

GESTIONE DEL CASO

IP BURANI-MARVASO

RESPONSABILE SERVIZIO
PREVENZIONE E PROTEZIONE
DR. LOMBARDI
(R.S.P.P.)



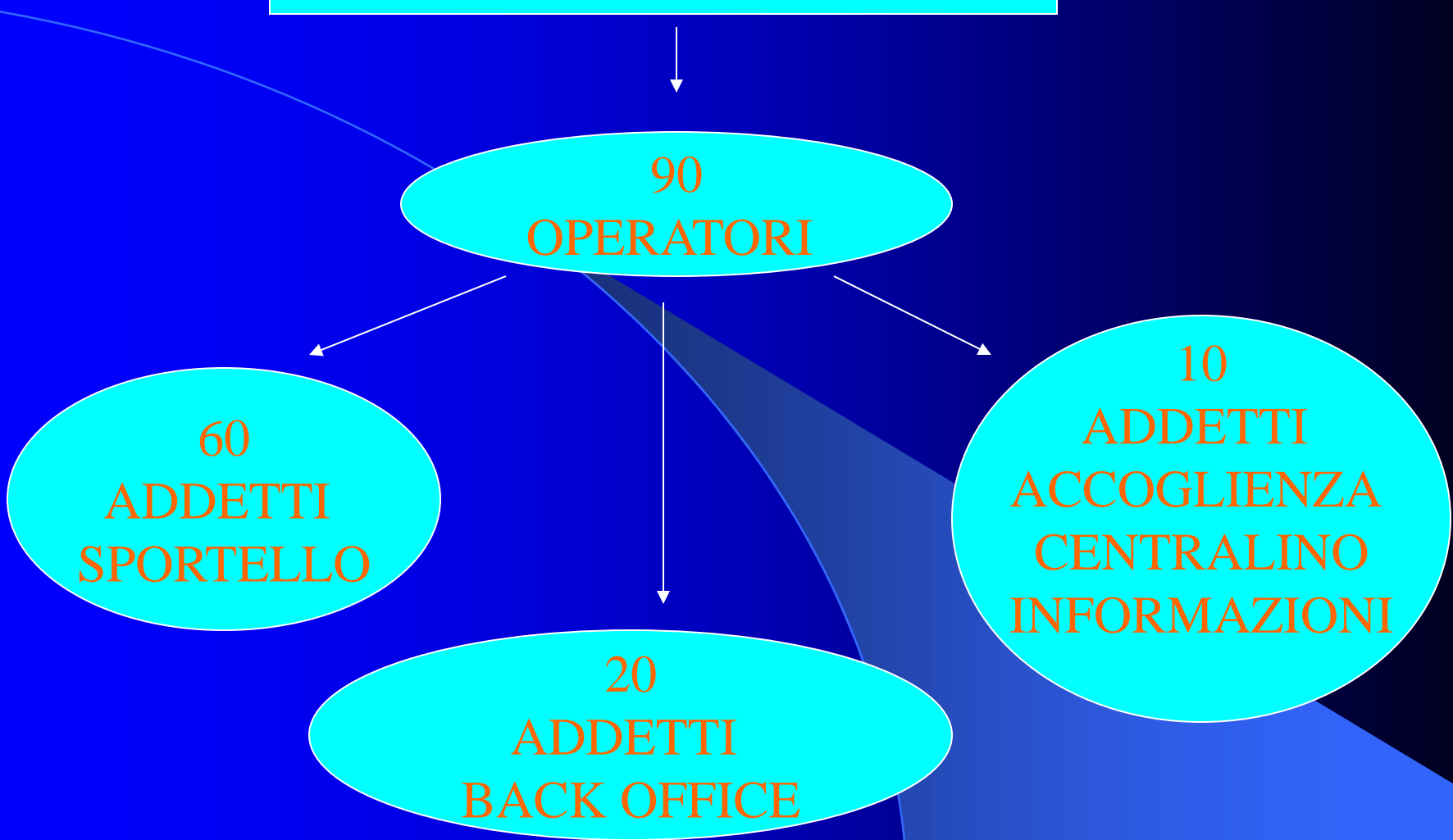
U.O. D.A.F.O.
RESPONSABILE DR. RIGHI

90
OPERATORI

60
ADDETTI
SPORTELLO

20
ADDETTI
BACK OFFICE

10
ADDETTI
ACCOGLIENZA
CENTRALINO
INFORMAZIONI



D.A.F.O

10

**SEDI TERRITORIALI
DIRETTORE DR RIGHI**

DR. BIANCHI

5 SEDI

?

