



## PROGETTO 2017-2018

**“GUIDA SICURA”** nei servizi pubblici del settore trasporti: analisi dell'influenza dell'organizzazione del lavoro, delle condizioni ambientali e delle caratteristiche di personalità e comportamentali dell'autista, in relazione ai rischi per la sua salute nello svolgimento del lavoro.

Tutte le attività saranno condotte e supervisionate con la collaborazione di psicologi del lavoro e clinici con elevata competenza nell'individuazione e nell'analisi delle variabili psicologiche/comportamentali connesse al rischio.

Il progetto si pone come obiettivo l'individuazione dei fattori di rischio per la salute esistenti e *specifici* della categoria autisti di autobus e della loro percezione degli stessi, al fine di identificare le *best practice* che ne favoriscano la riduzione sia per gli addetti che per l'utenza.

A tale scopo, dopo aver analizzato quanto già proposto dalla letteratura, si realizzerà una ricerca su un gruppo di aziende venete che coinvolgerà i responsabili del personale e della sicurezza, ed il personale direttamente coinvolto nel lavoro di trasporto pubblico.

A tale fase di ricerca seguirà la stesura di un Vademecum riassuntivo, che raccoglierà quanto emerso dalla ricerca svolta, e che sarà oggetto di formazione sulle *best practice* con i responsabili dei servizi ed i relativi RSPP e RLS.

Confservizi Veneto si auspica di poter dare un significativo contributo al miglioramento della salute e sicurezza sul lavoro e continuare la positiva collaborazione con INAIL Veneto.

*Il Direttore,*

## PREMESSA

Nel febbraio 2011 la rivista scientifica Journal of Occupational Health Psychology ha messo la professione di autisti d'autobus al primo posto nella classifica dei lavori più stressanti al mondo. Tale risultato è sostenuto anche dalla più recente indagine dell'Agencia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA), la quale ha pubblicato nel 2014 un rapporto sui rischi legati a tale professione e raccoglie casi studio sulla gestione dei rischi per gli autisti addetti al trasporto stradale<sup>1</sup>.

Sono diversi gli studi internazionali che attribuiscono a questa professione il triste primato del maggior logorio psicologico.

Le cause sembrano legate in particolar modo al maggior contatto diretto con l'utenza e la relativa gestione, alla monotonia ed alla scarsa possibilità di apprendimento, oltre che al lavorare in strada, e nel traffico.

**In merito a ciò si ricordi come INAIL abbia rilevato che la percentuale più alta di infortuni si verifica proprio su strada.**

## OBIETTIVI

Lo studio da noi proposto si propone di **indagare** quanto **gli aspetti suggeriti dalla letteratura** siano riscontrabili **nel panorama Veneto**, come essi eventualmente si discostino o possano essere arricchiti, con il fine ultimo di rendere tali risultati utili alla **costruzione di BUONE PRATICHE** per contrastare i rischi ad essi connessi.

---

<sup>1</sup> European Agency For Safety And Health At Work (Eu-Osha), *Managing Risks To Drivers In Road Transport: Good Practice Cases*, Eu-Osha

## AMBITI DI RICERCA DEL PROGETTO

Nell'ambito di questo progetto è prevista la realizzazione di una ricerca sul tema specifico della **sicurezza e della salute dei conducenti dei mezzi di trasporto pubblico su gomma**.

In particolare i fattori di rischio si andranno a ricercare all'interno di quattro categorie:

- *Rischi legati alle **caratteristiche del conducente**, alla sua percezione dei rischi, alle caratteristiche della sua **personalità**, alla sua formazione, alla **sua capacità di gestire il rapporto con l'utenza del servizio***
- *Rischi legati all'**organizzazione del servizio** ed agli **elementi situazionali** in cui il lavoro viene svolto*
- *Rischi legati alle **caratteristiche dell'utenza** intese come tratti di personalità e comportamentali relative a specifiche situazioni*

Ognuna di queste categorie vedrà l'utilizzo di differenti metodi di indagine, nonché il coinvolgimento di figure professionali diversificate.

## LE AZIENDE PARTECIPANTI AL PROGETTO

Le aziende coinvolte saranno le maggiori operanti nel territorio regionale Veneto:

- ATV - VERONA
- ACTV - VENEZIA
- ATVO – SAN DONA' DI PIAVE (VE)
- MOM - TREVISO
- FS BUS ITALIA – PADOVA E ROVIGO
- PASQUALINI - VERONA
- SVT - VICENZA
- DOLOMITI BUS - BELLUNO

## LE FASI DEL PROGETTO

Il progetto si articola in cinque fasi, nelle quali verrà richiesto il coinvolgimento di INAIL Veneto nella supervisione dei materiali raccolti, nello sviluppo degli strumenti di ricerca che verranno utilizzati e nella diffusione dei dati e del vademecum prodotto.

