

Anno 7, numero 23
novembre 2011
Registrazione del Tribunale di
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005
Redazione: Via De Mori, 17
36100 Vicenza
tel. 338.3396987
fax 0444.505717

PdE

Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente

Sommario:

EDITORIALE

Editoriale

pag. 1

Vittime di una rapina: dalla
prevenzione alla cura

pag. 2

Analisi di due
evacuazioni in
emergenza attraverso
l'intervista delle persone
coinvolte

pag. 3

Aziende sanitarie a
confronto sulle
statistiche infortuni

pag. 9

Misurare e promuovere il
benessere: la nuova
sfida per lo sviluppo
sociale

pag. 11

Babele

pag. 15

PdE

Direttore responsabile

Mauro Zamberlan

Direttore scientifico

Antonio Zuliani

Coordinatore editoriale

Lucia De Antoni

Redazione:

Simone Barni, Imma

Costanzo, Donatella

D'Antoni, Daniele Gasparini,

Alessia Leonardi, Dominella

Quagliata.

Come annunciato nei precedenti numeri di PdE, l'evoluzione di StudioZuliani si sta realizzando nella trasformazione da entità centralizzata a rete professionale. Una rete in piena evoluzione che sottolinea la scelta di costruire una forma stabile ed affidabile di divisione del lavoro intellettuale tra professionisti.

In forza del legame creato, ciascun "nodo" della rete è in grado di mantenere la propria autonomia (decisionale ed operativa), utilizzando - ogni volta che serve - le risorse che sono proprie di un sistema più grande e differenziato di quello che il singolo professionista può mettere in campo, e che somma le competenze e le capacità di tutti i membri della rete.

Questa strategia di lavoro comporta un'economia di scala, una più efficace risposta alle sfide proposte dal cliente e la possibilità di intervenire in aree vaste del Paese.

In questa direzione si sono realizzate importanti modifiche anche nel nostro modo di comunicare. In primo luogo il sito ha acquisito una dimensione più dinamica tesa sempre più all'interazione, arricchendosi di un blog e di canale you tube.

Il blog conterrà riflessioni e commenti sui temi della sicurezza, dell'emergenza e dell'ambiente visti sotto l'ottica psicologica. Il canale you tube, utilizzando i linguaggi più moderni, continua nell'opera culturale che ha da sempre caratterizzato il nostro lavoro.

Proprio la consapevolezza del successo di questa scelta ci ha spinto ad una decisione coraggiosa: quella di lasciare gli editori di riferimento per avviare la pubblicazione, in accordo con Knemesi editore, di una collana di volumi monografici di psicologia applicata alla sicurezza, all'emergenza e all'ambiente, che pur rimanendo scientificamente ineccepibile, vada ad affrontare problemi concreti con un linguaggio accessibile a tutti.

Le novità non si fermano qui: da dicembre pubblicheremo una newsletter che affiancherà PdE, aggiungendo ai contenuti culturali di quest'ultima un canale di informazione su eventi, iniziative, commenti più veloce e legato all'attualità.

Anche PdE in questa riprogettazione presenterà la sostanziale novità di non essere più reperibile in tutti i suoi numeri, riservando questo servizio ai soli abbonati che potranno sempre richiedere i singoli numeri pubblicati.

Antonio Zuliani

Spedite n° 2.900 copie

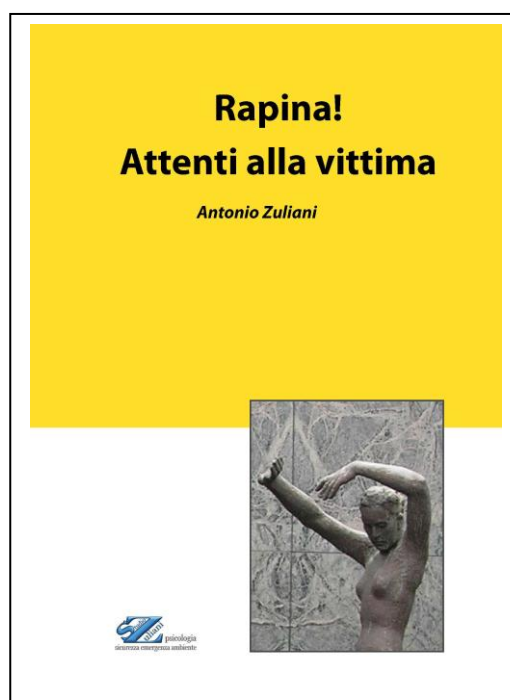
VITTIME DI UNA RAPINA: DALLA PREVENZIONE ALLA CURA

DI LUCIA DE ANTONI

Quali reazioni psicologiche possono insorgere in una persona che ha subito una rapina? Quali sono i fondamenti scientifici secondo i quali la rapina costituisce un evento potenzialmente traumatico? E soprattutto, quali interventi e strategie di natura psicologica possono essere messi in atto dallo specialista a favore della vittima di una rapina?

Antonio Zuliani nel suo libro "Rapina! Attenti alla vittima" propone, con uno stile chiaro e incisivo, un'attenta e precisa riflessione su questo argomento. Il tema "rapina" è già stato affrontato in molti studi sotto l'aspetto psicologico, studi che si sono però concentrati principalmente sulle caratteristiche e il modus operandi di chi commette il crimine. Basti pensare all'ampia documentazione in tal senso nell'ambito delle scienze comportamentali. Minore attenzione è stata invece rivolta alle vittime e al fatto che, subire una rapina, magari sul proprio posto di lavoro, innesca nella persona una sensazione di pericolo per la propria vita che va al di là dell'effettivo pericolo mortale, e che può indurre livelli di sofferenza psicologica spesso sottovalutati. Si tratta di un evento grave e drammatico in grado di incidere profondamente nella vita di chi ne è coinvolto.

