

N. 65, giugno 2008

# Comunicazioni CFSL



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Commissione federale di coordinamento  
per la sicurezza sul lavoro CFSL

Lavorare in un call center.  
Un quadro della situazione.

Pagina 8

# ■ Indice

La CFSL: focalizzata sulla prevenzione . . . . .	4
Lavorare in un call center. Un quadro della situazione . . . . .	8
Stampanti laser e fotocopiatrici: pericoli per la salute . . . . .	11
Prevenire le malattie trasmesse dalle zecche – un tema tuttora di grande attualità . . . . .	14
Nanotecnologie: i rischi legati alle nanoparticelle . . . . .	17
Dalle scarpe con puntale in acciaio al senso di responsabilità . . . . .	20
«Stop alla manipolazione dei dispositivi di protezione» . . . . .	24

*Vettura Stop-Risk.*



Programma di sensibilizzazione per prevenire le «molestie sessuali sul posto di lavoro» . . . . .	26
Legge federale sul lavoro nero . . . . .	30
La seconda edizione dell'opuscolo dedicato alle panetterie . . . . .	33
Nuovi supporti informativi della Suva . . . . .	34
Il pericolo è in agguato anche sul posto di lavoro . . . . .	37
Il modello Suva è pronto ad affrontare il futuro . . . . .	38
Fatti e cifre . . . . .	40

*Zecca adulta a pasto terminato.*





Dott. Ulrich Fricker  
Presidente della CFSL

Nella nostra percezione il tempo vola. Talvolta sembra correre così rapido da superare persino i limiti di velocità. Per spiegare questo fenomeno, non c'è un esempio più calzante dello sviluppo registrato dall'Internet. Non più lontano di 25 anni fa, davanti all'idea di una rete a livello mondiale, per la maggior parte avremmo reagito semplicemente scuotendo la testa perplessi.

Ma 25 anni fa scoccava anche l'ora della nascita della CFSL. Ciò che è stato fatto in questo arco di tempo per la sicurezza sul lavoro è davanti agli occhi di tutti. Beninteso, il merito non va assolutamente attribuito solo alla CFSL. Meriterebbero una menzione tutti gli attori che si impegnano per la sicurezza e la tutela della salute sul posto di lavoro. Come organo centrale verso il quale convergono tutte le fila delle attività, la CFSL e la sua Segreteria, tuttavia, hanno un'indiscutibile funzione di fulcro.

Sotto il segno dei «25 anni CFSL» non sono in programma grandi celebrazioni. Cogliamo invece l'occasione dell'anniversario per un bel restyling tanto di Comunicazioni quanto anche del nostro sito Internet, allo scopo di rendere queste due preziose piattaforme di comunicazione sempre più chiare e ricche di informazioni e dotarle di una veste più moderna.

Nel presente numero vi lasciamo dare un'occhiata ai nuovi contenuti con questioni bene evidenziate.

Ringrazio quindi calorosamente per la proficua collaborazione tutti gli autori di Comunicazioni e tutti coloro che si impegnano per la sicurezza e per la tutela della salute sul posto di lavoro! E, con l'attenzione concentrata sulla prevenzione, vi auguro una lettura stimolante e informativa.

*Ulrich Fricker*

#### Impressum

Comunicazioni della Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro CFST – n. 65, giugno 2008

#### Editore:

CFSL, Fluhmattstrasse 1, 6002 Lucerna, telefono 041 419 51 11, fax 041 419 61 08, www.cfsl.ch, ekas@ekas.ch

#### Responsabile redazione

dott. Serge Pürro, Segretario principale

La rivista Comunicazioni pubblica contributi firmati. Il nome dell'autore è riportato su ogni articolo.

#### Layout

Hilfiker AG, Werbung und Design  
6002 Lucerna

#### Stampa

UD Print AG, 6002 Lucerna

#### Edizioni

Pubblicato due volte l'anno

#### Tiratura

Tedesco: 21 000  
Francese: 7 000  
Italiano: 2 000

#### Distribuzione e diffusione

Svizzera

#### Copyright

© CFSL; Riproduzione autorizzata con citazione della fonte e previo consenso della redazione.



Dott. Serge Pürro  
Segretario principale  
CFSL, Lucerna

## ■ La CFSL: focalizzata sulla prevenzione.

L'economia non è soggetta ai cambiamenti solo oggi. Ma senza dubbio da due o tre decenni questo processo ha subito una marcata accelerazione, che pone domande ed esige risposte. La globalizzazione, i cambiamenti tecnologici e la pressione sempre più forte della concorrenza espongono il mondo del lavoro a sfide in parte completamente nuove. Quali sono le ripercussioni per la sicurezza sul lavoro? A che punto siamo, oggi, dove stiamo andando? Sono domande con le quali la CFSL si confronta.

### Flashback

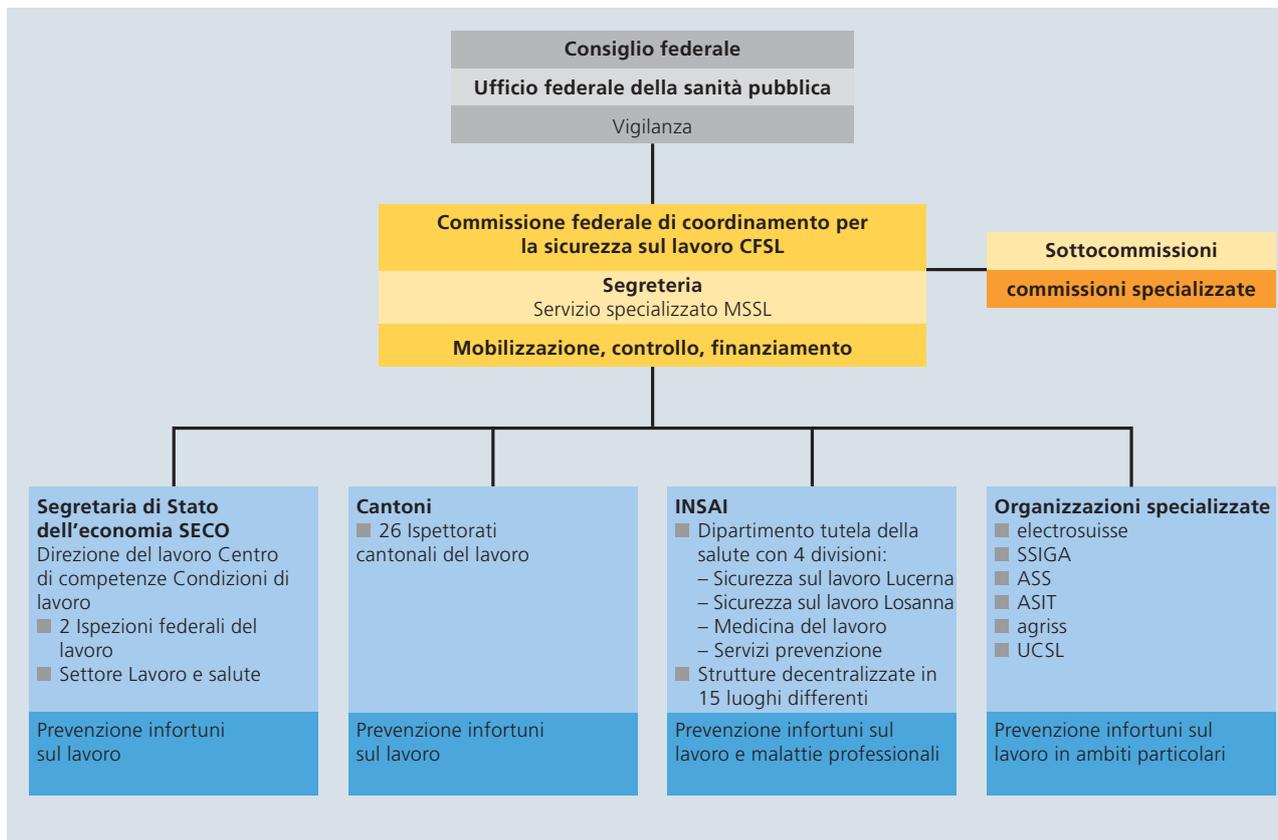
Il 21 febbraio 1983, quindi 25 anni fa, la CFSL ha tenuto la sua prima seduta. Già allora, nell'economia e nella società si ravvisavano profondi cambiamenti. La Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro CFSL è stata

istituita per disporre di uno strumento di coordinamento per la sicurezza sul lavoro adeguato a far fronte a una situazione di crescente complessità e interconnessione delle strutture dell'economia e del lavoro. E, come si è potuto vedere in tutti questi anni, si tratta di uno strumento realmente efficace.

### Un vantaggio per tutti

Alla fine di novembre 2007, il Consiglio federale ha eletto i membri della CFSL per il nuovo periodo amministrativo (2008–2011). Cogliamo l'occasione dei primi 25 anni della CFSL per presentarne la struttura e i compiti. Oggi come ieri,

La CFSL e gli organi d'esecuzione.



infatti, si può affermare che la sicurezza e la tutela della salute sul posto di lavoro non hanno perso importanza, neppure nella realtà attuale del lavoro. Al contrario. Esattamente come accadeva in passato, gli infortuni e le malattie professionali provocano sempre grande sofferenza per le persone e determinano costi elevati. L'adozione di misure mirate e coordinate può ridurre entrambi questi fattori portando un sicuro beneficio ai datori di lavoro e ai lavoratori, all'economia e alla società tutta.

### **La CFSL come punto di coordinamento**

Di fronte alla molteplicità dei compiti e degli attori nel campo della sicurezza sul lavoro, ossia della prevenzione di infortuni e malattie professionali, nella legge sull'assicurazione contro gli infortuni il legislatore ha previsto un organo centrale di coordinamento verso il quale confluiscono tutte le diverse attività: la CFSL. Essa ha una funzione di guida,

minimizza le eventuali ridondanze e garantisce l'efficienza delle misure adottate e degli strumenti utilizzati.

### **I compiti degli organi d'esecuzione**

Ai cosiddetti «organi d'esecuzione» spetta il compito di vigilare sull'attuazione delle prescrizioni nel campo della sicurezza sul lavoro, ma anche di fornire l'indispensabile consulenza alle aziende. A garantire la consulenza e il controllo sulle aziende sono chiamati principalmente i Cantoni e la Suva. Ma anche la SECO e le organizzazioni specializzate coadiuvano l'attività esecutiva.

### **Composizione della CFSL**

La Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro è una commissione permanente extraparlamentare eletta dal Consiglio federale e dotata di competenza decisionale, alla quale sono affidati compiti della Confederazione. La Commissione è presieduta da un rappresentante della Suva ed è composta da cinque rappresentanti degli assicuratori (Suva, assicuratori privati, casse malati) e altrettanti degli organi di vigilanza e di esecuzione della legge sul lavoro (ossia SECO e Cantoni). Secondo una consuetudine di lunga data, la vicepresidenza spetta alternativamente all'AIPL (Associazione intercantonale per la protezione dei lavoratori) e alla SECO. Attualmente, il vicepresidente è un rappresentante dei Cantoni. Dal 1993, su invito della CFSL partecipano anche i rappresentanti di datori di lavoro e lavoratori, due per ciascuna categoria, con voto consultivo. Dal 2000 interviene alle sedute anche un rappresentante dell'UFSP (Ufficio federale della sanità pubblica). Alle sedute della Commissione sono rappresentati i 16 membri e la Segreteria.

### **Compiti della CFSL**

I compiti e le competenze della CFSL sono definiti nella legge sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF) e nell'ordinanza sulla prevenzione degli

infortuni e delle malattie professionali (OPI). Compito centrale della CFSL è tutelare i lavoratori dagli infortuni sul lavoro e dalle malattie professionali. Essa deve garantire l'attuazione uniforme delle prescrizioni di sicurezza nelle aziende, coordinare le sfere di competenze degli organi d'esecuzione e impiegare in modo efficace i mezzi a disposizione. Per assolvere tale funzione la CFSL è dotata delle competenze adeguate. Il Consiglio federale esercita la vigilanza sull'attività della CFSL.

### **Modalità operativa della CFSL**

La CFSL opera in base al regolamento approvato dal Consiglio federale. Si riunisce quattro volte l'anno. La Segreteria prepara i lavori e sbriga gli affari conformemente alle decisioni della Commissione. La CFSL e la sua Segreteria sono coadiuvate nella loro attività da diversi servizi della Suva, della SECO e dell'AIPL, da organizzazioni specializzate e da particolari gruppi (commissioni specializzate, sottocommissioni, gruppi di lavoro).

### **Ruolo della Segreteria**

La CFSL dispone di una Segreteria. Questa è il fulcro e il punto di riferimento quotidiano che offre supporto alla Commissione di coordinamento nelle sue funzioni di guida, esegue i preparativi per le sedute, cura la preparazione degli argomenti fino a quando sono pronti per essere deliberati, si occupa dell'esecuzione delle delibere e sbriga le attività quotidiane. La sede della Segreteria della CFSL è presso la Suva. I locali si trovano nella sede centrale di quest'ultima, a Lucerna.

Da aprile 2001 si è aggiunto anche il servizio specializzato MSSL, che coordina le soluzioni settoriali MSSL e offre consulenza agli specialisti della sicurezza sul lavoro.

### **Più di 100 soluzioni settoriali**

Da quando la CFSL è stata fondata, il suo campo di attività si è allargato. Se

### **La competenza degli organi d'esecuzione**

Il legislatore ha incaricato il Consiglio federale di determinare gli ambiti di vigilanza degli organi d'esecuzione. Alla CFSL spetta il compito di definire i dettagli e la cooperazione pratica.

Il Consiglio federale ha attribuito alla Suva la vigilanza e la consulenza nella prevenzione degli infortuni professionali nelle aziende con particolari pericoli professionali (circa 1,3 milioni di lavoratori) e per una serie di installazioni e apparecchi tecnici complicati. Gli Ispettorati cantonali del lavoro sono invece responsabili della consulenza e della vigilanza sulle restanti aziende (circa 2,3 milioni di lavoratori). Per la SECO si applica un regime specifico. Le organizzazioni specializzate controllano il rispetto delle disposizioni antinfortunistiche negli ambiti specialistici tramite convenzioni specifiche che stipulano con la Suva su autorizzazione della CFSL.

Per quanto riguarda la prevenzione delle malattie professionali, il Consiglio federale ha incaricato esclusivamente la Suva.



*Prima fila (da sin.): Erwin Buchs, Martina Köllinger, Hans Koenig, Ursula Vogt, Ulrich Fricker, Marc-André Tudisco, Doris Bianchi, Vital G. Stutz, Marcel Jost, Peter Schlegel, Erich Janutin  
Seconda fila (da sin.): Serge Pürro, Urs F. Meyer, Kurt Gfeller, Edouard Currat, Robert Odermatt, Giusep Valaulta, Peter Meier, Werner Krummenacher, Heinz Roth*

all'inizio dell'attività l'attenzione era ancora focalizzata principalmente sulla prevenzione degli infortuni, a seguito dei cambiamenti che hanno interessato il posto di lavoro (aumento di automa-

zione e computerizzazione) si è fatto strada un modo di vedere più ampio. L'attenzione si è concentrata sempre più sulla tutela della salute e sugli aspetti ergonomici, ecc., mentre negli

sforzi mirati alla prevenzione sono confluite anche conoscenze scaturite dalla collaborazione europea. La dimostrazione dell'efficienza della CFSL nella prevenzione degli infortuni e nella tutela della salute è ben visibile, come dimostrano anche le oltre 100 soluzioni settoriali avviate e seguite.

#### **Segreteria CFSL**

Fluhmattstrasse 1, casella postale  
6002 Lucerna, tel. 041 419 51 11,  
fax 041 419 61 08

- Dott. Serge Pürro, segretario principale, dipl. chimico
- Dott. Erich Janutin, sostituto del segretario principale, avvocato
- Erwin Buchs, Servizio specializzato MSSL, El.-Ing. STS/igienista del lavoro
- Signora Martina Köllinger, impiegata specializzata
- Signora Susanne Kunz, impiegata specializzata

#### **Pubblicazioni CFS**

Le pubblicazioni indicate sono disponibili gratuitamente presso la Segreteria della CFSL fino a esaurimento delle scorte. Per ordinazioni e informazioni:

CFSL  
Segreteria  
Fluhmattstrasse 1  
6002 Lucerna  
telefono 041 419 51 11  
ekas@ekas.ch

#### **Pubblicazioni e servizi**

L'informazione non è tutto. Ma senza informazione non si ottengono risultati. Tra i suoi principi fondamentali, la CFSL annovera la trasparenza nell'adempimento della sicurezza sul lavoro e un'informazione aperta. Tutti i responsabili della sicurezza sul lavoro hanno un obiettivo ambizioso: tutelare nel migliore dei modi il bene più prezioso



## I membri della CFSL

- Presidente: dott. Ulrich Fricker, presidente della Direzione della Suva, Lucerna
- Marc-André Tudisco, vicepresidente, capo-servizio presso lo Stato del Vallese, Sion
- Edouard Currat, membro della Direzione della Suva, capo Dipartimento Tutela della salute, Lucerna
- Dott. med. Marcel Jost, medico capo della Divisione Medicina del lavoro, Suva, Lucerna
- Dott. Robert Odermatt, responsabile Sicurezza sul lavoro Lucerna della Suva, Lucerna
- Werner Krummenacher, responsabile Ispettorato del lavoro del Cantone Basilea Città, Basilea
- Dott. Peter Meier, capo del settore Arbeitsbedingungen, Amt für Wirtschaft und Arbeit, Zurigo
- Hans Koenig, Chef de l'inspection fédérale du travail, SECO, Losanna
- Giusep Valaulta, sostituto capo settore Arbeitsbedingungen, SECO, Berna
- Heinz Roth, responsabile del settore Prevenzione/Promozione della salute, Associazione svizzera d'assicurazioni (ASA) Zurigo
- Signora Ursula Vogt, responsabile della segreteria generale santésuisse, Olten
- Delegati dei datori di lavoro
  - Kurt Gfeller, vicedirettore dell'Unione svizzera delle arti e mestieri, Berna
  - Urs F. Meyer, membro della direzione, Unione svizzera degli imprenditori, Berna
- Delegati dei lavoratori
  - Dott. Doris Bianchi, segretaria centrale, Unione sindacale svizzera, Berna
  - Vital G. Stutz, avvocato, Baar
- Delegato dell'UFSP
  - Dott. Peter Schlegel, capo della Sezione infortuni e sicurezza sul lavoro, Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP), Berna

delle persone, la loro salute. Questo obiettivo può essere raggiunto soltanto se tutti gli attori cooperano e agiscono di comune accordo. La CFSL tiene in grande considerazione questo principio e informa apertamente su intenzioni, progetti, decisioni e priorità del proprio operato. A tale scopo serve tra l'altro la pubblicazione, a scadenze periodiche, delle Comunicazioni.