**Le fasi operative saranno precedute dalla presentazione del progetto** e dei suoi obiettivi ai direttori delle aziende coinvolte ed **ai responsabili, agli RSPP ed RLS coinvolti.**

### **FASE 1 – Giugno – Settembre 2017**

#### **Interviste aperte con responsabili dei servizi, RSPP ed RLS di riferimento per indagare aspetti situazionali ed organizzativi**

Attraverso **interviste aperte**, semi-strutturate, verranno raccolte informazioni in relazione ai seguenti elementi situazionali ed organizzativi, con l'obiettivo di rilevare le caratteristiche dell'**organizzazione del lavoro**, le **soluzioni applicate** dalle diverse aziende ed i **cambiamenti apportati** nel tempo a tutela della **salute dei conducenti**:

- Orari del servizio
- Modalità di gestione dei turni e degli orari di lavoro
- Tipologia del servizio e loro differenze peculiari per il conducente - autobus di linea, scuolabus, navette speciali, autobus notturni, tram
- Come viene organizzata l'eventuale attività di controllo e di vendita biglietti da parte dell'autista
- Organizzazione flussi di salita e discesa
- Predisposizione delle piazzole di sosta

- Tipologia di macchine emettitrici
- Disposizione della cabina del conducente - aperta, chiusa, semichiusa
- Gestione delle comunicazioni a terra - istruzioni, costo biglietto, indicazioni in varie lingue
- Eventuali considerazioni nell'assegnare determinati autisti a specifiche tipologie di utenza e specifiche fasce orarie
- Zona in cui il servizio viene svolto e come questa incide sul lavoro del conducente - centro città, periferia, città di interesse turistico
- Modalità di gestione di eventi specifici quali manifestazioni, mercato, scioperi
- Modalità di gestione delle tratte in relazione alla turnazione dei conducenti
- Formazione di base fornita
- Formazione specifica periodica fornita
- Formazione specifica legata ai rischi e come affrontarli
- Comunicazioni dai vertici agli operatori
- Comunicazioni dagli operatori ai vertici aziendali
- Iniziative organizzative di supporto allo stress lavoro-correlato, nel caso specifico BURNOUT potenzialmente determinato dall'elevato livello di interazione con il pubblico
- Percezione del clima aziendale

## **FASE 2 – Ottobre – Novembre 2017**

### **Somministrazione questionario e svolgimento focus-group con AUTISTI**

A seguito della fase 1, verrà realizzato e **somministrato un questionario** che verrà somministrato **a 25 autisti per ogni azienda** coinvolta. Contestualmente 5 di essi che si renderanno disponibili verranno coinvolti in un **focus-group** di approfondimento.

Gli argomenti che verranno

- Differenti esperienze lavorative fatte
- Differenti caratteristiche di personalità
- Differenti abilità comunicative
- Capacità di gestire e rispondere alle richieste dei passeggeri
- Capacità nel gestire comportamenti problematici da parte dei passeggeri
- Abilità di acquisire/condividere/trasmettere informazioni legate al rischio e alla gestione di situazioni problematiche all'interno dell'azienda
- Differenti capacità di analisi e gestione delle diverse "situazioni problema"
- Verifica dell'eventuale esistenza di modalità omogenee e condivise tra operatori, regole o buone pratiche già esistenti
- Differenti *stili di vita* in ambito extra lavorativo, conoscenza dei corretti stili di vita, gestione dei turni
- Percezione dei fattori di rischio connessi allo svolgimento del lavoro
- Stress lavoro-correlato - verifica delle strategie di COPING applicate per la prevenzione e la gestione del rischio BURN-OUT e delle eventuali iniziative di supervisione organizzate dall'azienda

### **FASE 3 – Dicembre 2017**

#### **Elaborazione del materiale raccolto nelle fasi 1-2 e creazione del vademecum con inserite delle *best practice* da condividersi tra le aziende coinvolte**

In questa fase verrà elaborato il materiale raccolto nella fasi 1 e 2:

- Analisi delle interviste semi-strutturate ed individuazione di parametri utili a definire delle *best practice* organizzative
- Analisi dei questionari ed individuazione di parametri utili a definire delle *best practice* organizzative
- Analisi dei focus-group ed individuazione di parametri utili a definire delle *best practice* organizzative
- Redazione bozza vademecum
- Verifica bozza con INAIL Veneto

### **FASE 4 – Gennaio – Marzo 2018**

#### **Formazione a RSPP, responsabili servizi, RLS, autisti**

In questa fase verrà organizzata una formazione specifica per le diverse figure coinvolte nel progetto:

- RSPP, responsabili servizi ed RLS – 7 incontri formativi della durata di 7h presso le aziende coinvolte
- Saranno creati gruppi misti con partecipanti provenienti dalle differenti aziende al fine di massimizzare la condivisione delle informazioni



- Presentazione vademecum: al **fine di contenere i costi del progetto**, il vademecum verrà condiviso come file PDF, e verrà protetto da diffusioni o utilizzi scorretti mediante l'utilizzo della **piattaforma gratuita per la tutela dei diritti d'autore "CREATIVE COMMONS"**
- Discussione dei contenuti e condivisione di quanto rilevato nonché delle soluzioni applicate nei diversi contesti a tutela della salute dei lavoratori
- AUTISTI – 14 incontri formativi, 2 per azienda, della durata di 4h presso le aziende coinvolte
- Condivisione di aspetti rilevanti ed utili per lavorare in sicurezza come rilevato dalla ricerca effettuata
- Formazione alla gestione di passeggeri "complessi"
- Formazione all'utilizzo di strategie di coping utili ad prevenire e gestire il burnout

### **FASE 5: Monitoraggio progetto**

A distanza di 8 mesi dalla fine del progetto verrà effettuata una verifica delle eventuali modifiche organizzative applicate a seguito del progetto da parte dell'azienda mediante una intervista semi-strutturata a RSPP, responsabili servizi, RLS.

Verrà somministrato ad un campione significativo di autisti coinvolti nella fase 2 un questionario per monitorare eventuali modifiche nella percezione del rischio e di una sua possibile riduzione avvenuta a seguito del progetto a cui hanno partecipato. I risultati verranno confrontati ove possibile con quanto emerso nella prima rilevazione in fase 2.