Ogni forma di delinquenza trova le vittime psicologicamente impreparate. Anche se si possono predisporre interventi tecnici di difesa e di dissuasione, nessuno si aspetta veramente che ciò accada e non certo in quel preciso momento. La rapina si differenzia dalle altre forme di furto, perché il crimine è rivolto direttamente alla persona e trovarsi faccia a faccia con un rapinatore fa sperimentare uno dei traumi più profondi: quello della violenza dell'uomo sull'uomo. E' vero che le vittime di questi crimini possono rispondere in maniera diversa e le loro reazioni personali dipendono da molti



fattori. Ciò non toglie, però, che sono tutte alle prese con una forte emozione.

L'autore presenta i principali vissuti emotivi che la vittima può provare, proponendoli all'interno di un percorso che inizia ancor prima dell'atto criminale in sé, sottolineando il fatto che, così come non tutti reagiscono allo stesso modo, anche i tempi per rielaborare questa esperienza possono differire profondamente. Vi sono persone che a distanza di anni dalla rapina vivono ancora il continuo riemergere delle emozioni conseguenti questo particolare evento.

Realizzare e accettare il fatto che le emozioni e le reazioni vissute sono normali costituisce il primo e fondamentale passo di un recupero durante e dopo l'atto criminale. Proporre alle vittime un sostegno in tal senso, significa offrire la possibilità di riconoscere ed elaborare le loro emozioni all'interno di una cornice dove l'evento patologico non sono le loro reazioni, ma l' "aver subito una rapina". Parlare dell'esperienza riuscendo, gradualmente, a distinguere ciò che è accaduto dai pensieri che sono subito intercorsi e dalle emozioni che li hanno accompagnati, permette alla vittima di non considerare le sue reazioni come uniche e irripetibili, ma di attribuire ad esse un significato alla luce dell'evento drammatico vissuto.

Conoscere ed essere consapevoli di questi aspetti è utile non solo alle vittime ma anche a chi, per esempio in qualità di Forze dell'Ordine, deve intervenire dopo una rapina, e il cui atteggiamento riveste un ruolo molto importante nel limitare la possibilità di contribuire, anche se indirettamente, a una ritraumatizzazione.

In ultima analisi Antonio Zuliani affronta le tematiche relative agli strumenti di natura psicologica utili per supportare una persona che ha subito una rapina, dalle azioni di prevenzione fino alla presentazione di un modello di intervento psicoterapeutico.

Un libro quindi che intende offrire un valido supporto non solo alle vittime di rapine, ma anche ai loro familiari, alle Forze dell'Ordine e allo specialista psicologo che può essere chiamato ad intervenire.

Il volume può essere ordinato direttamente alla casa editrice Knemesi collegandosi al sito www.knemesi.com

Per specifici ordinativi il volume può essere acquistato anche su CD personalizzato.

ANALISI DI DUE EVACUAZIONI IN EMERGENZA ATTRAVERSO L'INTERVISTA DELLE PERSONE COINVOLTE

DI PAOLO QUALIZZA¹, AGATINO CARROLO², STEFANO ZANUT³, ANTONIO ZULIANI⁴

Il comportamento delle persone nelle situazioni critiche è l'aspetto che più preoccupa chi si trova a gestire un'emergenza. Per questo motivo ogni edificio pubblico ed ogni luogo di lavoro ha un suo piano di emergenza atto a risolvere nel miglior modo questo problema. La ricerca presentata porta un importante contributo su questo tema perché esaminati i comportamenti effettivamente emersi in due evacuazioni: quella del Teatro Verdi e quella del liceo scientifico Leopardi-Majorana di Prodenone.

Introduzione

6 dicembre 2005: mentre circa 900 spettatori attendevano l'inizio del musical "Pinocchio" all'interno del teatro Verdi di Pordenone, una voce automatica del sistema

di comunicazione dell'allarme li invitava a lasciare la sala per l'insorgenza di una situazione di pericolo. Tutti adempivano correttamente alla disposizione seguendo i predefiniti percorsi d'esodo e senza manifestare evidenti segni di panico. Dopo

circa 15 minuti, una volta accertata l'infondatezza dell'allarme da parte del personale preposto alla vigilanza, venivano fatti rientrare per assistere allo spettacolo. 11 marzo 2011: l'incendio di un cestino contenente materiale plastico e posto all'interno di una delle scale a prova di fumo del liceo Leopardi-Maiorana, a Pordenone, determinava una copiosa produzione di fumo che invadeva il vano scale, con l'attivazione dell'impianto di rilevazione fumi e la conseguente diramazione dell'allarme. 596 persone uscivano dall'edificio seguendo le indicazioni del piano di emergenza e rientravano solo dopo che i vigili del fuoco avevano ripristinato le condizioni di sicurezza dello stabile.



Entrambi gli eventi hanno costituito un'interessante occasione di studio sul comportamento delle persone coinvolte per comprenderne le loro modalità di relazione-interazione con i presidi di sicurezza (sia strutturali che impiantistici) presenti, oltre che valutare l'efficacia delle modalità di attuazione del piano di emergenza, con l'obiettivo di individuare gli eventuali elementi di criticità da considerare nella predisposizione dei piani di emergenza ed evacuazione per attività di questo tipo. Per questo il Comando provinciale dei vigili del fuoco di Pordenone ha proposto alle persone coinvolte in entrambi gli eventi, immediatamente dopo il loro accadimento, la compilazione di un questionario per tentare una ricognizione sui loro comportamenti in quelle occasioni.

Nel primo caso (evacuazione del teatro) il questionario è stato in parte inviato via email agli abbonati, con la collaborazione della direzione del teatro stesso, in parte direttamente consegnato e raccolto dai vigili del fuoco durante altre manifestazioni teatrali e in parte diffuso tramite i media locali.