### I supporti informativi e i servizi

- Direttive
- Guida alla sicurezza sul lavoro ([www3.ekas.ch](http://www3.ekas.ch))
- Opuscoli (per es. «Non c'è infortunio senza causa»)
- Liste di controllo
- Comunicazioni

- Relazione annuale
- Offerte per l'aggiornamento
- Sito Internet: [www.cfsl.ch](http://www.cfsl.ch)

Dal 1999, il sito Internet della CFSL è stato ottimizzato e rinnovato più volte. Nel quadro di un restyling completo, all'inizio di marzo 2008 i contenuti del sito sono stati riorganizzati e presentati in modo più chiaro. La nuova veste di questa piattaforma ha lo scopo di rispondere ancora meglio alle esigenze dei clienti. Vi aspettiamo sul sito [www.cfsl.ch](http://www.cfsl.ch). Visitarlo regolarmente conviene!

### Più importante che mai

Dall'anno della sua istituzione, nel 1983, la CFSL si è sviluppata fino a diventare l'organo centrale e il centro di

competenza per la sicurezza sul lavoro. Oggi dispone di processi ben consolidati per promuovere la sicurezza e la tutela della salute sul posto di lavoro. E, di fronte alle sfide di un mercato del lavoro in costante trasformazione, alla complessità crescente e all'intreccio internazionale, la CFSL sarà sempre più necessaria. In tutti i suoi sforzi e attività, il fattore chiave è sempre il concetto di assistenza. La CFSL mette il massimo impegno per essere un partner affidabile in tutte le questioni legate alla sicurezza sul lavoro e alla tutela della salute sul posto di lavoro. Con grande diligenza e professionalità, e in collaborazione con i partner sociali, si impegna per garantire uno standard elevato nella cultura della sicurezza delle aziende svizzere.



Dott. Peter Meier  
Capo settore Arbeits-  
bedingungen, Amt für  
Wirtschaft und Arbeit,  
Zurigo. Membro della CFSL

## ■ Lavorare in un call center. Un quadro della situazione.

Negli ultimi anni, molte imprese hanno allestito dei call center al fine di rispondere alle nuove necessità connesse al contatto con i clienti. Le mansioni svolte all'interno di un call center impongono ai lavoratori molteplici esigenze e li sottopongono a stress di vario tipo, quali l'alta concentrazione, le forti sollecitazioni per voce e udito, i carichi emotivi dovuti alla fretta e ai clienti «difficili», ma anche agli orari di lavoro irregolari.

### Funzione e organizzazione di un call center

Quando si parla di «call center», oggi si intende soprattutto uno «strumento per l'organizzazione della comunicazione con i clienti e il mercato che sfrutta i mezzi della telecomunicazione». In altre parole, all'interno di una unità organizzativa appositamente allestita a questo scopo, il call center, viene concentrata la gestione parziale o completa dei contatti telefonici tra l'azienda da una parte e clienti, fornitori e persone interessate dall'altra.

Quanto più grandi sono le aziende, tanto più numerosi sono i call center istituiti in parallelo che si occupano di funzioni diverse (hotline, supporto vendite) o telefonano ai diversi gruppi di destinatari (clienti finali, clienti aziendali) oppure quei call center nei quali lo svolgimento delle mansioni richiede necessariamente delle qualifiche specifiche (conoscenze specifiche della professione, know-how a livello esperto).

Un call center esterno o di servizi è un'azienda separata che si occupa della comunicazione con clienti interni o esterni su incarico di altre aziende.

I call center presentano una gerarchia relativamente piatta, spesso a tre livelli: call center manager, team leader e agenti. In pratica, nei call center più grandi gli agenti sono suddivisi in team utilizzati per svolgere determinate mansioni o progetti. Generalmente ai team

leader spetta la competenza oggettiva per un determinato compito o per uno specifico progetto e, di solito, anche la responsabilità direttiva per i propri agenti. Ciò significa che il team leader è responsabile dell'impiego di personale e dello sviluppo del personale dei propri agenti. All'occorrenza si fa un'ulteriore distinzione tra front-office e back-office: nel back-office vengono

sbrigati tutti i compiti che l'agente non è in grado di svolgere durante una telefonata.

### Diverse modalità di lavoro

Il call center può limitarsi a effettuare le telefonate oppure può seguire anche i contatti via fax e posta elettronica; le



richieste e i problemi vengono gestiti possibilmente on line via Internet oppure in un momento differito. Nella comunicazione con i clienti risultano quindi le seguenti varianti:

■ gli agenti rispondono solo alle chiamate in arrivo: *attività inbound* (per esempio nel caso di hotline, accettazione ordini e simili). Le chiamate arrivano all'impianto telefonico centralizzato e vengono quindi smistate agli agenti, in parte in base alle loro competenze.

■ gli agenti effettuano direttamente le chiamate: *attività outbound* (per esempio nel caso delle ricerche di mercato e simili). Tecnicamente è possibile che agli agenti venga assegnata automaticamente la telefonata successiva, non appena si è conclusa quella precedente.

■ agli agenti si richiedono entrambe le attività.

I seguenti *compiti* sono frequenti: informazioni, help desk, accettazione ordini, ricerca di mercato, ricerca di indirizzi e consulenza qualificata.

## Differenze tecniche

*Le telefonate sono temporizzate:* è un'impostazione frequente nelle telefonate di tipo inbound, ma viene applicata anche nell'attività outbound. Nell'attività inbound significa che gli agenti hanno dei tempi prestabiliti per la durata di una telefonata e del tempo di elaborazione successiva e questa durata viene registrata automaticamente tramite l'impianto telefonico e può essere controllata. Nelle telefonate di tipo outbound, alla conclusione della chiamata l'impianto assegna automaticamente all'agente il numero successivo da chiamare.

Più sono standardizzati i compiti, più viene applicata la possibilità di temporizzazione. In particolare viene ridotto il tempo di elaborazione successiva alla chiamata. Tutte le informazioni importanti devono essere inserite già nel corso della conversazione. Di conseguenza l'agente ha meno possibilità di influire sull'organizzazione del suo lavoro. Quando il cosiddetto wallboard segnala che la coda d'attesa delle chiamate in arrivo sta aumentando, la pressione per concludere rapidamente le telefonate aumenta. La maggior parte degli impianti telefonici consentono di verificare on line quante telefonate vanno perse (lost calls), quanti chiamanti hanno perso la pazienza o quanto tempo è trascorso fino all'accettazione. Questa pressione viene spesso sentita come opprimente.

*Le telefonate non sono temporizzate:* più è intensa l'attività di consulenza, più sono complessi i prodotti e i servizi offerti, tanto più le prescrizioni di tempo avranno solo un carattere di raccomandazione. Ciò vale innanzitutto per le telefonate di tipo outbound, per esempio per le funzioni di vendita. Restando nel quadro delle indicazioni ricevute, l'agente può decidere liberamente la durata di una conversazione telefonica.

*Richiesta massima concentrazione.*

Al fine di evitare i problemi connessi alla monotonia o allo stress andrebbe sfruttata la possibilità di consentire all'agente non solo di telefonare, ma anche di svolgere altre attività. Per esempio, nella vendita è competenza dell'agente anche la spedizione di materiale informativo o la risposta alle domande pervenute in forma scritta.

## Configurazione della postazione di lavoro

*A stella:* in molti call center, i tavoli sono disposti a stella. Questa forma può presentare notevoli svantaggi perché è quasi impossibile evitare i riflessi e gli abbagliamenti dalle finestre e dai sistemi di illuminazione a fila continua. Questa disposizione ha origini soprattutto storiche (controllo sociale), ma oggi è da considerare superata a causa dei progressi della tecnica (controllo via software).

*A catena:* per evitare questi svantaggi, sempre più call center adottano la disposizione dei tavoli a onda o a catena. Questa sistemazione presenta inoltre dei vantaggi acustici, in quanto la posizione sfalsata degli agenti causa meno disturbo reciproco.

*Open space:* più è grande l'unità del call center, maggiore è la probabilità che il call center si trovi all'interno di un ufficio di grandi dimensioni. Questo tipo di assetto può presentare il vantaggio di facilitare una sistemazione comune dello spazio, per esempio in caso di team che si alternano rapidamente e che, lavorando in relazione a specifici progetti, hanno bisogno di comunicare facilmente tra sé.

I collaboratori devono sentirsi a proprio agio e soprattutto devono sentirsi bene fisicamente, perché solo in questo caso motivazione e rendimento coincidono. I problemi spesso non sono immediatamente riconoscibili, ma gli effetti possono avere molte conseguenze. E questo nonostante i fattori critici spesso possano essere eliminati facilmente e con poco dispendio. *Bisogna prestare particolarmente attenzione ai seguenti*



*aspetti delle condizioni di lavoro nel call center:* condizioni di luce (abbagliamento, luce solare, ecc.), acustica (acustica della sala, interferenze, cuffie, ecc.), microclima (temperatura, correnti d'aria, aria secca e viziata, ecc.), ergonomia (cuffie, organizzazione del posto di lavoro, movimento fisico, ergonomia software, ecc.) e conformazione degli ambienti di lavoro (superficie necessaria, assenza di barriere per lavoratori invalidi, ecc.).

### Requisiti per gli agenti dei call center

Com'è comprensibile, i requisiti per l'agente dipendono dalle sue mansioni e dalla sua qualificazione. In linea di massima è evidente che l'agente deve avere una buona comunicativa. Questo aspetto comprende una voce piacevole, una lingua priva di inflessioni dialettali (eccezione: la vendita di prodotti regionali), una buona espressione parlata,

orientamento ai servizi, padronanza dei software standard (Windows, eventualmente almeno le conoscenze di base dell'elaborazione testi, banca dati, calcolo di tabelle), resistenza e buone capacità di superare lo stress.

Inoltre, gli agenti vengono qualificati per i loro compiti specifici. Generalmente, alla qualificazione iniziale i futuri agenti vengono istruiti sulla tecnica (telefonata, computer) e sui contenuti. Il training telefonico si svolge in parte attraverso un gioco di ruoli. Si inizia con una fase di osservazione, seguita dall'effettuazione di telefonate dietro supervisione che viene gradualmente ridotta. In base alle mansioni da svolgere, la formazione può durare da qualche ora a diversi mesi. In molti call center gli agenti sono sottoposti a un coaching a cadenza regolare. Un agente esperto – generalmente il team leader – ascolta una o più telefonate, direttamente o da registrazione, fornisce il feedback all'agente e, all'occor-

renza, provvede a eventuali altre misure di qualificazione.

### Orari di lavoro

Gli orari di lavoro nei call center sono estremamente diversificati. La maggior parte dei call center svolge un lavoro a turni, ossia il call center assicura la reperibilità per almeno 10 ore al giorno, talvolta persino 24 ore su 24. Soprattutto i call center più grandi, che operano internamente alle aziende, occupano prevalentemente lavoratori a tempo pieno che lavorano sia nel front-office (first level), quindi a diretto contatto con il cliente, sia nel back-office (second level). In numerosi call center sono impiegati anche lavoratori a tempo parziale con contratti molto diversi. In parte, dagli agenti ci si aspetta che indichino una finestra temporale entro la quale siano potenzialmente a disposizione e possano recarsi nel call center su chiamata.

Congrès national pour la promotion de la santé dans l'entreprise 2008, jeudi 19 juin 2008, Université de Bâle

## «Promotion de la santé, l'affaire du chef!»

Une entreprise ne peut atteindre ses buts ambitieux que si elle peut compter sur des collaborateurs et des collaboratrices motivés et performants. C'est la raison pour laquelle une direction moderne du personnel et de l'entreprise en général intègre la gestion de la santé. De nombreux avantages peuvent être obtenus pour l'ensemble de l'entreprise par une promotion efficace et durable de la santé. Des investissements pour la santé et le bien-être des collaboratrices et des collaborateurs sont favorables et bénéficiaires pour l'entreprise.

Le congrès national pour la promotion de la santé dans l'entreprise 2008 propose une vue d'ensemble des connaissances actuelles concernant la gestion et la promotion de la santé. A l'aide d'exemples et d'apports de la pratique, le congrès a pour objectif de démontrer les possibilités et les variantes de la promotion de la santé et de la motivation en entreprise. Le congrès montre aussi que la promotion de la santé est l'affaire du chef – et comment ces derniers peuvent assumer cette tâche avec compétence et avec succès.

#### Les objectifs du congrès

Possibilités d'influence et d'aménagement qu'ont la direction et les cadres d'une entreprise pour le maintien et la promotion de la santé sur le lieu de travail. La manière de diriger le personnel et l'entreprise est presque toujours déterminante pour la santé des collaboratrices et des collaborateurs. Des suggestions et des exemples de la pratique montrent les nombreuses possibilités d'intégrer la promotion de la santé dans les tâches «normales» de direction. Une promotion globale de la santé dans l'entreprise implique une harmonisation entre ses propres préoccupations, celles des employés et celles de l'entreprise. Aujourd'hui, on sait que les investissements pour le maintien de la santé du personnel sont très rapidement rentables pour une entreprise. Le congrès PSE du 19 juin 2008 propose une vue d'ensemble des connaissances actuelles concernant la gestion et la promotion de la santé. Il montre aussi que la promotion de la santé est l'affaire du chef.

**Patronage:** Université de Bâle | **Organisateurs:** Promotion Santé Suisse | Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) | **Partenaires du congrès:** Centre des sciences économiques de l'Université de Bâle | Association suisse pour la promotion de la santé dans l'entreprise (ASPSE) | Société suisse de psychologie du travail et des organisations (SSPTO) | Swiss Re | Suva | santésuisse | SWICA Organisation de santé | Visana Services SA | Xundheit Präventio | Helvetia Assurances | Trust Sympany | Office fédéral de la santé publique (OFSP) | Association faitière des associations spécialisées de la sécurité et santé au travail (suissepro) | Union suisse des arts et métiers

[www.promotionsante.ch/congres](http://www.promotionsante.ch/congres)



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO  
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



Gesundheitsförderung Schweiz  
Promotion Santé Suisse  
Promozione Salute Svizzera



*Dott.ssa. Irene Kunz  
Capo settore, Divisione  
medicina del lavoro,  
Suva, Lucerna*



*Dott. med. Marcel Jost  
Medico capo, Divisione  
medicina del lavoro, Suva,  
Lucerna, Membro della CFLS*

## ■ Stampanti laser e fotocopiatrici: pericoli per la salute.

Da alcuni anni le polveri di toner, i composti organici volatili e l'ozono rilasciati nell'aria ambiente dalle stampanti laser e dalle fotocopiatrici sono stati associati ad una serie di disturbi. Quali sono i rischi concreti e quali misure si possono consigliare?

### Emissioni di stampanti laser e fotocopiatrici

Nel processo di stampa e fotocopiatura si svolgono processi chimici e fisici complessi, nel corso dei quali i componenti di toner e carta reagiscono sotto l'effetto della luce e di temperature elevate. Queste reazioni possono liberare composti organici volatili (COV), particelle piccolissime di toner e di carta, ma anche gas, che vengono rilasciati nell'aria. La qualità e la quantità delle sostanze emesse dipendono dal procedimento tecnico, dal tipo di toner e di carta utilizzato, dal modello e dall'età dell'apparecchio, dalla manutenzione e dalle condizioni ambientali. Grazie al progresso tecnologico, molti apparecchi moderni (tecnica a transfer roller) non generano quasi più ozono.