5 SEDI

S.P.I.S.A.L
ORGANO DI VIGILANZA

OPERATRICI
D.A.F.O.

1)

X

STRESS LAVORO CORRELATO

OPERATRICI D.A.F.O

sintomi

2 Addette sportello →

Malessere soggettivo
Carichi di lavoro
elevato

2 Addette Back-office →

Sollecitazione cognitiva



Aggiornamento continuo
Normative e regolamenti

S.P.P.A.

ULTIMO ANNO

Segnalazione da
parte di operatori
della stessa U.O.

2)

CAUSE

Clima sfavorevole

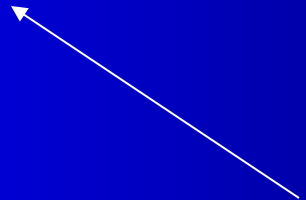
Attrito con il Resp. D.A.F.O.

R.S.P.P.

3)

**PROBLEMI
TRA
COLLEGHI**

Segnalazione di
tensione back
office



6 MESI PRIMA

**VIOLENZA
AGGRESSIONE**

4)

Addetto punto
accoglienza
Sede con SERT

CONSEGUENZE

Escoriazioni
Fratt. zigomo

**ASSENZA DAL LAVORO
45 GIORNI**

RICHIESTE ?

**RIPRISTINO PARETI
DIVISORIE FRA
OPERATORI-
UTENTI**

SENSAZIONI

OPERATORI:

Incremento atteggiamenti
aggressivi utenti

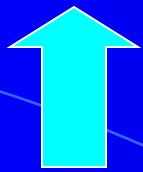
**Rimozione
per scelta
aziendale**

**Cosa dobbiamo
Fare**

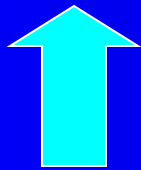
PERCORSO METODOLOGICO



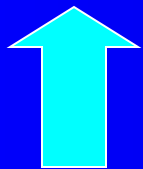
Colloquio con Dr. Righi



Nell'anno tempi di risposta
CUP +SPORTELLLO



Tempi attese per utenti



Segnalazioni e lamentele giunte
Uff. Rel. Pubblico
(scarsa cortesia del personale)

CAUSE



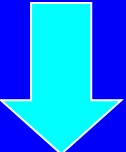
**DIMINUZIONE ORGANICO
ULTIMI ANNI**

**INTEGRAZIONE CON
NUOVI OPERATORI**

DATI FORNITI DALL'AZIENDA

1. SOLO 2 CORSI DI FORMAZIONE
NELL' U.O. D.A.F.O . (UTILIZZO DEI
SOFTWARE PER 50 OPERATORI)

 ASSENTEISMO (MALATTIA
INFORTUNI

 PRODUTTIVITA'

FOCUS GROUP

CON 6-10

OPERATORI

(presenza di un moderatore)



**UTILIZZO
DI
INDICATORI**

1. Tempo di lavoro
2. Movimenti personale
3. Relazioni sociali nell'azienda
4. Formazione
5. Organizzazione del lavoro
6. Infortuni sul lavoro
7. Condizioni ambientali ed ergonomiche
8. Situazioni critiche
9. Attivita' del medico competente

Pianificazione degli interventi

1. FORMAZIONE PERSONALE DI SPORTELLLO.
2. PIANIFICAZIONE COMPITI LAVORATIVI.
3. TROVARE FIGURA DI COORDINAMENTO IN AFFIANCAMENTO AL DIRIGENTE
4. SISTEMAZIONI ARREDI.

ATTUAZIONE

DEGLI

INTERVENTI

**VERIFICA
DEGLI INTERVENTI
DOPO CIRCA
DUE ANNI**

AGGIORNAMENTO

DVR

The background is a dark blue gradient. A thin, light blue curved line starts from the top left and arcs towards the right. On the right side, there is a blue shape that looks like a corner or a wedge, with a darker blue gradient towards the top right.

GRAZIE