Nonostante lo sforzo solo 55 persone hanno risposto, togliendo la possibilità di condurre analisi statistiche significative, ma certamente sufficienti per proporre alcune riflessioni sull'argomento.

Nel secondo (evacuazione della scuola) è stata immediatamente attivata una collaborazione con il Dirigente Scolastico per la distribuzione e raccolta dei questionari alle persone coinvolte (studenti, insegnanti e personale ATA), elaborati sulla traccia di quelli già impiegati nel primo caso in base dell'esperienza acquisita. In questa circostanza venivano acquisiti 596 questionari (565 studenti + 31 insegnanti e personale ATA) correttamente compilati.



Figura 1. L'evacuazione del liceo scientifico Leopardi-Majorana raccontata dalla stampa locale.

Pordenone, 6 dicembre 2005: evacuazione dal teatro Verdi

In merito al campione analizzato, anche a fronte del modesto numero dei questionari acquisiti, si evidenzia come la maggior parte degli intervistati (95%) si fosse già recata più volte al teatro e per l'81% si trovavano in platea al momento dell'evacuazione, condizioni che conducono a considerare tale campione sufficientemente omogeneo. Dai dati è subito emersa una palese differenza tra la disponibilità di rispondere da parte delle donne (79%) rispetto agli uomini (21%), situazione peraltro riscontrata in altre circostanze (Zuliani, 2005).

Un primo e interessante aspetto riguarda l'utilizzo delle planimetrie con l'indicazione dei percorsi da seguire per raggiungere le scale e le uscite, notate da una bassa percentuale di spettatori (39%), contro l'87% che invece ha autonomamente rilevato le uscite di sicurezza. Ciò non stupisce considerando la loro scarsa visibilità e modalità grafiche di difficile lettura e predisposti come semplice trasposizione della pianta tecnica dell'edificio, senza peraltro considerarne le difficoltà di lettura in rapporto all'orientamento spaziale e alla corretta interpretazione dei simboli utilizzati (De Antoni, 2007 - Carattin e Zanut, 2009).

Il segnale di allarme è stato interpretato come falso dal 51% delle persone intervistate, ma entrando nel merito di altri aspetti connessi con la sua percezione, l'analisi delle risposte ha potuto evidenziare come solo il 50% delle donne lo abbia considerato vero, mentre tale percentuale scenda al 36% tra i maschi. Più nello specifico, ma con la necessaria prudenza che va sempre posta ad analisi di questo tipo, si è potuto rilevare come con il crescere dell'età si manifesti una tendenza a considerare falso il segnale: se il 60% degli intervistati con meno di 40 anni, indistinti tra maschi e femmine, lo considera vero, tale

percentuale scende al 40% sopra i 40.

Come ricordato all'inizio, il segnale di allarme consisteva in un messaggio preregistrato e diffuso in sala. Una scelta di questo tipo presenta due aspetti rilevanti: la preregistrazione certamente permette di costruire un messaggio meditato e "letto" con tono controllato, ma d'altro canto può renderlo "incolore" per la mancanza di una sua modulazione rispetto alle necessità del momento. Si è quindi cercato di comprendere come questo specifico messaggio sia stato percepito dagli spettatori proponendone una valutazione all'interno di predefinite coppie di attribuzioni (Comprensibile-Incomprensibile; Sereno-Inquietante; Perentorio-Indifferente) su di una scala a sette gradi. In merito al primo binomio, i dati hanno permesso di verificare come il messaggio sia stato omogeneamente comprensibile, così come per gli altri due binomi, anche se la loro collocazione si sposta più decisamente sulla linea mediana degli estremi valutabili (Tabella 1).

	C-I	S-I	P-I
Tutti	1,78	2,98	3,50
Tra chi lo ha considerato Vero	1,72	3,27	3,36
Tra chi lo ha considerato Falso	1,89	2,59	3,41
Donne	1,72	3,27	3,36

Tabella 1. Valutazione del segnale di allarme

Nel contesto di un'emergenza dove sono presenti persone incaricate della sua gestione, come ad esempio i vigili del fuoco del servizio di vigilanza o il personale del teatro, è importante considerare come le loro reazioni possano costituire un riferimento ed influenzare le possibili reazioni da panico. Un altro importante riferimento sono le persone vicine, siano queste estranee o conoscenti. Nel caso analizzato il riferimento più significativo per coloro che hanno ritenuto vero l'allarme sono state persone con cui si

trovavano a teatro, mentre sono diventati i Vigili del Fuoco per chi lo ha ritenuto falso.

Ciò sembra indicare due aspetti, peraltro già conosciuti dagli studi della psicologia dell'emergenza: la forza del gruppo dei pari nel determinare le reazioni dei singoli e la capacità rassicurante determinata dall'atteggiamento di coloro che vengono considerati esperti, o comunque detentori di un sapere e di una possibilità di intervento, come in questo caso sono stati giudicati i Vigili del Fuoco.

Nel merito si evidenzia una condizione: se poco si può operare sulla reazione della folla, molto invece si può fare sull'atteggiamento che possono assumere gli addetti alla vigilanza nei loro interventi, che rappresenta un elemento significativo di controllo comportamentale della situazione.

Per quanto concerne la ricerca di conferme da parte delle persone sulla correttezza dei comportamenti assunti, tra le indicazioni raccolte nello studio si è potuto riscontrare come l'aspetto che ha maggiormente indotto le persone a considerare falso il segnale è stato l'atteggiamento del personale del teatro. Ciò rappresenta un'ulteriore conferma dell'importante contributo di alcune persone a cui viene attribuito un ruolo specifico nel determinare la stessa percezioni degli altri. Si evidenzia con questo il ruolo fondamentale del "fattore formazione" di tale personale, che non può ridursi a meri aspetti tecnici, ma comprendere anche specifici contenuti relazionali e comportamentali da adottare in caso di emergenza.