Per quanto riguarda le emissioni di polveri, queste possono essere sia di carta, sia di toner, anche se la percentuale delle polveri di carta è di gran lunga maggiore. I toner sono costituiti di piccolissime particelle di materia termoplastica (copolimeri stirolo-acrilato, nelle stampanti ad alto rendimento in parte poliestere) che si fISSANO sulla carta per fusione. Come pigmenti coloranti, nei toner neri si utilizza il nerofumo o l'ossido di ferro, nei toner di altri colori invece si utilizzano pigmenti organici. Oltre a questi componenti



principali, i toner comprendono diversi coadiuvanti come cera, acido silicico e, in parte, anche piccole quantità di sali metallici. I COV possono essere emessi dalla fusione del toner, ma anche dal riscaldamento della carta. I COV sono per esempio stirolo, toluolo, etilbenzolo, xilolo, fenoli, aldeidi e chetoni. Soprattutto negli apparecchi più vecchi

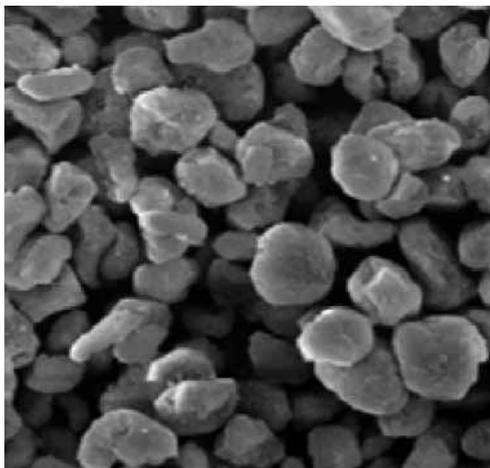
è stata accertata la presenza di benzolo. L'analisi della composizione chimica dei toner in commercio, eseguita con diverse tecniche, ha rivelato oltre a carbonio, ferro e rame anche piccole percentuali di altri elementi (titanio, cobalto, nichel, cromo, zinco, stronzio, zirconio, cadmio, stagno, tellurio, tungsteno, tantalio e piombo).

## Caratteristiche delle emissioni

La polvere di toner è una polvere respirabile, capace di penetrare negli alveoli polmonari e, con le stampanti in funzione, presenta percentuali nell'ordine di <100 nm (polveri ultrafini). In concentrazioni vicine a quelle reali, in caso di inalazione, ingestione e contatto con la pelle, la polvere di toner non presenta tossicità acuta specifica. In caso di accumulo di particelle di toner nel tessuto polmonare delle cavie di laboratorio, dopo un'inalazione di lunga durata di concentrazioni elevate di toner sono state diagnosticate polmoniti croniche e fibrosi.

Sino ad oggi, le polveri di toner sono state classificate come sostanze non cancerogene sia nell'elenco svizzero dei valori limite, sia negli elenchi vigenti a livello internazionale. Gli studi di inalazione condotti su ratti e criceti non hanno fornito indicazioni di un potenziale effetto cancerogeno. In uno studio condotto sui ratti, dopo la somministrazione diretta di diverse polveri a dosi elevate direttamente in trachea si è osservato un aumento dei tumori polmonari. Tutte le polveri analizzate in questo studio hanno provocato un aumento dell'incidenza tumorale. I toner utilizzati attualmente non sono mutageni. Naturalmente non si può escludere un effetto cancerogeno delle polveri di toner, ma, allo stato attuale delle conoscenze, tale effetto non può essere giudicato probabile.

Foto 1: polvere di toner; ingrandimento di 1000 volte.



Nel 2007 e nel 2008 l'università di Gießen ha pubblicato i risultati di uno studio pilota. Le concentrazioni di TCOV (composti organici volatili totali) avevano raggiunto al massimo  $330 \mu\text{g}/\text{m}^3$ . In nessuna delle sostanze COV analizzate (benzolo, toluolo, etilbenzolo, propilbenzolo, xilolo o limonene) si sono riscontrati cambiamenti nella fase di pausa e in quella di stampa. Le concentrazioni di particelle oscillavano tra i 20 e i  $230 \mu\text{g}/\text{m}^3$ . Il numero delle particelle fini e ultrafini ( $0.01-1 \mu\text{m}$ ) aumentavano durante la fase di stampa. In circa 2/3 degli uffici si è osservato un picco di concentrazione all'inizio della fase di stampa; all'accensione delle stampanti laser, per pochi minuti la concentrazione delle particelle ultrafini nei locali cresceva in misura significativa. Il biomonitoraggio sui metalli (cadmio, cromo e nichel) non ha evidenziato una maggiore esposizione. Nel complesso, la maggior parte dei parametri rientravano nei margini noti per i locali di lavoro e pertanto, dal punto di vista quantitativo e tossicologico, non sono risultati valori significativi sul piano sanitario e igienico.

La Queensland University of Technology, Brisbane, ha rilevato che le stampanti laser possono essere una fonte di particelle ultrafini e aerosol e che i valori di emissione dei singoli apparecchi variano da un tipo all'altro. È stato dimostrato che la maggior parte delle stampanti prese in esame non causa un aumento delle particelle inferiori ad un micrometro.

## Conseguenze per la salute

La letteratura scientifica riporta casi particolari e studi singoli relativi a disturbi dovuti all'esposizione alla polvere di toner. Occasionalmente, nei lavoratori possono verificarsi disturbi aspecifici, ad esempio prurito e irritazione cutanea, bruciore agli occhi, tosse, dispnea e mal di testa. Nei casi in cui sono stati effettuati test d'ipersensibilità per dimostrare una reazione allergica degli impiegati verso i materiali impiegati per i toner o misurazioni della funzionalità polmonare, general-

mente non sono state confermate allergie. I malesseri menzionati devono essere valutati nel singolo caso come reazioni di tipo irritativo, riconducibili a cattive condizioni di lavoro o ad un'ipersensibilità individuale delle mucose. Nella letteratura scientifica sono stati descritti casi singoli di allergie a carico delle vie respiratorie superiori («rinite allergica») e delle vie respiratorie inferiori (asma bronchiale).

In circa 600 dipendenti con oltre 20 anni di esposizione dovuta all'attività professionale (attività a contatto diretto con i toner nella produzione dei toner e nello sviluppo di fotocopiatrici e stampanti, nonché lavori di manutenzione e riparazione su fotocopiatrici e stampanti) non si è accertata alcuna correlazione rilevante tra l'esposizione ai toner e le limitazioni della funzionalità polmonare rispetto alle persone non esposte. Allo stato attuale delle conoscenze, è poco probabile che l'esposizione alle emissioni di fotocopiatrici e stampanti laser provochi nell'uomo un'affezione a carico della struttura polmonare (ad es. pneumoconiosi).

L'università di Gießen ha condotto uno studio clinico, come integrazione dei risultati delle misurazioni, su un gruppo di impiegati d'ufficio. Non sono stati osservati segni di reazioni infiammatorie a carico delle vie respiratorie, di un'infiammazione sistemica o di una maggiore tendenza allergica nei dipendenti con disturbi correlati all'ambiente di lavoro. Invece, sono stati riscontrati segni di irritazione locale. Questo studio pilota evidenzia che negli impiegati d'ufficio possono manifestarsi disturbi correlati all'ambiente di lavoro, ma non ci sono indicazioni che le persone con tali disturbi manifestino i segni di un'infiammazione a carico delle vie respiratorie, di un'infiammazione sistemica o di allergie.

## Conclusioni

Le concentrazioni misurate nell'aria ambiente si collocano ben al di sotto dei valori limite di esposizione professionale. Le analisi con biomonitoraggio non han-

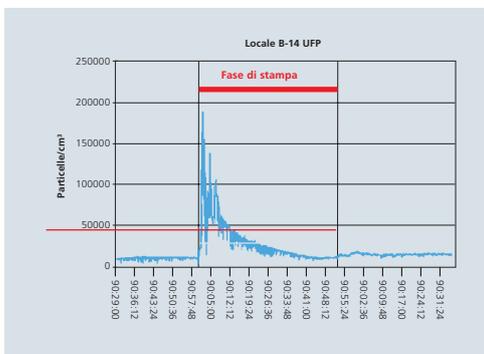


Foto 2: numero delle particelle di toner prima, durante e dopo la stampa. Foto tratta dall'indagine tossicologica sui toner dell'università di Giessen 2007.

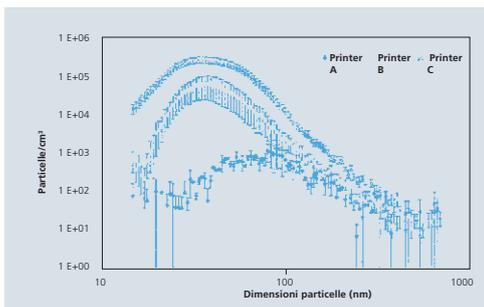


Foto 3: vari tassi di emissione di particelle in base al tipo di apparecchio. Foto tratta dall'indagine condotta nel 2007 dalla Queensland University of Technology di Brisbane.

no fornito segnali di una contaminazione interna più alta di metalli pesanti/solventi nelle persone che professionalmente hanno un contatto frequente con le stampanti laser e le fotocopiatrici. Non è ancora chiaro quale peso vada attribuito all'emissione transitoria di particelle ultrafini per pochi minuti all'accensione delle stampanti laser.

I rapporti finora pubblicati dimostrano che le persone con un'iperreattività aspecifica nasale o bronchiale possono sviluppare sintomi come starnuti, muco nasale, tosse e disturbi respiratori. Generalmente, si tratta di reazioni aspecifiche di ipersensibilità dovute all'effetto irritativo delle emissioni. Tali reazioni si possono prevenire migliorando l'igiene sul posto di lavoro. Nella letteratura molto raramente sono state documentate delle vere e proprie allergie alle vie respiratorie provocate dai toner. Lo studio pilota dell'università di Giessen non ha fornito alcuna indicazione di una reazione infiammatoria a carico delle vie respiratorie, di una reazione infiammatoria generale o di un aumento delle allergie nei lavoratori.

I valori limite di esposizione professionale non costituiscono un limite sicuro tra concentrazioni «pericolose» e «innocue» e i disturbi della salute – anche in caso di rispetto dei valori limite – non possono essere esclusi. Per questi dipendenti si devono trovare soluzioni individuali, ad esempio una migliore ventilazione dell'ufficio o lo spostamento della stampante e/o della copiatrice in un locale separato. Inoltre, soprattutto le stampanti e i toner di vecchia generazione dovrebbero essere sostituiti da apparecchi moderni e a basse emissioni oppure sarebbe opportuno sostituire il tipo di toner (toner con certificazione di compatibilità ambientale «Angelo azzurro»). In linea di massima, in caso di disturbi occorre verificare anche lo stato di manutenzione della fotocopiatrice. Se i disturbi persistono anche dopo avere adottato tutti i provvedimenti necessari, è bene eseguire ulteriori accertamenti relativi all'igiene del lavoro e/o alla medicina del lavoro.

## Raccomandazioni

### Misure generali

- Rispettare scrupolosamente le istruzioni riportate nel manuale d'uso del fabbricante.
- Collocare gli apparecchi in un locale ampio e ben ventilato.
- Installare le apparecchiature di elevata potenza in un locale separato e, se necessario, dotare questo ultimo di un impianto di aspirazione locale.
- Non direzionare le bocchette di scarico dell'aria verso le persone.
- Eseguire regolarmente la manutenzione delle apparecchiature.
- Optare per sistemi di toner chiusi.
- Sostituire le cartucce del toner secondo le indicazioni del fabbricante e non aprirle con forza. Rimuovere con un panno umido la sporcizia provocata dal toner; lavare le parti principali con acqua e sapone; se il toner entra in contatto con gli occhi, lavare con acqua per 15 minuti; se il toner entra in contatto con la bocca, sciacquarla abbondantemente con acqua fredda. In linea di massima, non utilizzare acqua calda o bollente (i toner diventano appiccicosi).

- Eliminare con molta cautela i fogli inceppati per non sollevare polvere.
- Utilizzare guanti monouso per caricare la polvere di toner o i toner liquidi.

### Provvedimenti da adottare in caso di esposizione elevata

Quando si sostituiscono le cartucce di stampa e durante la pulizia e la manutenzione degli apparecchi, si possono verificare brevi emissioni di polvere di toner. Le persone che svolgono queste attività frequentemente o abitualmente possono essere esposte in misura più massiccia. Per questa ragione, queste persone devono adottare adeguati provvedimenti al fine di ridurre il rischio di inalazione. Le misure principali sono:

- pulire gli apparecchi con un aspiratore testato, non usare aria compressa;
- qualora si tema una notevole emissione di polveri: garantire una corretta ventilazione; utilizzare una mascherina di tipo FFP2; indossare di occhiali di protezione;
- al termine della manutenzione pulire l'area circostante con un panno umido;
- indossare guanti di protezione adeguati (tener conto anche del detergente utilizzato).

### Provvedimenti da adottare in caso di disturbi

I disturbi correlati all'ambiente di lavoro accusati dai dipendenti devono essere presi sul serio. In caso di malesseri, è necessario verificare e applicare dei provvedimenti per migliorare le condizioni di igiene del lavoro. Generalmente, in questo modo si riesce ad eliminare i malesseri o a migliorare significativamente la situazione. Se i malesseri persistono anche dopo aver migliorato le condizioni di lavoro, è necessario svolgere indagini più approfondite.



Dott. Felix Ineichen  
Divisione medicina del  
lavoro, Suva, Winterthur

## ■ Prevenire le malattie trasmesse dalle zecche – un tema tuttora di grande attualità.

L'arrivo della primavera e il dolce tepore del bel tempo porta con sé anche il pericolo di essere morsi dalle zecche. Per ridurre il rischio di contrarre infezioni, a volte anche gravi, è utile conoscere le modalità con cui le zecche possono trasmettere le malattie.

Lo scorso anno i giornali hanno parlato molto delle zecche e delle patologie che possono trasmettere, soprattutto in seguito all'aumento dei casi di FSME (la meningoencefalite da zecche), una malattia che può provocare conseguenze anche gravissime.

### La zecca come vettore di malattie

Se si evita il morso della zecca non si contraggono le malattie che la zecca trasmette. Semplice a dirsi, ma non a farsi. Il rischio di essere morsi da una zecca è maggiore nel sottobosco e ai margini di boschi o sentieri, dove la zecca si trova sulle piante fino a un'altezza di 1,5 metri. Di norma le zecche attaccano uccelli o altri mammiferi, specie i roditori. Tuttavia non disdegnano anche l'uomo che, infatti, fornisce loro quello di cui hanno bisogno: un pasto di sangue (fig. 1) che serve alla zecca per evolversi da ninfa a zecca adulta.

Stare a contatto con la natura, specie nei luoghi ricchi di vegetazione, significa esporsi al rischio di essere morsi da una zecca. Per quanto riguarda gli animali domestici, non si può escludere del tutto che una zecca passi dal gatto o dal cane all'uomo. Tuttavia, questo rischio è minimo. Se la zecca trova un cane o un gatto da parassitare non ha bisogno di cercarsi una nuova vittima e, una volta che si è lasciata cadere, muore in tempi abbastanza rapidi in ambienti domestici. Infatti, il nemico peggiore per le zecche sono i microclimi secchi.





Fig. 1: zecca adulta, dopo il pasto di sangue.



Fig. 2: eritema migrans, un possibile sintomo di una borreliosi allo stadio iniziale.

## Borreliosi, la malattia più frequente trasmessa dalle zecche

La borreliosi, chiamata spesso anche malattia di Lyme, è provocata da un tipo di batterio – la *Borrelia* – veicolato attraverso il morso della zecca. Non tutti i morsi di zecca causano un'infezione, anche perché le zecche portatrici di borrelie non sono così frequenti. In determinati territori della Svizzera vi sono tuttavia dei focolai, nei quali oltre la metà delle zecche sono portatrici di questo agente patogeno. Quando la zecca morde non trasmette subito il batterio. Perciò quanto prima si rimuove la zecca, tanto minore è il rischio di contrarre la borreliosi. Se la permanenza della zecca non supera un paio di ore, il rischio è relativamente basso. Ma anche se i batteri vengono trasmessi, ciò non significa necessariamente che la malattia si manifesti.

Come evidenziato dalle analisi del sangue, una persona su dieci ha già avuto contatto con le borrelie in Svizzera. Di questo 10% solo una parte minima ha contratto la malattia. Ciò significa, dunque, che la malattia non ha sempre un'evoluzione conclamata.

A volte si manifesta una macchia rossa sulla pelle che si espande lentamente intorno al punto in cui è avvenuto il morso della zecca. Questa alterazione è chiamata eritema migrans (fig. 2) e si manifesta dopo qualche giorno o dopo qualche settimana dal morso della zecca. Altri sintomi (fig. 3) non si lasciano correlare tanto facilmente alla borreliosi. A volte è necessario fare una serie di esami per arrivare a diagnosticarla correttamente. La malattia si può

curare efficacemente con l'assunzione tempestiva di antibiotici.

## La FSME può avere conseguenze letali

Per FSME si intende la meningoencefalite primaverile o da zecche, una malattia molto meno frequente della borreliosi ma con decorso molto più severo. Tra l'altro, può provocare l'infiammazione dei nervi e delle meningi, a volte

con ripercussioni sul lungo periodo e, raramente, con esiti letali (fig. 4).

Diversamente dalla borreliosi, l'agente patogeno della FSME è un virus. Le zecche portatrici di questo virus vivono solo in territori limitati della Svizzera (fig. 5). In questi ultimi anni si è tuttavia verificata un'espansione dei focolai endemici, ragion per cui è possibile contrarre una malattia virale anche in altre zone al di fuori di quelle note. Analogamente alla borreliosi, non è detto che si debba contrarre la FSME ogni volta che si è stati morsi da una zecca infestata.

Per i bambini le conseguenze sono di norma meno severe che per gli adulti. Contrariamente a quanto accade per la borreliosi, la FSME non può essere trattata con antibiotici. Adottare le necessarie precauzioni è perciò molto importante.

