finalità di approfondire lo stress lavoro correlato e riflettere insieme sui risultati emersi dalla valutazione
- 4 ore, parte normativa col consulente del lavoro ed un legale per approfondire il ruolo del lavoratore all'interno del contesto aziendale di riferimento e la gestione della clientela.

## 8. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**Corso Maggio 2013** - Durante il corso oltre ad informare e formare i lavoratori sullo Stress, sulle differenze fra Stress e Stress Lavorativo, mobbing, burn out , si è comunicato loro i risultati emersi dalla valutazione SLC.

Si è riflettuto insieme sul cammino che l'azienda ha messo in atto in questi anni per un miglioramento del benessere lavorativo. Si è discusso inoltre di alcune criticità e di eventuali proposte che qui di seguito vado ad elencare divise per gruppi omogenei.

In generale si riconosce da parte dei lavoratori un miglioramento dal 2009 ad oggi dovuto al consolidamento delle attività di Genova Parcheggi e ad una migliore comprensione del ruolo di ciascun lavoratore e delle proprie mansioni. Si ravvisa inoltre un netto miglioramento della comunicazione con l'azienda. La maggior parte dei lavoratori ha espresso soddisfazione per i corsi di formazione intrapresi e gli piacerebbe poter continuare a formarsi sulle competenze aspecifiche quali comunicazione verbale non verbale, stili comunicativi etc. Questo vale soprattutto per il gruppo "Addetti alla sosta" e per gli ausiliari, in parte per il gruppo "Front office".

**Il 25 luglio 2013 si è riunito il Gruppo di Lavoro, presenti: Medico Competente, R.S.P.P. e Dirigente di Genova Parcheggi sig.ra Sonia Ferraresi, Amministratore Delegato di Genova Parcheggi sig. Claudio Gavazzi. Durante l'incontro si sono stabilite le seguenti azioni di miglioramento:**

- Riunioni aziendali collettive a cadenza annuale presiedute dall'amministratore delegato sig. Claudio Gavazzi. La finalità è condividere l'appartenenza di tutti i lavoratori alla società Genova Parcheggi e informare i lavoratori dell'andamento della stessa.
- La formazione continua come strumento di prevenzione "indiretta" sullo SLC. Con regolare frequenza l'azienda proporrà corsi di formazione ai propri lavoratori.
  - In particolare entro il 2014 è previsto un corso di formazione di 12h suddiviso in 9 incontri da un'ora e mezza, con cadenza mensile.

L'argomento del corso, che avrà un orientamento teorico pratico, sarà: le tecniche di rilassamento psicocorporee per gestire e fronteggiare lo stress. Tale corso coinvolgerà tutti i lavoratori di Genova Parcheggi divisi in quattro gruppi da trenta persone.

- In previsione un corso di formazione ai dirigenti.
- Utilizzare maggiormente le note di merito, come strumento utile per riconoscere il contributo e l'operato del singolo all'interno dell'azienda e motivarlo.
- Per quanto riguarda il front office:
  - Formare tutto il gruppo di lavoro per avere le stesse competenze (tutti devono saper fare tutto) mantenendo la propria specializzazione es. addetto alle isole azzurre , addetto al tesserino invalidi. L'obiettivo è consentire, nell'ora di chiusura o nel momento di maggiore afflusso, la possibilità di snellire le attese e di non sovraccaricare alcuni lavoratori che si occupano di determinati servizi; nel contempo si offre al cliente un servizio migliore.
  - Riunioni di coordinamento trimestrali.

## 9. MONITORAGGIO

A dicembre 2014 il gruppo di lavoro si riunirà per monitorare l'andamento delle azioni intraprese.

## 10. CONCLUSIONI

La valutazione stress lavoro correlato dovrà essere rivista entro dicembre 2015.

Genova (GE), 22 Luglio 2013

Il Datore di Lavoro

(Sig. Claudio Gavazzi)

---