L'importanza connessa con la presenza di personale "esperto" e con i conseguenti atteggiamenti che lo stesso può assumere conduce ad una precisa domanda posta nel questionario, ovvero quali fossero i fattori più importanti per la loro identificazione. In questo caso il 69% degli intervistati lo ha identificato attraverso l'abbigliamento. Due ulteriori aspetti da esaminare: le reazioni emotive vissute dalle persone durante l'evacuazione e le indicazioni che queste possono fornire per un'eventuale correzione

del piano di emergenza.

A tal proposito sono stati proposti una serie di binomi ritenuti idonei a rappresentare lo stato emozionale (Paura-Tranquillità; Insicurezza-Sicurezza; Fiducia-Diffidenza), da valutare attraverso una scala di sette gradi.

Gli esiti delle elaborazioni evidenziano come sia riferita una sostanziale tranquillità, come la sicurezza percepita sia stata elevata, mentre si è confermata una tendenziale diffidenza verso quello che stava accadendo. In merito a quest'ultimo aspetto è da evidenziare come l'esperienza dell'evacuazione simulata non risulta ancora una condizione condivisa e conosciuta nel nostro paese, data anche la scarsa propensione alle esercitazioni che sovente si riscontra.

Pordenone, 11 marzo 2011: evacuazione dal Liceo scientifico Leopardi-Majorana

In questo caso per l'elaborazione del questionario si è potuto attingere all'esperienza acquisita con quello impiegato per analizzare l'evacuazione del teatro Verdi, benché si trattasse di un ambiente diverso per modalità di utilizzo e persone coinvolte. In questa circostanza è stato in parte anche possibile incrociare le risposte di figure con ruoli e compiti diversi nell'ambito organizzazione del lavoro e della gestione dell'emergenza, benché il numero degli studenti, e quindi dei relativi questionari raccolti, fosse preponderante rispetto agli altri (dei 596 questionari, il 95% è relativo agli studenti).

Per quanto concerne le prestazioni del sistema di allarme è emerso come la maggior parte degli studenti (51,4%) e dell'altro personale presente (80%) abbiano percepito autonomamente il segnale. Nel caso degli studenti che non l'hanno sentito la loro attenzione è stata richiamata dalle altre persone presenti nello stesso ambiente (38,4%).

In merito al contenuto informativo del segnale, il 51,6% degli studenti lo ha considerato un "falso allarme" e solo il 25,1% gli ha attribuito attendibilità, così come la maggior parte del personale insegnante e ATA (84%).

In merito alla conferma sulla necessità di dover procedere con l'evacuazione della scuola, gli studenti hanno cercato un riscontro prevalentemente nel personale insegnante (43,4%) e nei bidelli (23,4%), mentre la maggior parte di insegnanti e bidelli, coerentemente con l'assegnazione di credibilità al segnale, hanno effettuato la scelta senza attendere ulteriori conferme. Nell'evacuazione il 91,2% degli studenti ha dichiarato di saper cosa fare, dei quali il 52,3% ha comunque segnalato di aver ricevuto informazioni sul da farsi dagli insegnanti (74,5%) e dai bidelli (20,2%).

L'orientamento nell'ambito dell'edificio per raggiungere le uscite di sicurezza è avvenuto praticamente senza una specifica ricerca di informazioni da cartellonistica o altra segnaletica, ma basandosi sulla conoscenza ambientale (41,6%) o sullo "stare in gruppo" assieme ad altri (43,9%). Leggermente diversa è stata la risposta degli insegnanti e del personale ATA per questa circostanza: il 32% ha seguito la segnaletica e il 39% ha dichiarato una certa conoscenza dei percorsi. Ciò è dovuto a una evidente condizione: la maggior parte degli insegnanti cambiano spesso aula ed edificio (il liceo è strutturato su più plessi distanti tra loro), trascorrendo comunque molto meno tempo degli studenti a scuola, condizioni che non favoriscono la formazione di un'adeguata mappa cognitiva dell'ambiente e impongono il ricorso a riferimenti come la segnaletica di sicurezza. Il confronto tra questi dati mette in evidenza l'importante contributo della

conoscenza ambientale e della familiarità con i percorsi d'esodo in caso di emergenza (Zoldan, 2004).

Come nel caso del teatro Verdi, per cercare di valutare le sensazioni provate durante l'evacuazione sono stati proposti una serie di binomi ritenuti idonei a rappresentare la condizione (Paura-Tranquillità; Insicurezza-Sicurezza; Fiducia-Diffidenza), da valutare attraverso una scala di sette gradi. Gli esiti delle elaborazioni evidenziano come sia riferita una sostanziale tranquillità, come la sicurezza percepita sia stata elevata, mentre spunta, come peraltro per l'evacuazione del teatro, un aspetto connesso con la diffidenza verso quello che stava accadendo.