## Se conosci le zecche, le eviti

Conoscere le modalità con cui le zecche trasmettono la borreliosi e la FSME, significa anche sapere come proteggersi. La prima cosa da fare è, ovviamente, non farsi mordere. Quando ci si addentra nel sottobosco nei territori con focolai endemici, occorre evitare di comportarsi come un possibile ospite. In altre parole, è utile vestirsi in modo che le zecche non possano attaccarsi

### Stadi e sintomi della borreliosi

#### Primo stadio

(da 3 a 32 giorni dalla puntura)

In corrispondenza della puntura di zecca si manifesta un arrossamento, con un'area tipicamente sbiadita al centro (chiamato eritema migrante o erythema migrans, figura 2). Possono manifestarsi sintomi simili all'influenza anche in assenza dell'eritema. I sintomi similinfluenzali scompaiono nel giro di un mese, mentre l'eritema può persistere ancora per alcuni mesi.

#### Secondo stadio

(settimane o mesi dopo la puntura)

Si manifestano sintomi a carico del sistema nervoso (disturbi della sensibilità, soprattutto nell'area della testa, talvolta anche a braccia e gambe), nonché disturbi alle articolazioni e ai tendini (soprattutto artriti). Più raramente si manifestano problemi cutanei, cardiaci e della vista.

#### Terzo stadio

(anni dopo la puntura)

La pelle presenta alterazioni cutanee estese (assottigliamento e colore rosso-violaceo), raramente vi possono essere alterazioni croniche a carico del sistema nervoso.

Fig. 3: borreliosi: possibili sintomi e stadi della malattia.

### Sintomi e fasi della meningoencefalite da zecche

#### Prima fase

(da 1 a 2 settimane dalla puntura)

Sintomi influenzali con febbre e mal di testa. Questa fase dura solo pochi giorni.

#### Seconda fase

(settimane dopo la puntura)

Nel 5–15% degli ammalati, dopo alcuni giorni spesso senza sintomi, si manifestano infiammazioni del sistema nervoso con forte mal di testa, talvolta paralisi e disturbi della coscienza. Sono possibili danni permanenti.

Fig. 4: fasi e sintomi della FSME.

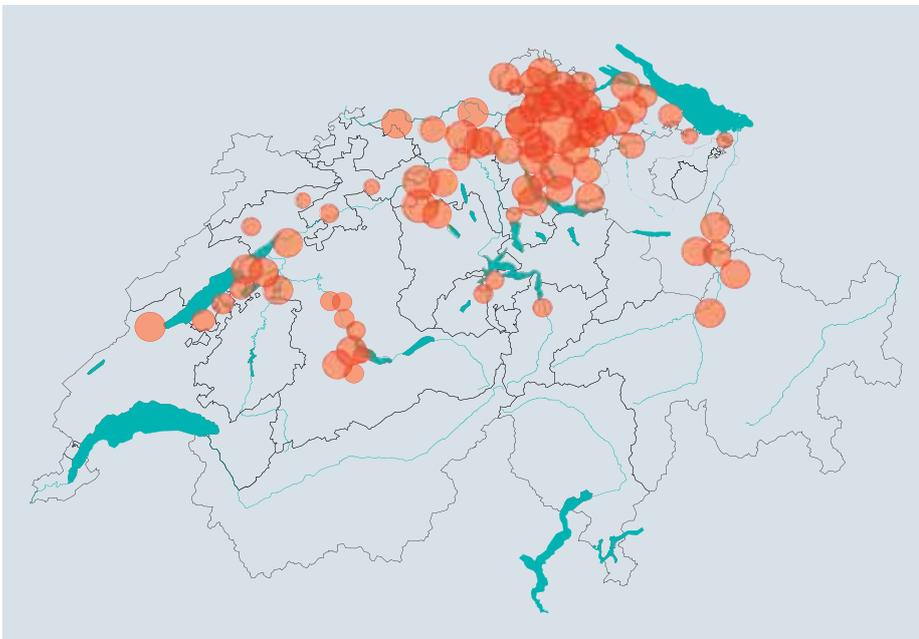


Fig. 5: focolai di FSME (gennaio 2008, fonte: Ufficio federale della sanità pubblica).



Fig. 6: come rimuovere una zecca.

sulla pelle: indossare abiti che coprono le estremità, ovvero pantaloni lunghi, e infilare i pantaloni nelle calze! Queste precauzioni si possono evitare oltre i 1500 metri di altitudine, perché in tali zone non vi sono zecche.

Per ridurre il rischio di contrarre la borelliosi dopo il morso di una zecca, occorre rimuoverla rapidamente, ossia entro poche ore (fig. 6).

Vaccinarsi contro la FSME è un metodo particolarmente efficace per proteggersi dalle possibili e gravi conseguenze di questa malattia. L'Ufficio federale della sanità consiglia la vaccinazione per tutte le persone di età superiore ai 6 anni che vivono nelle regioni in cui si

trovano zecche che trasmettono il virus. Maggiori informazioni sulle raccomandazioni della Commissione federale per le vaccinazioni sono disponibili al sito: [www.infovac.ch](http://www.infovac.ch).

Le esperienze maturate in Austria dimostrano che la vaccinazione su larga scala è molto efficace. Da anni gran parte della popolazione è vaccinata e dal 1980 al 2000 i casi di FSME in Austria sono scesi da 600 a meno di 100 l'anno.

### Consigliata la vaccinazione

Il marcato aumento dei casi nel 2005 e nel 2006 in Svizzera ha di nuovo richiamato l'attenzione su questo argomento

e portato a un aumento delle vaccinazioni. Le raccomandazioni dell'Ufficio federale della sanità pubblica per la vaccinazione sono ancora lontane dall'essere attuate. Per chi non lo avesse già fatto, è indicato farsi vaccinare anche se la stagione delle zecche è già iniziata.

Qui di seguito riepiloghiamo le misure di protezione essenziali (fig. 7). Per altre informazioni sintetiche rimandiamo all'opuscolo «Attenzione, zecche!» che può essere ordinato direttamente alla Suva oppure scaricato al sito [www.suva.ch/waswo-i](http://www.suva.ch/waswo-i), codice 44051.

**Ecco come proteggersi**

<b>Prevenire la puntura di zecche</b>	<b>Impedire la trasmissione degli agenti patogeni</b>	<b>Farsi vaccinare</b>	<b>In caso di sintomi, rivolgersi al medico</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evitare i luoghi con zecche (zone boschive, sottobosco ecc.).</li> <li>■ Indossare abiti che coprono bene il corpo.</li> <li>■ Utilizzare un repellente per gli insetti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ispezionare corpo e abiti alla ricerca di zecche.</li> <li>■ Se si è stati punti da una zecca: rimuovere subito la zecca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La vaccinazione FSME offre un'ottima protezione contro la meningite.</li> <li>■ È raccomandata per le persone nelle zone a rischio.</li> <li>■ Non protegge però contro la borelliosi per la quale non esiste nessuna vaccinazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un arrossamento in corrispondenza della puntura di zecca può indicare l'insorgere di una borelliosi.</li> </ul>				

Fig. 7: prevenzione.



Dott. Marc Truffer  
Capo Divisione sicurezza  
sul lavoro, Suva, Losanna

## ■ Nanotecnologie: i rischi legati alle nanoparticelle.

Le nanotecnologie, ormai parte integrante della nostra vita quotidiana, offrono formidabili opportunità di sviluppo, in particolare in campo medico. Il problema dei rischi legati alle nanoparticelle continua però a destare preoccupazione. L'articolo seguente è un estratto della conferenza tenuta da Marc Truffer in occasione delle giornate di lavoro della CFSL del 14 e 15 novembre 2007.

Numerosi prodotti di largo consumo (cosmetici, pitture, tessili, ecc.) sfruttano già queste tecnologie o contengono nanoparticelle. Nuove applicazioni vengono create praticamente ogni giorno. Ma quali sono i rischi potenziali per l'ambiente, per la salute e per i lavoratori che entrano a contatto con le nanoparticelle? Questa domanda preoccupava la Suva già nell'ottobre 2005, quando in occasione di una prima conferenza-dibattito riunì i responsabili della salute e della sicurezza sul lavoro sul tema «Nanoparticelle, l'amianto di domani?».

### Qualche esempio di applicazione attuale

Confinare nei laboratori scientifici fino ancora a qualche anno fa, oggi le nanoparticelle sono presenti un po' ovunque: nei prodotti cosmetici per proteggerci dai raggi UV, in alcuni tessuti antisporcio (cravatte) o antibatterici (calze), su superfici idrorepellenti (vetri), come addensanti nei prodotti alimentari (ketchup), ecc. Nel campo medico si sviluppano medicine e vaccini che sfruttano le nanotecnologie: le nanoparticelle consentono infatti di trasportare i principi attivi verso cellule e organi specifici, riducendo così gli effetti collaterali. Anche a livello di ricerca di fonti energetiche non inquinanti (pannelli solari, pile a combustibile) le nanoparticelle offrono un potenziale straordinario. Le nanoparticelle esistono anche allo stato naturale, ad esempio in fenomeni come le eruzioni vulcaniche, e



*Riempimento di un reattore con polveri: questa illustrazione non costituisce una soluzione ideale. Le soluzioni da privilegiare sono di tipo tecnico, come ad esempio il trasferimento pneumatico sotto vuoto a circuito chiuso che permette di evitare l'esposizione del lavoratore senza ricorrere a dispositivi di protezione individuale.*

sono un sottoprodotto dei procedimenti di combustione (motore a scoppio, processo di saldatura).

### Situazione giuridica e scientifica in Svizzera

Attualmente non esiste alcuna regolamentazione specifica riguardo alle nanoparticelle, come non esistono sim-

boli di pericolo o avvertenze che informino il consumatore sulla presenza di nanoparticelle in determinati prodotti. La pubblicazione Suva di riferimento «Valori limite di esposizione sul posto di lavoro» deve essere completata in modo da tenere conto della specificità di polveri fini e ultrafini. I valori limite espressi in unità di massa (ad esempio in  $\text{mg}/\text{m}^3$ ) non sono infatti applicabili. Occorre calcolarli in base al numero o

alla superficie delle nanoparticelle per  $\text{cm}^3$ , analogamente a quanto accade per i materiali fibrosi, tra cui l'amianto, per i quali i valori sono espressi in fibre per  $\text{cm}^3$ . L'ordinanza 832.321.11 (26.12.1960) del Dipartimento federale dell'interno costituisce una delle basi legali che regolamentano i principi di prevenzione ed è completata dai requisiti posti dalla direttiva MSSL. Numerosi testi di legge e regolamenti dovranno essere adattati. In una prima fase, l'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) e l'Ufficio federale dell'ambiente (UFAM) in collaborazione con la Segreteria di stato dell'economia (SECO), la Suva, l'EMPA, l'Istituto per la salute sul lavoro (IST, università di Losanna e Ginevra) e il Politecnico federale di Losanna (EPF) hanno consegnato un rapporto iniziale che descrive lo stato attuale delle conoscenze sui rischi

potenziali e identifica le lacune e le esigenze in materia di ricerca («Synthetische Nanomaterialien. Grundlagenbericht zum Aktionsplan», disponibile solo in tedesco, [www.umwelt-schweiz.ch/uw-0721-d](http://www.umwelt-schweiz.ch/uw-0721-d)).

### Quale è la responsabilità della Suva?

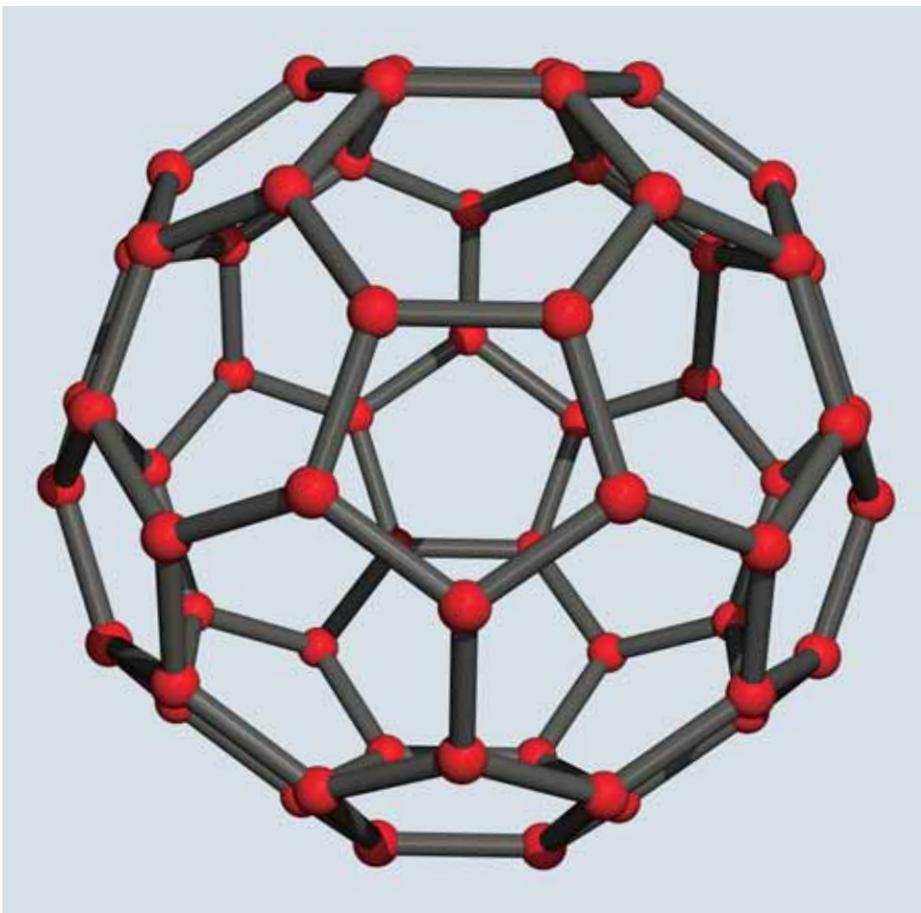
Se l'applicazione di una crema solare da parte di una qualsiasi persona è di responsabilità dell'UFSP, cui compete la protezione della salute della popolazione, la sicurezza e la salute dei lavoratori che fabbricano tale crema è di responsabilità delle imprese. Ricordiamo infatti che per prevenire gli infortuni professionali e le malattie professionali, il datore di lavoro deve prendere tutte le misure necessarie per esperienza,

tecnicamente applicabili e adatte alle circostanze (LAINF art. 82). Va però anche detto che, ad oggi, tanto il mondo scientifico quanto il mondo industriale presentano una singolare ignoranza in materia. Le competenze e le responsabilità della Suva possono essere riassunte così:

- sorvegliare l'applicazione delle prescrizioni sulla prevenzione delle malattie professionali in tutte le aziende (OPI art. 50.1);
- emanare direttive sui valori limite degli agenti fisici nei posti di lavoro (OPI art. 50.3);
- riconoscere le malattie professionali (LAINF art. 9) e fornire tutte le prestazioni assicurative previste per legge.

In questo senso una malattia provocata da un'esposizione rischiosa a nanoparticelle sul posto di lavoro potrebbe effettivamente essere riconosciuta come malattia professionale. La Divisione di medicina del lavoro della Suva supervisiona gli esami medici che servono a prevenire le malattie professionali (OPI art. 70 seg.). Allo stato attuale non esiste alcun esame medico specifico di routine, ma la situazione potrebbe cambiare rapidamente con l'evoluzione delle conoscenze in materia di tossicologia, epidemiologia o medicina.

*Il fullerene misura all'incirca 10 nanometri. È più noto sotto forma di carbonio o diamante che nella sua struttura simile a quella di un pallone da calcio con 60 atomi di carbonio. Paragonare una molecola di fullerene con un pallone da calcio è come paragonare il pallone alla Terra.*



### Rischi a causa delle particelle ultrafini

Le particelle fini presentano rischi fisici particolari: esplosività delle polveri, rischi di scariche elettrostatiche, auto-combustione a contatto con l'aria (nanoparticelle di ferro) o con l'acqua (nanoparticelle di alluminio). È dimostrato che le polveri ultrafini possono attaccare il sistema respiratorio e causare disturbi cardiaci. Non si conoscono ancora gli effetti a lungo termine (10, 20 o 30 anni) dell'accumulo di queste nanoparticelle nell'organismo. La tossicità può variare a seconda del tipo e della forma delle nanoparticelle. L'EMPA ha sottoposto a dei test 7 diversi tipi di nanoparticelle. I risultati sono stati molto eterogenei: le particelle di ossido di ferro si sono rivelate citotossiche, contrariamente a quelle di ossido di sili-



Un ricercatore studia i dati forniti dal computer nella camera bianca del FIRST-Lab, presso il centro di ricerca per le micro e nanotecnologie del PF di Zurigo-Hönggerberg. (Foto: Keystone/Gaetan Bally)

cio. Quanto ai nanotubi di carbonio, possono raggiungere e sopravvivere negli alveoli polmonari.

### Misure di prevenzione

Restano validi i principi di prevenzione standard. Si privilegiano le misure tecniche (confinamento) e le misure organizzative (limite del numero di persone esposte) prima di applicare misure di protezione individuale (maschera P3, occhiali stagni, guanti).

### Necessità di un inventario delle nanotecnologie in Svizzera

Tra i principali utilizzatori svizzeri, si contano gli istituti di ricerca (PF, EMPA, IST, Centro svizzero di ricerche in elettronica e microtecnica CSEM, Istituto di sicurezza SWISSI ecc.), ma anche le industrie che usano le nanoparticelle nel settore chimico, nell'edilizia, nella cosmesi, nel settore tessile, nella microelettronica o nella produzione di carta fotografica. Attualmente non si conoscono con esattezza gli utilizzatori, i volumi impiegati o i mezzi di pre-

venzione attuati. Per questo motivo nel 2007 l'Istituto per la salute sul lavoro (IST) di Losanna, in collaborazione con la Suva, ha avviato una ricerca in cui sono state selezionate e intervistate più di 2000 imprese svizzere. Lo spoglio e l'analisi delle risposte sono in corso, i risultati saranno presentati nel corso del 2008.

### Che cosa fa la Suva in materia di prevenzione?

La Suva collabora attivamente a diversi progetti: l'inventario delle nanotecnologie sopra menzionato in collaborazione con l'IST e lo sviluppo di metodi e strumenti di misura con l'EMPA. I chimici, gli igienisti e i medici del lavoro supervisionano l'evoluzione delle tecnologie e partecipano a commissioni scientifiche. La pagina web della Suva [www.suva.ch/nanoparticelle](http://www.suva.ch/nanoparticelle) informa su questo tema e sulle misure di prevenzione, con il vantaggio – rispetto ad una pubblicazione – di essere aggiornata regolarmente. Le imprese possono inoltre far appello agli specialisti della Suva per richiedere analisi, consigli o campagne di prevenzione.

### Agire oggi affinché le nanoparticelle non diventino l'amianto di domani!

È nostro dovere studiare i rischi a lungo termine in termini di sicurezza e di salute, immaginando ad esempio un parallelo tra i nanotubi di carbonio che penetrano negli alveoli polmonari e l'esposizione a fibre di amianto, i cui nefasti effetti si manifestano dopo decenni di latenza e causano ogni anno la morte di centinaia di persone in Svizzera. Comunicare apertamente con il pubblico sulle opportunità ma anche sui rischi legati a queste nuove tecnologie è essenziale, affinché le misure di prevenzione siano adottate e i consumatori possano usare i nuovi prodotti in piena consapevolezza. Va invece evitata una polemica simile a quella sollevata per la produzione e la commercializzazione di organismi geneticamente modificati. È indispensabile agire oggi, affinché le nanoparticelle non diventino l'amianto di domani.



Urs Hof  
Igienista del lavoro SGAH,  
ergonomo europeo CREE,  
Segretario di Stato  
dell'economia SECO,  
Ispettorato federale del  
lavoro, Zurigo

## ■ Dalle scarpe con puntale in acciaio al senso di responsabilità.

Per le FFS, tutelare l'incolumità dei dipendenti è uno dei pilastri degli sforzi mirati a garantire la sicurezza sul lavoro. L'andamento positivo degli infortuni per diversi anni – ossia meno infortuni e quindi anche premi Suva più bassi – è la conseguenza di un concetto di sicurezza che si è trasformato nel corso del tempo. Una cultura della sicurezza vissuta consapevolmente può far crescere ulteriormente lo standard.

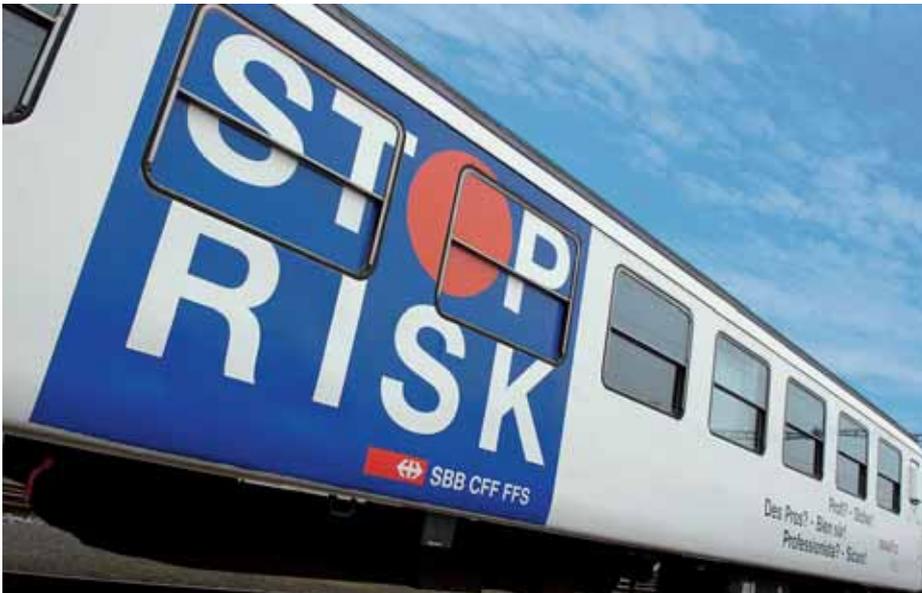


Fig. 1: vagone «Stop-Risk».

### Sicurezza sul lavoro: da reattiva a proattiva

Nel 1994, come reazione ad alcuni infortuni mortali, la sicurezza sul lavoro nelle FFS è stata meglio coordinata e organizzata su tutto il territorio. L'organizzazione venne ricostituita e fu introdotto uno strumento informatico di controllo e monitoraggio. Le grandezze di riferimento erano costituite da tutti gli infortuni sul lavoro e nel tempo libero che generavano una notifica alla Suva. Dalle analisi degli infortuni emergeva la necessità di agire non soltanto in modo reattivo, ma anche proattivo e per questo motivo, dal 1994, per le FFS nel

loro insieme sono stati (e vengono tuttora) presi dei provvedimenti coordinati con l'etichetta STOP RISK. Come misura immediata, per esempio, furono introdotti i dispositivi di protezione individuale (DPI) uniformi e a norma. A causa dei costi elevati, l'acquisto di tali dispositivi è stato ripartito in quattro anni:

- 1996 caschi di protezione
- 1997 indumenti ad alta visibilità
- 1998 calzature di sicurezza, modelli diversi in base al tipo di attività
- 1999 guanti di protezione

Parallelamente a queste iniziative furono elaborati anche dei moduli di formazione attinenti ai temi più scottanti.

Dai brevi «spot» che i capi dei team potevano eseguire in officina o sul campo in 15–20 minuti, fino ai corsi di un giorno con professionisti, è stato elaborato un programma adeguato alle esigenze. Una fitta rete di addetti alla sicurezza ha fornito il supporto ai superiori nella programmazione, nell'attuazione e nell'amministrazione. L'effetto è stato sia immediato, sia a lungo termine: infatti, gli infortuni sono diminuiti costantemente fino ad oggi.

### La sicurezza sul lavoro come «tagliacosti»

Il contatto istituzionalizzato con la Suva offriva piena garanzia che la direttiva MSSL (CFSL 6508) venisse attuata con un approccio pragmatico e orientato ai problemi. In occasione dello scambio annuale di esperienze si discutono gli obiettivi raggiunti, si analizzano gli infortuni e le situazioni di infortunio particolari e si definiscono i punti chiave per l'anno successivo. I risparmi sui premi dall'inizio della campagna «Stop Risk» coprono le spese annuali delle misure per la sicurezza sul lavoro.

### Dalla sicurezza sul lavoro alla tutela della salute

Le campagne «Stop Risk» vengono proposte a livello centrale sulla base rispettivamente di situazioni aggiornate degli



Fig. 2: prova d'impatto.



Fig. 3: guanti.

infortuni o di temi specifici, che riguardano tutte le categorie professionali delle FFS, e vengono messe in atto da gruppi di lavoro. Si suddividono in

- una breve presentazione (circa ¾ ora) in due vetture viaggiatori riadattate
- moduli di corso di mezza giornata
- articoli di approfondimento nella rivista interna aziendale e
- diverse schede informative e opuscoli.

Mentre le vetture viaggiatori ogni anno vengono trasformate e adattate alla nuova campagna, i moduli dei corsi, le schede informative e gli opuscoli confluiscono nella regolare offerta di formazione. Se all'inizio lo scopo era

comunicare l'impiego dei dispositivi di protezione e degli indumenti ad alta visibilità, con il tempo il tema centrale si è progressivamente spostato in direzione di un «comportamento di prevenzione degli infortuni».

### Coerenza e senso di responsabilità sono indispensabili

Il continuo abbassamento delle cifre relative agli infortuni a fronte di un contemporaneo aumento della produttività (con sempre meno personale) ha mostrato chiaramente l'efficacia delle misure antinfortunistiche. Con l'introduzione

della indagine d'infortunio sistematica nel 2002 è stato introdotto un cambiamento culturale in virtù del quale l'obiettivo primario non è l'individuazione della colpa, ma la ricerca delle cause spesso nascoste e poco evidenti. Questo approccio ha consentito di compiere un importante passo a favore della fiducia tra «linea» e personale. Le ricerche hanno mostrato che i provvedimenti tecnici e organizzativi relativi ai dispositivi di protezione e alla formazione sono stati applicati. Ma mancava, da parte dei superiori, l'attuazione coerente delle misure stabilite e, da parte dei dipendenti, l'applicazione con senso di responsabilità.

### In che modo si raggiungono gli obiettivi?

Come menzionato, i primi utilizzi del vagoni «Stop Risk» erano totalmente orientati alle calzature di sicurezza e ai più svariati punti di inciampo. In seguito, ai due «vagoni a ostacoli» è stato agganciato anche un vagone per la misurazione delle scarpe. In questo modo i dipendenti oggi hanno a disposizione nelle immediate vicinanze del luogo di lavoro l'intera offerta di calzature di sicurezza (attualmente 13 modelli!) da provare. In base all'attività, ogni anno vengono consegnate gratuitamente una o due paia di calzature di sicurezza. La riprova dell'efficacia dell'obbligo di indossare i dispositivi di sicurezza è stata dimostrata rapidamente, con conseguente riduzione degli infor-

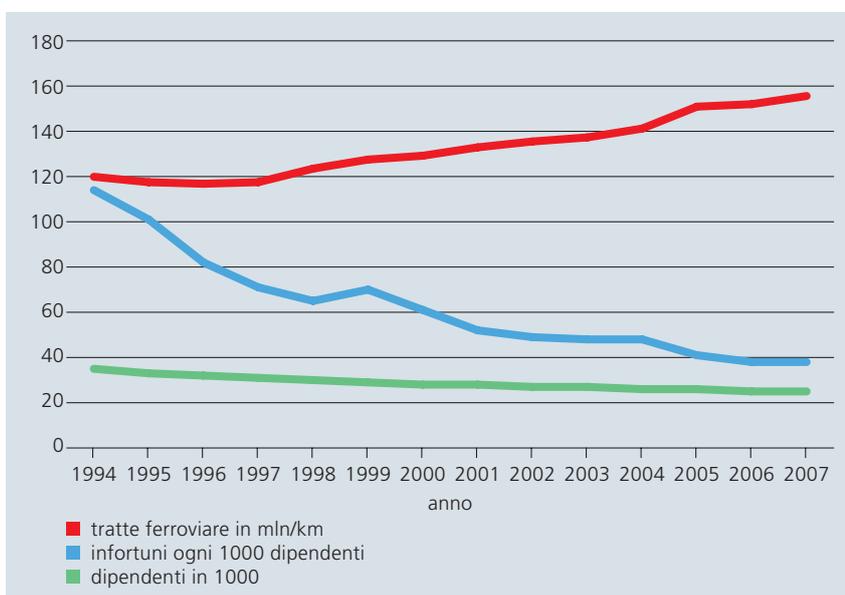


Tabella 1.



Fig. 4: test della vista.

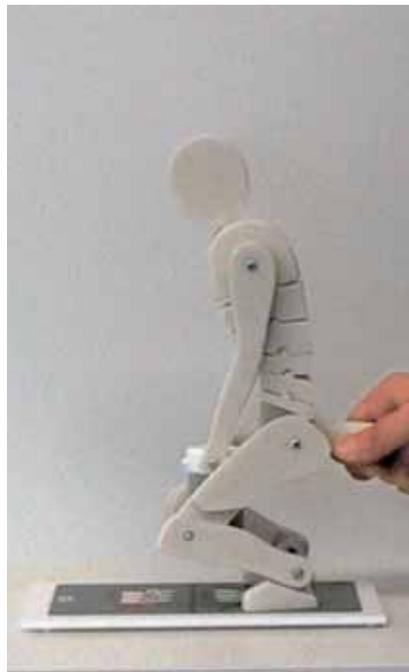


Fig. 5: modellino anatomico.



Fig. 7: modelli di mani.

tuni (vedi tabella 1). In questo modo la sicurezza sul lavoro si è imposta e, grazie all'immagine uniforme, è diventata un elemento determinante dell'identità aziendale. L'impiego capillare dei dispositivi di protezione, tuttavia, è stato in grado di abbassare gli infortuni solo fino ad un determinato punto, come dimostra la flessione della curva «Infortuni ogni 1000 dipendenti» dal 2002 circa. È stato quindi necessario compiere un altro passo: comunicare il comportamento giusto da tenere. Le tematiche centrali del vagone «Stop Risk» sono state adattate a questo cambiamento.

### Tutti i sensi sono coinvolti

La campagna 2006 aveva come tema chiave lo slogan: «Professionalista? Sicuro! La sicurezza comincia dalla testa». In 11 postazioni, i collaboratori potevano sperimentare le situazioni quotidiane e gli effetti dei dispositivi di protezione toccando, confrontando e testando. Ecco tre esempi:

- Protezione della testa – con un cono metallico, nel test di caduta era possibile confrontare l'effetto sulla testa non protetta (simulata da una lamiera d'alluminio) con quello sul casco di protezione. L'effetto sulla striscia di metallo è stato «penetrante» nel vero senso della parola!
- Protezione degli occhi – il filmato sulla sicurezza della Suva «Un momento prego!» mostrava gli effetti degli occhiali di protezione mediante esempi



Fig. 6: teoria.

lampanti. Il video FFS «Der Experte» (L'esperto), che è stato insignito di un premio, segnalava tipiche situazioni a rischio di infortunio presentandone le ripercussioni e il comportamento giusto da adottare.

- Protezione dell'udito – il CD dimostrativo della Suva ha presentato in modo efficace gli effetti della protezione auricolare e quelli della sua mancanza.
- Altri temi trattati nella campagna 2006 riguardavano la protezione della pelle, la protezione delle mani, la protezione delle articolazioni, le situazioni di infortunio non professionale, il sollevamento e il trasporto di carichi, il posto di lavoro in ufficio e l'esame della vista.

### Campagna 2007

Argomento centrale di questa campagna era nuovamente la responsabilità nel proprio operato, presentata in modo chiaro ai collaboratori con esempi del modo corretto ed ergonomico di sollevare e trasportare i carichi. Dopo una breve introduzione da parte di fisioterapisti aziendali esterni riguardo alla struttura e alle possibili problematiche della colonna vertebrale, si passava a esempi pratici ed esercizi. In alcune postazioni molto fedeli alla realtà e con oggetti di lavoro tipici dell'attività è stato possibile riprodurre le situazioni e correggere immediatamente gli errori. Esempi:



Fig. 8: equilibrio.



Fig. 9: dynair.



Fig. 10: lanciare una pallina.

■ su un «modulo a ostacoli», con inserite delle parti mobili, si è cercato di sensibilizzare sulla necessità di concentrarsi sul percorso.

■ i superiori fornivano preliminarmente un'informazione approfondita sugli effetti dovuti all'uso di un dispositivo di protezione della mano non adatto o alla sua mancanza. Grazie a modelli di mano molto naturali è stata mostrata una mano corrosa dall'acido, colpita da eczemi o deturpata da una lesione meccanica.

Un altro modulo centrale è quello che affronta il tema «cadute in casa e nel tempo libero». Anche in questo caso i collaboratori venivano esortati con esempi pratici a confrontarsi con i pericoli e con il comportamento corretto. Attraverso i filmati e i DVD è stato possibile comunicare l'importanza di un comportamento attento alla sicurezza con esempi personali da parte delle persone interessate.

### Campagna 2008

La campagna del 2008 prosegue questo approccio vincente con l'apporto di specialisti esterni e con una risonanza estremamente positiva. Al centro di tutta l'iniziativa c'è la consapevolezza che solo i collaboratori in forma sono capaci di dare buone prestazioni. Il concorso interno delle FFS «prix santé» ha permesso di accedere a una vasta base di idee e spunti che ha garantito

nuovi impulsi anche nella strutturazione e nella realizzazione della nuova campagna. Questa volta è l'organo dell'equilibrio a costituire la tematica centrale. Per quale ragione alcuni inciampano senza cadere e altri invece finiscono per terra? I dipendenti scoprono che ci sono varie possibilità per perdere l'equilibrio (per esempio l'influsso dell'alcol e dei medicinali, la valutazione errata di una situazione a causa di difetti della vista, ecc.). Dall'equilibrio si passa poi agli altri temi principali: forza, mobilità, destrezza, concentrazione e alimentazione. Ecco qualche esempio:

■ i movimenti su una piastra oscillante per il bilanciamento dell'equilibrio vengono registrati da un sensore. Con loro grande stupore la maggior parte dei dipendenti ha constatato che non sono poi così bravi come pensavano... La difficoltà di camminare su un sottofondo instabile è resa percettibile grazie ai cosiddetti «Dynair Air-steps».

■ lanciare una pallina da tennis in un buco non dovrebbe presentare particolari problemi. Ma è una faccenda completamente diversa se bisogna tenersi in equilibrio su un cuscino che mette a dura prova la coordinazione e la concentrazione.

■ una parte essenziale del percorso è anche l'informazione sull'importanza di nutrirsi in modo sano ed equilibrato, soprattutto per svolgere un lavoro a turni.