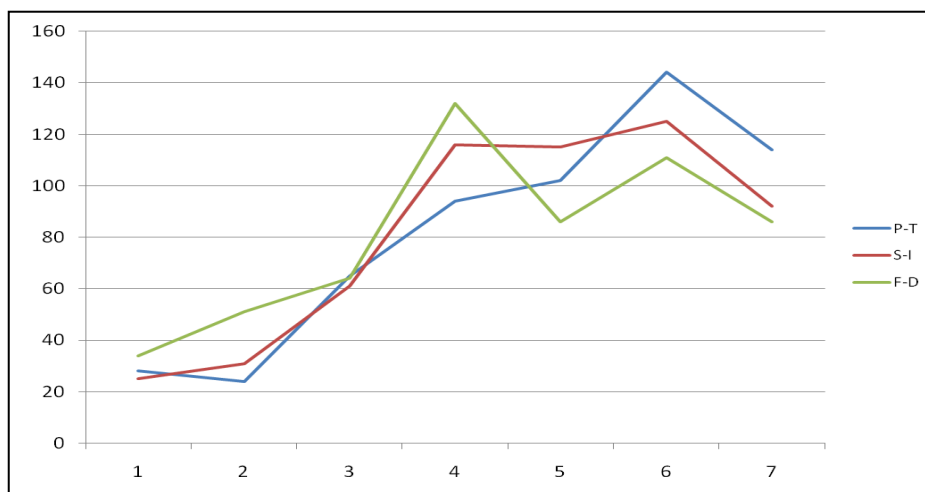


Figura 2. Indicazioni qualitative in merito alle sensazioni provate dagli studenti durante l'evacuazione. Legenda: serie 1 (blu), Paura-Tranquillità; serie 2 (rosso), Insicurezza-Sicurezza; serie 3 (verde), Fiducia-Diffidenza.

Conclusioni

I dati acquisiti nell'esperienza della scuola richiederanno ancora un po' di tempo per una loro completa elaborazione, che dovrà necessariamente essere integrata anche da alcuni incontri con i protagonisti per affinare meglio la lettura dei risultati, mentre quelli connessi con l'evacuazione del teatro rappresentano un indubbio riferimento,

benché si tratti della prima esperienza di questo tipo condotta in Italia. Ciò che in ogni caso emerge è l'importante contributo che analisi di questo tipo possono apportare nella fase di elaborazione di piani di emergenza e degli interventi da intraprendere affinché questi garantiscano una certa efficacia. D'altra parte la necessità di acquisire un feed-back sulle iniziative di sicurezza intraprese, per valutarne gli esiti e intervenire sulle eventuali problematiche, costituisce una imprescindibile necessità. In tal senso una risorsa importante è la capacità di mettere in relazione tra loro diverse professionalità e specializzazioni.

Bibliografia

- [1] Carattin E. e Zanut S., "*I principi del Wayfinding: l'orientamento in emergenza*", Antincendio, 1/2009
- [2] De Antoni Lucia, "*Mappe YOU-ARE-HERE: complessità e caratteristiche*", PdE. Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente, 9/2007
- [3] Lars Benthorn e Håkan Frantzich, "*Fire alarm in a public building: How do people evaluate information and choose evacuation exit?*", Lund University, Department of Fire Safety Engineering, 1996
- [4] Proulx G., "*Why building occupants ignore fire alarms*", Construction Technology update n. 42, NRC-CNRC, Canada, 2000
- [5] Proulx G., "*Strategies for ensuring appropriate occupant response to fire alarm signals*", Construction Technology Update n. 43, NRC-CNRC, Canada, 2000
- [6] Zoldan C., "*Orientamento in condizioni di emergenza*", Tesi di Master in Assistive Technology - Ausili per l'utenza ampliata (relatore Zanut S.), Trieste, A.A. 2003-2004
- [7] Zuliani A., "*Come viene vissuta un'esercitazione di difesa civile?*", PdE. Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente, 2/2005
- [8] Zuliani A., "*Le fasi di pre-movimento in un'evacuazione: considerazioni e strategie*", PdE. Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente, 19/2010

¹ Comando provinciale Vigili del Fuoco di Pordenone

² Comando provinciale Vigili del Fuoco di Treviso

³ Comando provinciale Vigili del Fuoco di Pordenone

⁴ Psicologo

AZIENDE SANITARIE A CONFRONTO SULLE STATISTICHE INFORTUNI

DI EMANUELA BELLOTTO

In alcune aziende sanitarie del Veneto è in atto un processo interessante: l'applicazione di un sistema di gestione della sicurezza del lavoro (SGS), secondo un modello derivato da quanto elaborato da UNI- INAIL (Modello LAVORO SICURO), adattato alla realtà delle strutture sanitarie. Le aziende lavorano nel quadro della Programmazione regionale, all'interno del "Piano triennale di prevenzione e promozione della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro" promosso dal Dipartimento di Prevenzione della Regione Veneto.

Si tratta di un'azione importante, ben inserita in un contesto di accresciuta attenzione verso i sistemi qualità, di progressione verso il sistema di accreditamento delle aziende pubbliche e private in campo sanitario e sociale. Essa inoltre ha avuto il riconoscimento dell'INAIL, Istituto attento alle iniziative di prevenzione: l'azienda che ha implementato il sistema di gestione può fregiarsi di un logo appositamente creato da Regione Veneto e INAIL. Naturalmente può anche accedere agli sconti sul tasso di premio previsti da chi attua azioni di prevenzione organiche. Già 5 Aziende Sanitarie pubbliche (ASL) hanno raggiunto l'obiettivo quest'anno ed altre ci stanno arrivando.

L'applicazione di un SGS risponde alla finalità di migliorare la qualità della sicurezza nelle Aziende, di dare organicità agli interventi di prevenzione, coinvolgendo le diverse strutture aziendali, monitorando costantemente i rischi cui sono sottoposti lavoratori ed agendo per diminuirli

progressivamente, con lo scopo di mantenere nel tempo i risultati raggiunti. Ci si attende anche una riduzione dei costi.

Ma il focus è sulla salute dei lavoratori, si tratta cioè di ridurre nel tempo gli infortuni e malattie professionali, così come gli incidenti, cercando di imparare dagli eventi negativi che accadono, siano essi appunto danni alle persone, oppure "quasi infortuni", cioè incidenti, comportamenti pericolosi, situazioni non conformi alle norme di prevenzione applicabili, che potrebbero prima o poi dar luogo ad infortuni e malattie professionali.