### Conclusioni

Gli ottimi feedback provenienti dai superiori e dai dipendenti, in particolare per quanto riguarda la campagna 2007 e la campagna attuale, evidenziano che i visitatori del vagone «Stop Risk» si sentono presi sul serio. La scelta di un modo giocoso di presentare ai dipendenti i limiti di rendimento in determinate situazioni, offrendo nello stesso tempo anche le possibilità di ottimizzazione grazie a consigli di specialisti, trovano grande ascolto e attenzione. Il modo diretto di trasmettere le conoscenze acquisite tramite l'esperienza e la possibilità di una consulenza personale tramite il ricorso a specialisti esterni hanno riscosso un consenso estremamente positivo. I dipendenti constatano che la sicurezza e una buona forma fisica sono strettamente correlate e che la responsabilità personale è richiesta anche una volta concluso il lavoro.

Naturalmente, la continuità della campagna «Stop Risk» non è solo frutto del vagone attrezzato. La funzione di esempio dei superiori, i moduli di formazione e aggiornamento interni delle FFS e le manifestazioni speciali sulla sicurezza e sulla tutela della salute, adeguate ai diversi settori, contribuiscono tutti insieme ad ancorare profondamente la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute nella filosofia dell'azienda, della quale diventano parte integrante.



Armin Zimmermann  
Divisione sicurezza sul  
lavoro, Settore artigianato  
e industria, Suva, Lucerna

## ■ «Stop alla manipolazione dei dispositivi di protezione.»

In un'impresa su due in Svizzera i dispositivi di protezione vengono manipolati. In altre parole, un assicurato Suva su venti opera su una macchina che non presenta un livello di sicurezza adeguato. Questi sono i dati allarmanti emersi da un sondaggio rappresentativo svolto dalla Suva nella primavera del 2007. I rischi vengono spesso sottovalutati e le conseguenze possono essere pesantissime, a volte fatali. La Suva intende combattere questo malcostume con la campagna «Stop alla manipolazione dei dispositivi di protezione», lanciata nell'autunno 2007.



Rolf Ochsenbein, dirigente dell'azienda, ha chiesto al costruttore dei macchinari di ottimizzare i dispositivi di protezione.

Rolf Ochsenbein, dirigente della Moser-Ingold AG di Thörigen, sa benissimo che se un datore di lavoro tollera le manipolazioni, si rende punibile di fronte alla legge. E se i processi sono programmati in modo ottimale, nessuno cade in tentazione di disattivare i dispositivi di protezione.

### Chi adegua gli impianti ai processi lavorativi non ha bisogno di disattivare i dispositivi

La Moser Ingold AG con sede in Thörigen BE è un esempio da seguire per chi vuole attuare coerentemente la sicurezza.

La Moser Ingold AG impone ai costruttori di macchine di dotarle dei dispositivi particolari per aumentare la sicurezza. Che cosa dev'essere in grado di fare una macchina per produrre efficacemente dei componenti torniti di precisione? Quali sono le esigenze che hanno gli operai nell'usarle quotidianamente? Sono domande fondamentali per il dirigente dell'azienda, Rolf Ochsenbein.

La ditta Moser-Ingold AG di Thörigen produce per l'industria componenti torniti di precisione pronti al montaggio. Nello stabilimento di produzione, tirato a lucido, operano dieci enormi torni automatici, quattro torni per la tornitura del mandrino, due centri di lavoro, una macchina per la rettifica in tondo, una per la rettifica centerless e diverse altre macchine da lavorazione. Qui vengono lavorate delle barre di ferro per creare dei filetti precisi al millimetro. È evidente che se non si bada alla sicurezza in maniera sistematica e se si manipolasse una macchina per accelerare la produzione, gli infortuni potrebbero essere molto gravi:

ferite da taglio, schiacciamento, perdita di dita, mani o braccia, per non parlare delle lesioni oculari dovute alla proiezione di trucioli metallici.

### Obbligo morale nei confronti dei lavoratori

Stando ad un sondaggio rappresentativo condotto dalla Suva nella primavera del 2007, un'impresa di produzione su due in Svizzera manipola i dispositivi di protezione installati sugli impianti. Ciò significa che un assicurato Suva su venti lavora su una macchina manipolata. Per



Rolf Ochsenbein spiega le speciali funzioni di sicurezza del nuovo tornio CNC.



La macchina parte solo quando il contropeso fissato sul dispositivo di protezione si inserisce nell'interruttore di controllo.

il dirigente e comproprietario dell'azienda Rolf Ochsenbein una simile condotta sarebbe impensabile per la sua azienda: «Chi risponde delle conseguenze se succede qualcosa? Io. Oltre il fatto che non voglio arrecare danni a nessuno, ogni assenza dal lavoro è un danno per la mia impresa.»

### Manipolare è un reato

Alla Moser-Ingold AG la sicurezza è un compito direttivo. Questo atteggiamento non solo è esemplare, ma è anche conforme alla legge. I datori di lavoro sono tenuti a prevenire gli infortuni e le malattie professionali. Inoltre, devono provvedere affinché «non venga compromessa l'efficacia delle misure e delle installazioni di protezione». In caso di inadempienza, i responsabili rischiano una pena detentiva sino a tre anni o una pena pecuniaria (codice penale svizzero CP). E per arrivare a questo non è detto che debba verificarsi un infortunio: basta dimostrare che il datore di lavoro ha tollerato la rimozione di un dispositivo di protezione.

### Dialogare con i costruttori di macchine

«Per me la sicurezza sul lavoro inizia con l'acquisto di una macchina», afferma Rolf Ochsenbein. Il suo ultimo acquisto è un tornio CNC dotato di caricatore di barre. Prima di comprarlo la ditta ha elaborato un mansionario dettagliato in collaborazione con i dipendenti. «Ovviamente il costruttore non ha fatto i salti di gioia quando gli abbiamo sottoposto le nostre richieste particolari», spiega il dirigente dell'azienda. «Ma siamo rimasti coerenti: chi si lascia andare a facili compromessi, corre il rischio di manipolare i dispositivi di protezione. I fabbricanti devono prov-

vedere affinché la macchina funzioni correttamente in ogni fase di produzione, altrimenti non si fa alcun affare.»

### Facilità d'uso è sinonimo di sicurezza ed efficienza

Alla fine, la ditta ha ricevuto una macchina che in quanto a standard di sicurezza è un gioiello. La macchina è dotata infatti di un visiport, ossia di una finestra d'ispezione attraverso la quale gli addetti ai lavori possono osservare tutte le fasi di produzione. In questo modo nessuno è tentato di aprire la porta della macchina mentre questa è in moto. In ogni caso, non sarebbe possibile, in quanto l'impianto è dotato di un dispositivo di blocco con meccanismo di ritenuta. In altre parole, le porte si aprono solo dopo l'arresto completo della macchina. Questo dispositivo di protezione non ostacola la produzione. «Così è possibile arrestare in modo controllato la macchina che poi riparte nel punto esatto in cui si è fermata. E non c'è alcun bisogno di riprogrammarla o regolarla», spiega.

### La ricetta giusta è coinvolgere i dipendenti

Su richiesta dei dipendenti la macchina è priva di pedale. Infatti, con i vecchi modelli questo rappresentava un ostacolo e il cavo che lo collegava alla macchina veniva sempre staccato. La Moser-Ingold AG ha fatto anche integrare nella macchina un aspiratore per l'evacuazione dei vapori prodotti dai refrigeranti. È stato montato anche un altro caricatore di barre meno pericoloso in grado di risparmiare sette secondi al pezzo. Quando la macchina deve essere sottoposta a un intervento di registrazione e deve girare più lentamente, questo è reso possibile da un selettore di modalità e da un ulteriore tasto di consenso. L'unità di controllo per la registrazione è flessibile e di tipo estraibile in modo che nessuno debba fare contorsioni. Per pulire la macchina si usa un refrigerante e non l'aria compressa: questo comporta meno rischi per i lavoratori (dovuti ai trucioli metallici) e inoltre preserva l'integrità dei cuscinetti.

«Da noi nessuno può tirare fuori come scusa che il capo ha acquistato una macchina stupida e che non si può far altro che disattivare i dispositivi di protezione», fa notare Ochsenbein con soddisfazione. «Quando giro per l'azienda vedo che i dipendenti sono molto motivati e sono contenti che li coinvolgiamo e che ci teniamo alla sicurezza!»

### «Stop alla manipolazione dei dispositivi di protezione»: una nuova campagna della Suva

Molti superiori tollerano la manipolazione di un dispositivo di protezione, anzi a volte l'ordine viene proprio da loro. E i motivi sono sempre gli stessi: mancanza di tempo, comodità o abitudine. In questi casi la soluzione è ottimizzare le fasi di lavoro, imporre sistematicamente le norme di sicurezza interne e collaborare con i costruttori di macchine se i dispositivi di protezione pregiudicano la produttività dell'azienda. Per sostenere concretamente i datori di lavoro e gli addetti alla sicurezza nel contrastare il fenomeno della manipolazione, la Suva ha ideato una serie di strumenti: liste di controllo di facile compilazione, pubblicazioni con consigli e suggerimenti utili e pratici adesivi. Il materiale può essere ordinato o scaricato dall'indirizzo Internet [www.suva.ch/dispositivi-di-protezione](http://www.suva.ch/dispositivi-di-protezione). Per i prossimi anni è previsto un rafforzamento dei controlli nei settori professionali più interessati da questa problematica.

Con questa campagna la Suva non fa appello solamente alla responsabilità etica dei datori di lavoro, ma ricorda loro che le manipolazioni, oltre ad essere pericolose, sono anche vietate e punibili. Secondo la legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF) e l'ordinanza sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali (OPI), il datore di lavoro deve provvedere affinché non venga compromessa l'efficacia delle misure e delle installazioni di protezione. In caso di inadempienza, il datore di lavoro rischia una pena detentiva fino a tre anni o una pena pecuniaria (codice penale svizzero, CP).

Ulteriori informazioni: <http://www.suva.ch/dispositivi-di-protezione>



Margot Vanis  
psicologa FSP,  
SECO – Direzione del  
lavoro, Condizioni di lavoro,  
Lavoro e salute, Centro di  
competenza psicologia  
del lavoro e delle organiz-  
zazioni, Zurigo

## ■ Programma di sensibilizzazione per prevenire le «molestie sessuali sul posto di lavoro».

Le molestie sessuali sul posto di lavoro non sono certamente atti di poco conto e violano la legge sulla parità dei sessi (LPar) e la legge sul lavoro (LL). È dunque opportuno prendere dei provvedimenti che garantiscano un clima lavorativo libero dalle molestie. Infatti, qualora venga sporta una denuncia l'impresa può essere obbligata a pagare un'indennità pari a un massimo di sei mensilità di salario medio per la mancata osservanza del dovere di diligenza imposto dalla legge. E, anche se è più difficile calcolarli con precisione, i costi indiretti dovuti alle perdite di lavoro e alla perdita d'immagine possono incidere ancora più pesantemente.



### Cosa intende il legislatore per «molestie sessuali»?

La LPar vieta le molestie sessuali come comportamento discriminatorio. Per molestia sessuale sul posto di lavoro si intende qualsiasi comportamento di carattere sessuale o fondato sull'appartenenza di genere che, per una delle parti, risulta indesiderato offendendo la persona nella sua dignità. La molestia

può verificarsi durante il lavoro oppure in contesti aziendali. A molestare possono essere le collaboratrici e i collaboratori dell'impresa, i dipendenti delle aziende partner oppure la clientela dell'impresa. La molestia sessuale può essere esercitata con parole, gesti e atteggiamenti (cfr. il box: Comportamenti molesti). Può provenire da singole persone o da gruppi. Si parla di molestia sessuale quando uno o più di uno dei comportamenti elencati vengono percepiti soggettivamente dalle persone interessate come indesiderati o sgradevoli oppure come sessualmente molesti.

### Ma allora i flirt sul posto di lavoro sono sempre vietati?

La domanda scuote molta gente, eppure si sa che numerose coppie si sono conosciute proprio sul posto di lavoro. Per giudicare se il comportamento osservato costituisca un innocente flirt, l'inizio di una relazione fra colleghe e colleghi di lavoro oppure un caso di molestie sessuali esiste una regola semplice: a essere determinante non è l'intenzione della persona che molesta, bensì il modo in cui il suo comportamento è recepito dalla persona interessata, vale a dire se quest'ultima

#### Comportamenti molesti

- osservazioni denigratorie sulle donne o gli uomini in generale, sulle persone omosessuali oppure barzellette e battute oscene
- telefonate, lettere o e-mail indesiderate con barzellette, osservazioni, immagini ecc. denigratorie o oscene sul sesso, le donne o gli uomini in generale o le persone omosessuali
- osservazioni allusive sulla persona in questione, il suo aspetto, il suo abbigliamento ecc. oppure allusioni sessuali, osservazioni denigratorie su una persona in quanto donna oppure uomo
- fischi indesiderati, il fissare in modo scostumato o lo spogliare con gli occhi
- atteggiamenti, gesti o segni sessuali osceni
- storie o colloqui indesiderati a contenuto sessuale
- avance sessuali insistenti o inviti indesiderati con intenzioni sessuali
- materiale pornografico o fotografie di nudi indesiderati
- contatti fisici indesiderati
- palpazioni e baci contro la volontà dell'altro
- promesse di vantaggi in caso di disponibilità sessuale ovvero minaccia di svantaggi in caso di rifiuto
- aggressione sessuale o stupro

### Flirtare

- è un avvicinamento reciproco
- è costruttivo, rafforza
- è desiderato da entrambe le parti
- provoca gioia
- rispetta la sfera personale

### Molestare

- è un avvicinamento unilaterale
- è denigrante, offensivo
- è indesiderato da una delle parti
- suscita rabbia
- viola la sfera personale

lo avverte come desiderato o indesiderato (cfr. il box: Flirt – Molestia sessuale).

### Perché se ne occupa la SECO?

La molestia sessuale lede l'integrità personale e può arrecare pregiudizio alla salute. Un datore di lavoro che non prenda provvedimenti contro le molestie sessuali viola l'art. 6 della legge sul lavoro che obbliga i datori di lavoro a prendere i provvedimenti necessari a tutelare la salute dei lavoratori e a proteggere l'integrità personale dei lavoratori. Le indicazioni relative alle ordinanze 3 e 4 concernenti la legge sul lavoro trattano esplicitamente la fattispecie della molestia sessuale con riferimento all'articolo 2 dell'ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro.

### Questo problema può riguardare ogni uomo, ogni donna?

L'Ufficio federale per l'uguaglianza fra donna e uomo e la Segreteria di Stato dell'economia SECO desideravano approfondire l'argomento e hanno disposto l'esecuzione di uno studio rappresentativo sul rischio e la diffusione delle molestie sessuali nella Svizzera tedesca e nella Svizzera romanda<sup>1</sup>. Si tratta della prima indagine rappresentativa che ha rivolto domande a uomini e donne della Svizzera tedesca e francese.

<sup>1</sup> Strub Silvia, Schär Moser Marianne (2008): Rischio e diffusione delle molestie sessuali sul posto di lavoro. Uno studio rappresentativo realizzato nella Svizzera tedesca e nella Svizzera romanda. Vendita: pubblicazioni federali, Berna. Numero d'ordinazione: 301.929.d (tedesco) [www.pubblicazionifederale.admin.ch](http://www.pubblicazionifederale.admin.ch)

### Intervistate più di 2000 persone

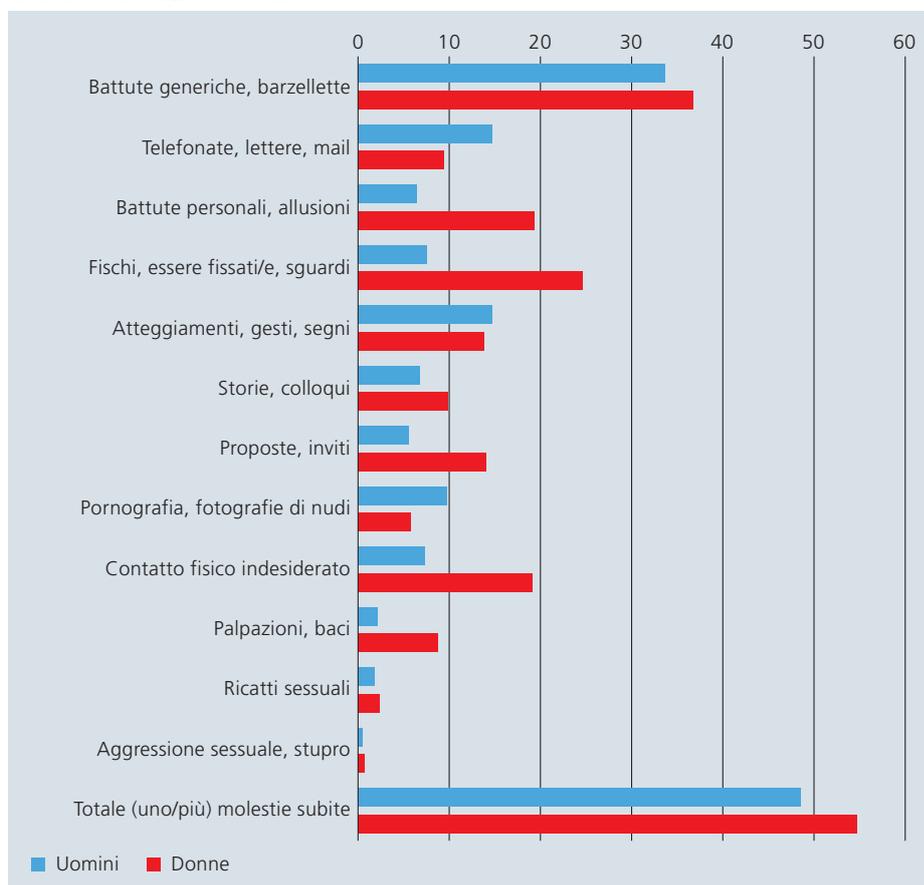
Poiché si può presumere che nella percezione quotidiana il concetto di molestia sessuale sia definito in modi diversi e al fine di ottenere una concordanza con la definizione giuridica, alle 2020 persone intervistate sono stati presentati complessivamente dodici comportamenti (vedere box «Comportamenti molesti») che nella letteratura specialistica sono classificati come sessualmente molesti. È stato inoltre domandato se l'intervistato o l'intervistata hanno subito una situazione di questo tipo. Oltre la metà (51 per cento) delle donne e degli uomini intervistati ha

dovuto affrontare situazioni analoghe nel corso dell'intera vita professionale, il 30 per cento negli ultimi 12 mesi. Le differenze tra i sessi nel complesso sono relativamente esigue: il 55 per cento delle donne e quasi il 49 per cento fra gli uomini. Gli svizzero-tedeschi, uomini e donne, segnalano una percentuale maggiore (53%) di questi fatti rispetto ai lavoratori romandi (47%).

### Quali sono i comportamenti subiti con maggior frequenza?

Come mostra il grafico 1, in generale il comportamento indicato con maggior frequenza corrisponde alle osservazioni e alle barzellette denigratorie. Questo vale sia per gli uomini che per le donne. Nelle donne, seguono gli sguardi insistenti, le osservazioni considerate personalmente denigratorie e i contatti fisici indesiderati. Gli uomini hanno avuto a che fare con maggior frequenza con telefonate, lettere o e-mail

Grafico 1: situazioni moleste.



indesiderate (è esplicitamente escluso lo spam), nonché con atteggiamenti, gesti e segni osceni.

### Autori e autrici dei fatti

Complessivamente, in quasi due terzi dei casi segnalati, gli autori dei comportamenti molesti sono uomini, in un quinto sono coinvolti i due sessi. E in oltre un sesto il comportamento è attuato da donne (cfr. il grafico 2). In base al tipo di fatto verificatosi e al sesso della persona che riferisce l'accaduto, emergono nette differenze. Se si tratta di un comportamento rivolto direttamente verso una persona (come inviti indesiderati o contatto fisico), generalmente l'autore è dell'altro sesso. Per i comportamenti meno specifici, come osservazioni, gesti, materiale pornografico ecc., per entrambi i sessi gli autori sono prevalentemente uomini o gruppi dei due sessi.

Per quanto riguarda la relazione professionale, al primo posto come autori di comportamenti molesti vengono i colleghi e le colleghe, seguiti da clienti e pazienti. Come autori, i superiori sono rilevanti soprattutto nei confronti



delle donne. Le cifre finora citate descrivono il rischio potenziale di molestie sessuali sul posto di lavoro. Si parla di molestia sessuale solo quando gli interessati percepiscono soggettiva-

mente questi comportamenti come indesiderati o sgradevoli.

### Molestia sessuale

La molestia sessuale così intesa ha riguardato, negli ultimi 12 mesi, il 10% delle donne e appena il 4% degli uomini. In riferimento all'intera vita professionale, ne sono state interessate il 28% delle donne e il 10% degli uomini (cfr. il grafico 3). Le differenze si possono spiegare con il fatto che le donne si vedono confrontate maggiormente degli uomini con comportamenti rivolti direttamente alla loro persona, per esempio le allusioni personali, gli sguardi insistenti, i contatti fisici o gli inviti indesiderati.

### Forti differenze tra i diversi settori

Nei seguenti settori, i comportamenti molesti si verificano con frequenze superiori alla media: editoria e stampa, alberghi e ristoranti, industria alimentare, industria chimica. In questo comparto si rileva un dato interessante: il

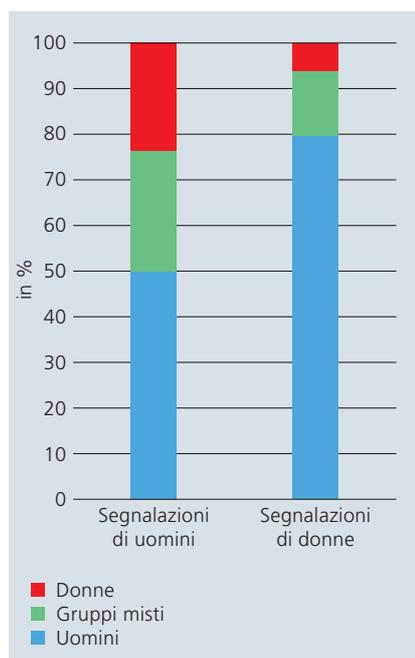


Grafico 2: autrici/autori di comportamenti molesti divisi per sesso

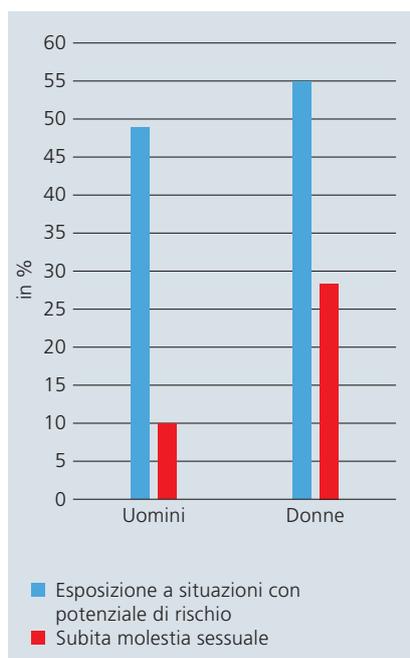


Grafico 3: rischio e diffusione delle molestie sessuali

lavoro notturno e a turni è ampiamente diffuso. I settori nei quali le donne segnalano una frequenza superiore alla media di comportamenti potenzialmente molesti sono banche e assicurazioni, poste/telecomunicazioni, servizi personali, industria tessile, costruzioni e commercio al dettaglio. Nel settore sanità e servizi sociali gli uomini subiscono molestie con frequenza superiore alla media.

Per quanto riguarda le dimensioni dell'impresa, nelle aziende con più di 50 dipendenti si registrano più comportamenti molesti rispetto a quelle più piccole (potenziale di rischio). Invece, la grandezza dell'impresa non incide sulla differenza di frequenza con la quale viene subita la molestia sessuale. Va anche rilevato che le aziende più grandi adottano più spesso dei provvedimenti per evitare le molestie sessuali sul posto di lavoro.

## Reazioni e conseguenze

Come reagiscono le persone che hanno subito molestie? Nella maggior parte dei casi si difendono direttamente «a parole» oppure parlano dell'accaduto nella sfera privata. È invece poco diffusa l'abitudine di rivolgersi ai superiori o di difendersi ricorrendo alla forza fisica. È raro il ricorso ai servizi che fungono da interlocutori interni all'azienda o esterni. Per quanto riguarda le conseguenze negative delle molestie, il desiderio di licenziarsi è quello più menzionato. Seguono il degrado dei rapporti con i colleghi e le colleghe di lavoro, le ripercussioni sulla prestazione lavorativa e sentimenti di vergogna e di colpa per le molestie subite. Uno dei risultati principali dello studio a questo proposito è il fatto che le persone che riferiscono di subire comportamenti molesti sul posto di lavoro danno una valutazione significativamente peggiore anche al clima di lavoro.

## Per un clima libero da molestie

I superiori devono impegnarsi per garantire un clima libero da molestie!

Concretamente, per voi superiori significa

- comunicare con chiarezza che mantenere un comportamento rispettoso è importante per voi e che siete i primi a dare il buon esempio,

- informare e spiegare cosa si intende per molestia sessuale,

- assumere un ruolo attivo e convocare i collaboratori che raccontano barzellette a doppio senso o fanno osservazioni allusive, spiegando che questi comportamenti non sono tollerati in azienda,

- incoraggiare i collaboratori a imporre limiti precisi alle persone moleste,

- informare le persone che hanno subito molestie a chi possono rivolgersi per avere supporto.

Questo tipo di prevenzione è completamente gratuito. Mette chiarezza e aiuta i dipendenti che sono stati molestati a bloccare le persone moleste.

## Strumenti informativi del programma di sensibilizzazione

L'UFU e la SECO hanno pubblicato numerosi documenti informativi. Le pubblicazioni sono rivolte a diversi gruppi di destinatari e sono disponibili in tedesco, francese e italiano presso l'Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (UFCL) [www.pubblicazionifederali.admin.ch](http://www.pubblicazionifederali.admin.ch) (vedere il box 3 «Nuovi materiali informativi»).

Sul sito [www.molestiesessuali.ch](http://www.molestiesessuali.ch) potete trovare molte informazioni aggiuntive preziose e aggiornate su questo argomento, per es. le offerte regionali di formazione per quadri e responsabili nelle aziende, una presentazione modello per informare i dipendenti, regolamenti modello e molto altro ancora. Inoltre è possibile scaricare tutte le pubblicazioni come file PDF.

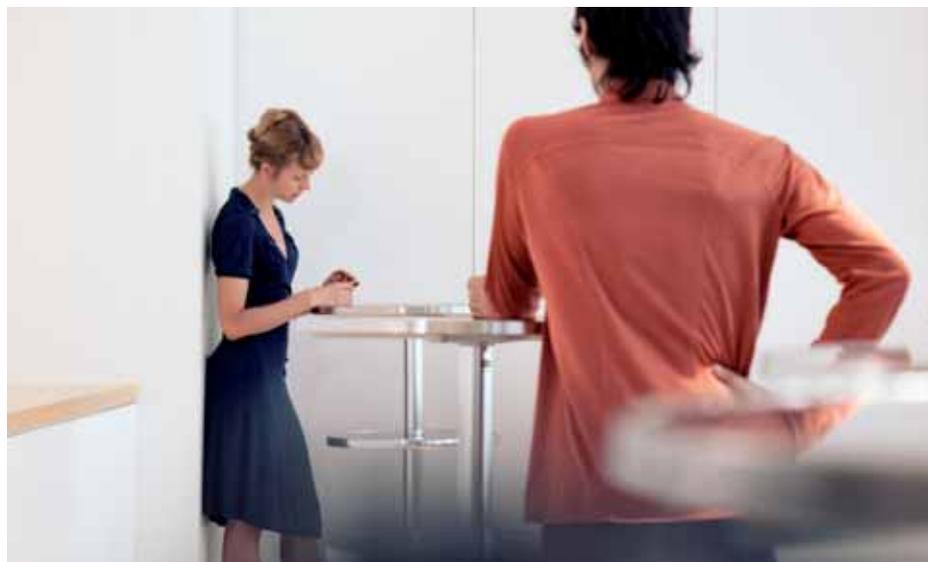
### Nuovi materiali informativi

La Confederazione mette a disposizione dei datori di lavoro e dei lavoratori nuovi materiali informativi nelle tre lingue nazionali:

- opuscolo per le datrici e i datori di lavoro. Informazioni per la prevenzione.
- opuscolo per le lavoratrici e i lavoratori. Una guida.
- depliant per le datrici e i datori di lavoro. Un buon clima di lavoro è pagante!
- studio sulla diffusione delle molestie sessuali in Svizzera (disponibile solo in tedesco e in francese).
- CD didattico per responsabili delle risorse umane e altri interessati (disponibile dalla fine di marzo 2008 presso l'UFU).

Tutte le pubblicazioni sono disponibili presso l'Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (UFCL) [www.pubblicazioni-federali.admin.ch](http://www.pubblicazioni-federali.admin.ch).

Sito web [www.molestiesessuali.ch](http://www.molestiesessuali.ch)





Valerie Berger  
Collaboratrice scientifica,  
Segreteria di Stato  
dell'economia SECO,  
Contratti collettivi e  
Sorveglianza del mercato  
del lavoro, Berna

## ■ Legge federale sul lavoro nero.

Il 1° gennaio 2008 è entrata in vigore la legge federale concernente i provvedimenti in materia di lotta contro il lavoro nero (LLN). Le misure introdotte dalla nuova legge si prefiggono tre obiettivi: creare incentivi alla lotta al lavoro nero, rafforzare l'azione repressiva e sensibilizzare l'opinione pubblica su questo argomento. Grazie ad esse si potrà combattere questo fenomeno in maniera più coordinata ed efficace.

### Le conseguenze del lavoro nero

Il lavoro nero non comporta solo una perdita di entrate per le autorità fiscali e le assicurazioni sociali, ma rappresenta una minaccia per l'incolumità dei lavoratori. Chi è in nero, percepisce salari bassissimi e lavora in condizioni sfavorevoli. Inoltre, il lavoro nero porta ad una distorsione della concorrenza. Non da ultimo, questo fenomeno, se non lo si combatte, pregiudica la credibilità dello Stato agli occhi dei contribuenti e può incrementare la sfiducia generale nei confronti delle istituzioni.

### Cosa comporta la nuova legge

Fino ad oggi, il punto debole nella lotta al lavoro nero non era tanto la mancanza di leggi quanto la scarsa applicazione delle stesse a livello cantonale. La nuova legge incentiva soprattutto il coordinamento a livello esecutivo e quindi una migliore collaborazione tra le autorità direttamente interessate. La LLN prevede la creazione di nuovi organi di controllo presso i cantoni, la cui funzione è migliorare la collaborazione tra gli organi di esecuzione delle varie legislazioni. Inoltre, se vi è il so-

spetto che ci sia un caso di lavoro nero, d'ora in poi lo scambio di dati tra le autorità sarà intensificato. Per dissuadere chi favorisce questo tipo di attività illegale, la legge introduce due tipi di sanzioni, rivolte ai datori di lavoro: l'esclusione dagli appalti pubblici e la riduzione degli aiuti finanziari. Come incentivo la legge ha introdotto un sistema di conteggio semplificato; in altre parole, i datori di lavoro che impiegano dipendenti con un reddito limitato potranno beneficiare di sgravi amministrativi in materia di assicurazioni sociali.

### In cosa consiste il lavoro nero

La nuova legge non dà una definizione di lavoro nero, ma indica le situazioni sulle quali le autorità devono svolgere un controllo: tra queste rientra il rispetto degli obblighi di notificazione e autorizzazione secondo il diritto delle assicurazioni sociali, degli stranieri e del diritto che disciplina l'imposizione alla fonte. Inoltre, gli organi di controllo cantonali trasmettono le loro osservazioni e informazioni se sussistono indizi su una violazione della legislazione in materia di imposta sul valore aggiunto. Secondo la LLN sono considerate lavoro nero le seguenti fattispecie:

- l'impiego di lavoratori che non sono stati dichiarati alle assicurazioni sociali (AVS, AI, IPG, ecc.),
- l'attività non dichiarata svolta da lavoratori che percepiscono prestazioni da un'assicurazione sociale (ad es. AI, AD),

La consigliera federale Doris Leuthard illustra le conseguenze del lavoro nero.





Conferenza stampa del 29 novembre 2007 sul lavoro nero: dott. Serge Gaillard, Direzione del lavoro SECO, la consigliera federale Doris Leuthard, il consigliere di Stato dott. Josef Keller, responsabile del Dipartimento di economia del Canton San Gallo (da sin.).

- l'impiego di lavoratori stranieri senza permesso di lavoro valido,
- i lavori svolti nell'ambito di un rapporto di lavoro a cui è stata attribuita una denominazione impropria per eludere l'obbligo di notificazione alle assicurazioni sociali (lavoro pseudo-indipendente),
- la mancata dichiarazione di fatturati soggetti all'IVA.

### **Intensificazione dei controlli nelle aziende**

La legge obbliga i cantoni a istituire un organo specifico che svolga controlli regolari nelle aziende e che sia in grado di verificare il rispetto degli obblighi, sopra citati, di notificazione e autorizzazione. Per non opprimere le aziende con ulteriori controlli, la SECO ha suggerito ai cantoni di insediare l'organo di controllo presso la stessa autorità preposta all'esecuzione delle misure in materia di libera circolazione delle persone. In questo modo i singoli controlli

saranno meglio armonizzati. La maggior parte dei cantoni ha optato per questo sistema. I cantoni avranno carta bianca nel decidere quanti controlli eseguire e in quali settori operare. Nel mese di gennaio in molti cantoni hanno iniziato a lavorare dei nuovi controllori in materia di lavoro nero.

### **La collaborazione tra le autorità competenti**

La legge prevede anche lo scambio di informazioni tra gli organi di esecuzione delle varie legislazioni (ispettorati del lavoro, autorità competenti in materia di stranieri e assicurazioni sociali, polizia, ecc.) e l'organo di controllo cantonale. Quest'ultimo funge da «perno» tra tutte le autorità coinvolte e consente di procedere in maniera coordinata nella lotta al lavoro nero. Tale organo trasmette anche le proprie osservazioni, desunte dai controlli svolti, a tutte le autorità coinvolte. Inoltre, in caso di sospetto di lavoro nero ora è

possibile uno scambio di dati direttamente tra gli organi di esecuzione delle varie legislazioni. Ad esempio, se l'autorità fiscale cantonale rileva che non è stato dichiarato un reddito da attività dipendente, essa lo comunica alle casse cantonali di compensazione.