Se il focus è quello, allora è importante poter misurare se gli obiettivi vengono o meno raggiunti.

Lo scorso anno il Dipartimento di Prevenzione della Regione Veneto si è posto questo interrogativo: come sta andando il fenomeno infortunistico nelle aziende sanitarie della regione? E' possibile, all'avviarsi di questa azione virtuosa – di applicazione di un SGS - definire il punto di partenza e vedere chi raggiunge risultati? Si può fare un po' di benchmarking? La risposta è stata deludente, nel senso di una forte difficoltà nel reperire informazioni omogenee: come dire che ciascuna azienda si calcola gli infortuni un po' a modo suo. Non è una cosa strana, sono tante le cose in cui le ASL si comportano ciascuna a modo suo (a me, che ho lavorato tanti anni negli organismi di vigilanza sull'applicazione della normativa di tutela della salute dei lavoratori, viene in mente quante differenti interpretazioni nelle azioni verso le aziende

del territorio, quanta fatica nel promuoverne il coordinamento...)

Da qui però è nata un'altra azione virtuosa, promossa dalle aziende che hanno realizzato l'SGS: un progetto di omogeneizzazione delle informazioni relative agli infortuni delle Aziende Sanitarie. Un gruppetto di esse ha cominciato il confronto e le cose promettono bene.

Sembra banale, ma se vuoi paragonare gli infortuni di anni diversi o di aziende diverse, è necessario disporre di indici di frequenza calcolati allo stesso modo.

Indice di frequenza, definizione INAIL: n .
 $\text{infortuni/ore lavorate} \times 1.000.000$

Ma c'è l'uso di ricorrere invece ad un altro calcolo, che sembra più accessibile ad un RSPP nella ULSS: l'Indice di frequenza "semplificato" (n . di infortuni/ n . di lavoratori $\times 1000$).

Ma partiamo da un primo passo: il numero di infortuni.

Questa entità che sembra incontrovertibile, in quanto oggetto di una certificazione (il primo certificato medico di infortunio), contiene un certo grado di opinabilità.

Mentre in ogni azienda gli infortuni presi in considerazione sono quelli che hanno comportato almeno 1 giorno di assenza (escluso quello dell'evento) e non sono conteggiati gli "infortuni medicazione" ossia quelli che non hanno comportato assenza (D.Lgs. 81/2008 art 18), per una Azienda dove si effettuano pratiche sanitarie è importante anche tener conto degli infortuni a giorni 0: si tratta in genere dei cosiddetti infortuni a rischio biologico, dovuti a imbrattamenti con sangue e liquidi biologici a rischio, a punture con aghi contaminati, e simili. Si tratta di problematiche caratteristiche di questo tipo di aziende, che vanno attentamente considerate non tanto per la perdita di tempo di lavoro, quanto per il rischio di complicanze e per la necessità di attuare interventi di prevenzione.

Allora, se vogliamo fare confronti tra l'infortunistica (indice di frequenza) delle aziende del territorio in genere e quelle sanitarie, dobbiamo disporre dei dati puliti dagli infortuni a giorni zero. Ma se le aziende

sanitarie si confrontano tra loro, debbono necessariamente disporre anche della registrazione di questi eventi.

Una riflessione simile andrà fatta per gli infortuni che accadono agli allievi di scuole infermieristiche, tecniche e mediche abbondantemente rappresentati nelle aziende sanitarie: fenomeni da non perdere di vista, perché spesso il nuovo arrivato è un soggetto "fragile", più esposto agli infortuni; per la legge è equiparato al lavoratore dipendente, ma non dappertutto i relativi infortuni si registrano.

Dopo le brevi riflessioni sul numeratore, passiamo al denominatore: le ore lavorate, secondo l'INAIL, il numero di addetti, secondo una pratica ricorrente. Come consideriamo i numerosi lavoratori che non sono dipendenti, ma sono parte importante della vita di una Azienda sanitaria? Per esempio i medici con contratto professionale (SUMAI) che danno un numero limitato di ore; oppure, appunto, gli allievi e tirocinanti vari di cui ci interessano gli infortuni: quante ore di lavoro attribuiamo loro? Oppure, se contiamo le persone, li contiamo per 1 o per mezzo? Qui entra in gioco la definizione di "lavoratore" del D.Lgs. 81/2008, art.2, sia per quanto attiene il ricomprendere o meno la categoria di persone nella statistica, sia per quanto attiene il peso in ore lavorate o in soggetto da conteggiare. Questo è solo l'inizio.

Seguono i conteggi sugli indici di gravità e, cosa ancora più complessa, le classificazioni sulle modalità di accadimento dell'infortunio: le classificazioni INAIL per esempio non possono essere la traccia con cui analizzare gli infortuni a rischio biologico, prima citati, perché non hanno un dettaglio sulle "cause" sufficiente a farci memorizzare informazioni utili per le iniziative di prevenzione. Il "contatto con un ago infetto" subito da chi pigia gli aghi nell'Halibox (succede ancora!) richiede iniziative diverse da quello subito dal chirurgo che sutura nel corso di un intervento.

Oppure un morso per "aggressione" richiede un'attenzione diversa se si tratta di un paziente psichiatrico che aggredisce un

operatore o un gatto che non gradisce il veterinario. Insomma, la necessità di fare il benchmarking – il confronto con le altre realtà- richiede che le informazioni siano paragonabili: da dove partiamo, dove arriviamo, abbiamo fatto chiacchiere (un SGS fatto di carte scritte) o abbiamo fatto risultato di salute per i nostri operatori. Ma d'altro canto non possiamo neppure perdere informazioni importanti per la nostra

realtà: quel dettaglio di analisi delle cause che ci permette di capire le iniziative di prevenzione da intraprendere (e che la classificazione INAIL non ci dà sufficientemente). Da qui l'importanza di mettersi pazientemente in confronto, di stabilire un linguaggio comune e di fissare un set di informazioni che possa soddisfare le esigenze presentate. Il gruppo di lavoro ha questo compito delicato. Speriamo bene.

MISURARE E PROMUOVERE IL BENESSERE: LA NUOVA SFIDA PER LO SVILUPPO SOCIALE

DI ANTONIO ZULIANI

Come dice Amartya Sen, discutere di indicatori significa ragionare sui fini ultimi di una società. Per questo apprendiamo con viva soddisfazione che il CNEL e l'ISTAT stanno approntando anche per il nostro paese degli indicatori sul benessere che non riducano la misurazione dello sviluppo della nazione al solo valore economico. Il tema della promozione del benessere, a nostro avviso, pone la categoria professionale degli psicologi al centro di un nuovo processo di sviluppo sociale

Il concetto di benessere è da sempre al centro del lavoro di StudioZuliani, tanto che abbiamo spesso indicato come le stesse norme relative all'inclusione dei fattori relativi allo stress lavoro correlato potessero essere un'occasione per lavorare nella direzione di un miglioramento del benessere all'interno del luogo di lavoro (Zuliani, 2011).

La tematica del benessere e la necessità di individuare e sviluppare gli aspetti che lo possono determinare apre una prospettiva spesso trascurata dalla psicologia italiana attenta una visione professionale più centrata alla patologia. Ritengo che sia giunto il momento di rifocalizzare l'attenzione degli psicologi sul tema della promozione del benessere che rappresenta non solo un'autentica possibilità di sviluppo professionale, ma fornisce l'occasione per

porre la categoria professionale al centro di un processo di sviluppo sociale. D'altra parte che la psicologia possa dare un fondamentale contributo in questa direzione lo ha colto la stessa Accademia di Stoccolma che, nell'assegnare il premio Nobel per l'Economia del 2002, ha scelto Daniel Kahneman, uno psicologo noto per i suoi studi sugli impulsi e i comportamenti che sono alla base delle scelte economiche degli individui: un vero capostipite degli studiosi dell'economia della felicità.

Benessere nel PIL: un'illusione o una possibilità

Nel lontano 1968, in un discorso tenuto all'Università del Kansas, Robert Kennedy,

candidato alla presidenza degli Stati Uniti d'America, ebbe a dire:

“Non troveremo mai un fine per la nazione né una nostra personale soddisfazione nel mero perseguimento del benessere economico, nell'ammassare senza fine beni terreni. Non possiamo misurare lo spirito nazionale sulla base dell'indice Dow-Jones, né i successi del paese sulla base del Prodotto Interno Lordo... Il PIL non tiene conto della salute delle nostre famiglie, della qualità della loro educazione o della gioia dei loro momenti di svago. Non comprende la bellezza della nostra poesia o la solidità dei valori familiari, l'intelligenza del nostro dibattere o l'onestà dei nostri pubblici dipendenti. Non tiene conto né della giustizia nei nostri tribunali, né dell'equità nei rapporti fra di noi. Il PIL non misura né la nostra arguzia né il nostro coraggio, né la nostra saggezza né la nostra conoscenza, né la nostra compassione né la devozione al nostro paese. Misura tutto, in breve, eccetto ciò che rende la vita veramente degna di essere vissuta. Può dirci tutto sull'America, ma non se possiamo essere orgogliosi di essere americani.”

Da allora si sono compiuti significati progressi. Non solo nel Bhutan, piccolo Stato himalayano dove fin dal 1972 un sovrano illuminato, pioniere della nuova tendenza, aveva fatto introdurre l'«indice della felicità nazionale lorda»: un metodo, in gran parte sostitutivo del PIL per calcolare il benessere della società, ma anche in paesi come l'Australia e la Nuova Zelanda, dove le nuove leggi che il governo vuole varare vengono valutate anche in base all'impatto che determineranno sugli indicatori del benessere.

In Europa una delle iniziative più significative è stata il varo della Commissione per la Misurazione delle Performance Economiche e del Progresso Sociale (commissione Stiglitz) promossa dal Presidente della Repubblica francese

Nicolas Sarkozy (il cui rapporto finale è scaricabile dal sito <http://www.stiglitz-senfitoussi.fr>), dalla cui attività sono emerse 12 raccomandazioni al fine di individuare aspetti statistici che permettano di individuare le informazioni che potrebbero essere necessarie per ottenere degli indicatori di progresso sociale, di valutare la fattibilità di nuovi strumenti di misura e di dibattere sulla presentazione appropriata delle informazioni statistiche.

Le 12 raccomandazioni della Commissione Stiglitz

1. Quando si valuta il benessere materiale, bisogna far riferimento al reddito e ai consumi più che alla produzione.
2. Mettere l'accento sul punto di vista delle famiglie.
3. Considerare reddito e consumi assieme alla ricchezza.
4. Dare maggiore importanza agli aspetti distributivi di reddito, consumi e ricchezza.
5. Allargare gli indicatori di reddito alle attività non di mercato.
6. La qualità della vita dipende dalle condizioni oggettive e dalle capacità delle persone. Dovrebbero essere compiuti dei passi avanti nella misurazione di salute, istruzione, attività personali e delle condizioni ambientali delle persone. In particolare, uno sforzo notevole dovrebbe essere dedicato allo sviluppo e all'applicazione di indicatori robusti e affidabili delle relazioni sociali, della partecipazione politica e dell'insicurezza, un insieme di elementi che possono predire la soddisfazione di vita.
7. Gli indicatori di qualità della vita dovranno, in tutte le dimensioni che copriranno, fornire una valutazione esaustiva e globale delle disuguaglianze.

8. Delle rilevazioni dovranno essere svolte per valutare i legami tra i differenti aspetti delle qualità della vita di ognuno; le informazioni ottenute dovranno essere utilizzate quando si definiscono delle politiche nei vari campi.
9. Gli istituti statistici dovranno fornire le indicazioni necessarie per aggregare le differenti dimensioni della qualità della vita e permettere così la costruzione di differenti indici.
10. Le misure di benessere, sia oggettive che soggettive, forniscono informazioni chiave sulla qualità della vita delle persone. Gli uffici statistici dovrebbero integrare le loro rilevazioni con delle domande volte a conoscere la valutazione che ognuno dà alla sua vita, delle sue esperienze e delle sue priorità.
11. La valutazione della sostenibilità richiede un cruscotto ben individuato di indicatori. La caratteristica distintiva dei componenti di questo cruscotto dovrebbe essere quella di essere interpretabili come variazioni di alcuni "stock". Un indice monetario della sostenibilità ha il suo posto in questo cruscotto, ma, allo stato attuale, dovrebbe essere focalizzato sugli aspetti economici della sostenibilità.
12. Gli aspetti ambientali della sostenibilità meritano di essere seguiti separatamente, utilizzando una batteria di indicatori fisici selezionati con attenzione. È importante, in particolare, che esista un indicatore che ci dica la nostra vicinanza a livelli pericolosi di danno ambientale.

I "domini" CNEL/ISTAT

Il presidente dell'ISTAT presentando il modello di indicatori del Benessere equo e sostenibile (BES) ha dichiarato che «La misura del benessere non è un giochino, indica quale sarà il tipo di società che

vogliamo costruire. È un tema di politica con la P maiuscola».

La conferma che la direzione sia quella giusta arriva da un sondaggio, realizzato su 45mila persone. L'omogeneità delle risposte è impressionante: giovani e anziani, uomini e donne del Nord e del Sud concordano, al 79,9%, che la priorità sia la salute (riceve un punteggio di 9,7 punti su 10). Seguono la tranquillità sul futuro socio-economico dei propri figli (9,3 punti) e un lavoro dignitoso (9,2). Un reddito adeguato è al quarto posto, a pari merito con buone relazioni con parenti e amici (9,1).

All'interno del comitato CNEL-ISTAT sono stati individuati 12 domini fondamentali per la misurazione del benessere in Italia:

1. Ambiente: il benessere umano è intrinsecamente legato e dipendente dall'ambiente e in particolare risultano indicativi i servizi eco sistemici, la qualità percepita e misurata con particolare riferimento all'ambiente urbano.
2. Salute: ha un impatto su tutte le dimensioni della vita e partendo dalla celebre definizione dell'OMS del 1961 si caratterizza come ricerca di equilibrio e benessere sia fisico sia mentale.
3. Benessere economico: la capacità reddituali viste come mezzo per raggiungere il benessere e non come fine.
4. Istruzione e formazione: in quanto risorsa fondamentale per perseguire e gestire il benessere.
5. Lavoro e conciliazione tempi di vita: come strumento per realizzare le aspirazioni individuali conciliandolo orari e tempi di lavoro personali e famigliari.
6. Relazioni sociali: la possibilità di essere inseriti in una rete sociale è un fattore di benessere riconosciuto dalla letteratura internazionale. Talmente significativo da arrivare a proteggere le persone dall'esposizione anche ad eventi

traumatici.

7. Sicurezza: si tratta di un elemento fondativo del benessere.
8. Benessere soggettivo: al di là degli indicatori misurabili oggettivamente esiste una percezione soggettiva di benessere che non può mai essere trascurata.
9. Paesaggio e patrimonio culturale.
10. Ricerca e innovazione: in quando possono dare un contributo allo sviluppo sostenibile.
11. Qualità dei servizi.
12. Politica e istituzioni.

Come si può osservare questi domini ricalcano in parte, il risultato del sondaggio, e condividono con l'analisi della Commissione Stiglitz e dell'OCSE (l'Ocse ha pensato bene di elaborare un nuovo indice, il "Better life Index" che si propone proprio di valutare non la ricchezza prodotta, ma quello che si potrebbe definire il "benessere interno lordo") sette priorità (ambiente, salute, benessere economico, istruzione, lavoro, relazioni sociali, sicurezza). Altri punti sono specifici per l'Italia, come il patrimonio paesaggistico e culturale, la ricerca e la qualità dei servizi.

Subito al lavoro

L'iniziativa CNEL/ISTAT contiene un'importante innovazione in quanto si apre

alla partecipazione chiedendo a esperti, rappresentanti della società civile e singoli cittadini di esprimere valutazioni e consigli rispondendo ad un questionario ad hoc e partecipando ad un blog cui si accede dal sito www.misuredelbenessere.it.

I risultati di questa prima racconta di suggerimenti si concretizzeranno, a marzo, nell'individuazione degli elementi adatti a valutare il "benessere equo e solidale" dell'Italia. Quindi si procederà alla costruzione degli indici, che saranno pronti fra un anno, ad ottobre, in tempo per essere inseriti nel quarto rapporto voluto dall'OCSE su questi temi. Allora sapremo come sta l'Italia, al di là del PIL, e potremo confrontare la nostra salute con quella degli altri paesi.

StudioZuliani darà ovviamente il suo contributo stimolando, al contempo, il mondo delle libere professioni a intervenire attivamente nel dibattito in atto nella convinzione che mai come in questo momento sia dovere delle professioni intellettuali mettere al servizio del paese le proprie conoscenze sia teoriche sia operative.

BABELE

Continua la caccia di "Babele" alle comunicazioni ineffabili

Ci siamo spesso lamentati della imprecisione delle informazioni contenute nei cartelli, ma di fronte a questo ... chape