### **Nuove sanzioni**

Oltre alle sanzioni previste dalle varie leggi (recupero dei contributi sociali con la riscossione di supplementi, multe, ecc.) i datori di lavoro, in caso di violazione grave e ripetuta del diritto in materia di assicurazioni sociali e di stranieri, rischiano l'esclusione dagli appalti pubblici fino ad un massimo di 5 anni oppure la riduzione degli aiuti finanziari. Sul sito Internet della SECO è visibile un elenco dei datori di lavoro che sono stati condannati (con sentenza passata in giudicato) per violazione dell'obbligo di notificazione e di autorizzazione.

### **Procedura di conteggio semplificata**

Con la creazione di un sistema di conteggio semplificato la notifica dei lavoratori alle assicurazioni sociali da parte dei datori di lavoro risulta più semplice. La cassa di compensazione diventa l'unico referente del datore di lavoro e il suo ruolo è di trasmettere la notifica all'assicuratore infortuni. Questa procedura si applica però solo ai datori di lavoro che occupano dei lavoratori con un salario annuo modesto. Se un datore di lavoro vuole adottare questa procedura, la massa salariale dell'azienda non deve superare i 53 040 franchi l'anno. Inoltre, tutti i dipendenti devono essere calcolati con la procedura semplificata.

### **Campagna di informazione e sensibilizzazione**

Parallelamente all'introduzione della legge, la SECO sta attuando una campagna di informazione e sensibilizzazione nazionale che mira ad illustrare le

conseguenze negative del lavoro nero. Tale campagna è stata lanciata ufficialmente dalla consigliera federale Doris Leuthard durante la conferenza stampa del 29 novembre 2007. Dato che il lavoro nero è un tema molto complesso, la SECO ha deciso di avviare una mera campagna di testo. I messaggi si rivolgono all'intera popolazione e devono fornire spunti di riflessione. In questa campagna si è voluto evitare di adottare toni accusatori o di mettere alla gogna determinati settori profes-

sionali. Lo slogan della campagna è all'insegna della positività e dice: «No al lavoro nero. Nell'interesse di tutti.» Il messaggio che si vuole trasmettere è che sia i datori di lavoro sia i lavoratori hanno diritto ad un rapporto di lavoro legale. Un elemento importante della campagna è il sito Internet «[www.no-al-lavoro-nero.ch](http://www.no-al-lavoro-nero.ch)». Qui potete trovare tutte le informazioni più importanti sul lavoro nero in Svizzera. Il sito fornisce consigli utili, gli indirizzi dei servizi da contattare e vari link. Sempre sul sito è

possibile ordinare gratuitamente vari supporti informativi come opuscoli, inserzioni, manifesti speciali e articoli promozionali. Infine, sul sito è presente anche una rubrica «Grazie!» dove possono registrarsi tutti coloro, privati e datori di lavoro, che dichiarano il proprio impegno per il lavoro legale. La SECO ringrazia di cuore tutte le persone e le aziende che aderiscono a questa campagna.

# Nella mia azienda nessuno deve nascondersi.

Non c'è posto per il lavoro nero in un'azienda. Dove il lavoro è legale, l'ambiente è migliore e non si temono controlli. Suggestioni e informazioni sulla nuova legge federale contro il lavoro nero su [www.no-al-lavoro-nero.ch](http://www.no-al-lavoro-nero.ch)

## No al lavoro nero. Nell'interesse di tutti.

[www.no-al-lavoro-nero.ch](http://www.no-al-lavoro-nero.ch)



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale delle economie DFE  
Segreteria di Stato dell'economia SECO



Johann Haas  
Sost. caposettore, Segreteria di Stato dell'economia SECO, Ispettorato federale del lavoro, Zurigo

## ■ La seconda edizione, riveduta e corretta, dell'opuscolo sulle panetterie.

Nella collana CFLS «Non c'è infortunio senza causa!» nel 1994 è uscita la prima edizione di un opuscolo dedicato al settore della panificazione, della pasticceria e confetteria. Dato che le giacenze di magazzino stavano per finire, si è deciso di ristampare l'opuscolo. La nuova versione, completamente riveduta, soddisfa le attuali esigenze del comparto.



### Il perchè della ristampa

Il vecchio opuscolo faceva parte di una collana dedicata alla prevenzione degli infortuni nel settore della panificazione; nel 1992 veniva pubblicato per la prima volta l'opuscolo Suva «Macchine maggiormente diffuse nei panifici» e nel 1993 l'opuscolo CFLS dal titolo «Esigenze minime per vecchie macchine usate in panifici e pasticcerie». Due anni dopo è stata pubblicata la prima edizione di un opuscolo Suva dedicato al problema dell'asma da farina (non disponibile in italiano). Queste pubblicazioni erano un valido supporto alla campagna di quell'epoca dedicata alla prevenzione degli infortuni nel settore della panificazione. Oggi qualcuno può giustamente chiedersi se sia ancora necessaria una pubblicazione simile tenuto conto che il settore dispone già di una soluzione settoriale consolidata. Da vari accertamenti è emerso che la soluzione settoriale fa

ampio ricorso all'opuscolo in questione. Non solo: esso viene utilizzato soprattutto nei corsi di formazione professionale di base e in quelli per i formatori professionali. In questo ultimo caso, è utile anche alle aziende e ai dipendenti che non aderiscono ad una soluzione settoriale. Inoltre, nel frattempo alcune condizioni quadro sono cambiate, basti pensare alla direttiva MSSL introdotta nel 2000. Era quindi ovvio che il contenuto della pubblicazione avesse bisogno di alcune modifiche.

### Le novità

Nella nuova edizione il numero di pagine è passato da 58 a 63. Inoltre, si è messo l'accento sulle cosiddette misure STOP (S come sicurezza, T come tecnica, O come organizzazione e P come comportamento personale). Anche se l'opuscolo Suva citato fornisce

informazioni dettagliate sul tema dell'asma, nella nostra pubblicazione abbiamo dedicato ampio spazio a questo argomento, che da sempre è il problema principale del settore, basti pensare ai costi, superiori a quelli di tutti gli infortuni professionali del comparto.

La veste grafica dell'opuscolo è stata adeguata ai nuovi standard CFLS e anche tra le foto ci sono alcune novità. Riteniamo che questo opuscolo sia uno strumento utile alle aziende come rimando ad altre pubblicazioni di approfondimento e che possa servire a riconoscere dove e come intervenire sul piano della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute.

### Ringraziamenti

Rivolgiamo un particolare ringraziamento al gruppo di lavoro che con impegno e dedizione ha contribuito alla stesura della nuova edizione. Oltre l'autore di questo articolo citiamo:

- Daniel Jakob, ASMPP/USMC
- Gerd Kabosch, ASMPP
- Markus Rutsch, ICA/AR
- Armin Zimmermann, SUVA

Per il prezioso lavoro dietro le quinte (contabilità, organizzazione della traduzione e della stampa) ringraziamo la signora M. Köllinger della segreteria CFLS. Rivolghiamo un ringraziamento speciale anche a tutte le aziende che ci hanno permesso di scattare delle foto nei locali di lavoro.

# ■ Nuovi supporti informativi della Suva.



Codice 66084.i



## La sicurezza parte dall'acquisto

Di che cosa bisogna tenere conto quando si acquistano macchine, apparecchi o attrezzi da lavoro nuovi? Quando sono considerati «conformi alla sicurezza»? A cosa occorre badare quando si acquistano macchine usate?

Le risposte sono contenute nel nuovo opuscolo della Suva rivolto ai datori di lavoro, capi azienda, responsabili della sicurezza e addetti agli acquisti. L'opuscolo informa inoltre sulla conformità ai requisiti di sicurezza nei casi particolari, ad esempio quando si acquistano attrezzature da lavoro direttamente all'estero (importazione diretta), quando si integra un impianto con una nuova macchina o se l'azienda costruisce una macchina per uso proprio.

Le attrezzature conformi ai requisiti di sicurezza servono a tutelare la salute e l'incolumità dei dipendenti. L'impiego di macchine conformi offre anche una maggiore tutela legale in caso di infortunio. Infine, l'azienda non deve investire denaro per dotare le macchine degli appositi dispositivi per ovviare alle carenze di sicurezza.

La pubblicazione comprende tre parti:

### ■ **Attrezzature di lavoro: la sicurezza parte dall'acquisto.**

Opuscolo informativo sull'acquisto, la modifica e l'adattamento di macchine nuove e usate e di altre attrezzature di lavoro. 16 pagine A4. Codice 66084.i

### ■ **Macchine sicure: consigli per gli acquisti.**

Informativa breve per i datori di lavoro, i capi azienda e gli acquirenti (sintesi di 66084). 6 pagine A4. Codice 66084/1.i

### ■ **Lista di controllo per le attrezzature di lavoro.**

Disponibile al sito [www.suva.ch/waswo-i/66084/2](http://www.suva.ch/waswo-i/66084/2). Non disponibile nella versione stampata.



Codice 84032.i

## Il sole – amico e nemico

Il sole è vita. I raggi del sole hanno un effetto stimolante e salutare sul nostro corpo e sul nostro umore e ci donano un senso di benessere. Ma il sole può essere anche pericoloso: un'eccessiva esposizione ai raggi solari può danneggiare la pelle e gli occhi. Ogni anno in Svizzera si ammalano 15000 persone di cancro della pelle, con tendenza in continuo aumento!

Chi lavora all'aria aperta è maggiormente esposto ai raggi UV e, perciò, ha un rischio maggiore di ammalarsi di cancro della pelle. Il rischio è particolarmente elevato per operai edili, copritetto, giardinieri, agricoltori, bagnini, maestri di sci, guide alpine, addetti agli skilift e via dicendo.

Il messaggio del nuovo opuscolo – frutto della collaborazione tra la Suva e la Lega del cancro – è questo: chi lavora all'aria aperta non deve assolutamente sottovalutare il rischio, anche se una bella abbronzatura fa parte di chi svolge certi mestieri.

## I pericoli del sole.

Informazioni per chi lavora all'aria aperta. 12 pagine, A6/5, codice 84032.i



Codice 88089.i

### **Campagne e proposte della Suva**

Volete concentrare le vostre iniziative di sicurezza su un argomento centrale durante il prossimo anno? Volte ridurre gli infortuni nel tempo libero? Allora vi consigliamo di leggere l'opuscolo «Prevenzione: campagne e proposte 2008» per trovare riferimenti alle proposte della Suva e spunti per progettare un'iniziativa in azienda.

#### **Prevenzione: campagne e proposte 2008.**

Opuscolo. 64 pagine A5, a colori. Codice 88089.i



Codice 84030.i

### **Allenare i muscoli per non rovinare la salute**

Chi svolge spesso lavori faticosi deve assolutamente badare ad assumere la posizione corretta. Ciò vale in particolare per chi deve trasportare o sollevare carichi pesanti, lavorare spesso a braccia sollevate o in posizione inginocchiata. Assumere una posizione di lavoro corretta aiuta a prevenire danni e affaticamento e nello stesso tempo serve ad allenare i muscoli. Il nuovo pieghevole destinato ai dipendenti contiene molti consigli facili da mettere in pratica.

#### **Attento a come ti muovi – per restare in forma e in salute.**

Consigli per le persone che svolgono lavori faticosi. Pieghevole, 8 pagine. Codice 84030.i



Codice 67000.i

### **Liste di controllo – file PDF in versione editabile**

La Suva propone quasi 150 liste di controllo per identificare i pericoli e pianificare le misure di sicurezza. Gli argomenti spaziano da «stoccaggio di merci accatastate» a «lavori con la motosega» oppure «nuovi collaboratori».

Ora questi apprezzati sussidi per la sicurezza in azienda sono ancora più facili da usare: i file PDF si possono editare al computer e quindi salvare, se si dispone di Adobe Reader 7.0 o versione superiore. Per trovare le liste di controllo si può procedere in tre modi.

#### **[www.suva.ch/individuazione-dei-pericoli](http://www.suva.ch/individuazione-dei-pericoli)**

inserendo il settore o la classe di rischio a cui appartiene la vostra azienda vengono elencate le liste di controllo significative e classificate per importanza e pertinenza.

#### **CD-ROM «Individuazione dei pericoli per le PMI»**

Codice 99072.d/f/i. Il CD è appena stato aggiornato ed offre le stesse possibilità di ricerca del sito internet appena menzionato.

#### **Publicazione «Individuazione dei pericoli e pianificazione delle misure con le liste di controllo»**

Codice 67000.i. Elenco di tutte le liste di controllo della Suva e della CFSL.

#### **[www.suva.ch/waswo-i](http://www.suva.ch/waswo-i)**

Questa applicazione permette la ricerca per parole chiave. Per esempio inserendo il lemma «carrello» viene visualizzata la lista di controllo «Carrelli elevatori a forche con guidatore seduto».



Codice 55254.i



Codice 55256.i

### Manifestini con messaggi per i collaboratori

#### ■ Non sottovalutate mai i pericoli sul lavoro.

Codice 55254.i

#### ■ Il tuo superiore è tutt'orecchi!

Se vedi che qualcosa non va, parlane con il tuo superiore. Non esitare a fare delle proposte, perché nessuno meglio di te conosce il tuo posto di lavoro.

Codice 55256.i

#### ■ Non prendere il transpallet per le corna

Codice 55258.i



Codice DVD 361.i

### Coordinare per garantire la sicurezza

Il film «Buon ponteggio» presenta degli infortuni spettacolari accaduti con i ponteggi e che non si dimenticano tanto presto. I commenti di un capocantiere, di un costruttore e di un utilizzatore dei ponteggi fanno capire chiaramente che il coordinamento tra tutti gli attori è un elemento centrale ed essenziale per la sicurezza. Ciascun partner deve svolgere efficacemente il proprio compito. Il film è un elemento centrale della campagna «Ponteggi sicuri» con cui la Suva intende ridurre gli infortuni e i costi nel settore.

#### «Buon ponteggio. Insieme per una maggiore sicurezza sui ponteggi».

Film di sensibilizzazione su DVD in italiano, francese, svizzero-tedesco e tedesco. Durata: 10 minuti. Codice DVD 361.d/f/i.

### Per ordinazioni

Per ordinare i supporti potete scrivere o telefonare a:  
Suva, Servizio clienti, casella postale, 6002 Lucerna

fax 041 419 59 17

tel. 041 419 58 51

oppure al sito: [www.suva.ch/waswo](http://www.suva.ch/waswo)

*Robert Hartmann, redattore*

*Suva, Comunicazione d'impresa, Lucerna*

### Simposio zurighese sulla sicurezza e la salute

Il simposio zurighese sulla sicurezza e la salute (Zürcher Kolloquium Arbeit + Gesundheit) si propone come una nuova piattaforma per lo scambio di conoscenze fra gli specialisti della sicurezza sul lavoro e altri attori interessati alla gestione della salute in azienda. Il progetto è promosso dal Centro di medicina del lavoro, ergonomia e igiene AEH e dal Master of Advanced Studies in lavoro e salute (MAS Arbeit+Gesundheit) del Politecnico federale di Zurigo. I simposi, che si terranno a scadenza trimestrale, sono riconosciuti come formazione dalle associazioni professionali responsabili delle soluzioni MSSL. Gli incontri offrono un'occasione per approfondire contatti interdisciplinari e promuovono lo scambio di idee su temi specialistici. Oggetto dei simposi saranno i diversi aspetti della gestione della salute in ambito aziendale. Ogni argomento sarà introdotto da una relazione teorica e approfondito con esempi pratici. Per ulteriori informazioni si rimanda ai siti Internet: [www.aeh.ch](http://www.aeh.ch), e [www.masag.ethz.ch](http://www.masag.ethz.ch)

Martedì, 20 maggio 2008, 16:15–18:00

#### **La sfida del lavoro a turni**

Martedì 23 settembre 2008, 16:15–18:00

#### **Dirigere l'azienda promuovendo la salute**

Martedì, 2 dicembre 2008, 16:15–18:00

#### **Gestione del rischio**



Dott. Serge Pürro  
Segretario principale  
CFSL, Lucerna

## ■ Il pericolo è in agguato anche sul posto di lavoro.

La CFSL punta sulla prevenzione e lancia una campagna di sensibilizzazione per il 2008.

Sul posto di lavoro i pericoli si celano spesso dove meno ce lo immaginiamo: in un groviglio di cavi, lungo una scala scivolosa o dietro una macchina per ufficio installata scorrettamente. Con questo messaggio la CFSL si rivolge in particolare ai proprietari di piccole e medie imprese del settore terziario. Nella sua nuova campagna di sensibilizzazione si serve soprattutto di annunci e viral video sul tema della prevenzione.

### Il pezzo forte della campagna: gli annunci

Che cosa hanno in comune un cocodrillo, un serpente e uno squalo bianco? Tutti e tre hanno un morso molto pericoloso e nessuno vorrebbe trovarseli davanti. Tuttavia esistono e non si possono ignorare. Negli annunci della campagna questi tre animali simboleggiano il pericolo che colpisce quando meno ce lo si aspetta. Oppure quando ci si comporta nel modo sbagliato. Testi incisivi descrivono cosa succede quando non si rispettano elementari misure di sicurezza.

Gli annunci indicano anche dove reperire informazioni dettagliate su diversi aspetti della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro: il sito Internet [www.cfsl.ch](http://www.cfsl.ch)

### Per i giovani e per chi è rimasto giovane: i viral video

Questi brevi video comunicano attraverso il linguaggio filmico i messaggi contenuti negli annunci. Brevi e concisi, sono realizzati apposta per piacere ai giovani e per essere diffusi via internet, con la rapidità di un virus (da qui il

I pericoli sul lavoro si nascondono dove meno ce li aspettiamo.

I pericoli sul lavoro si nascondono dove meno ce li aspettiamo. Situazioni che appaiono totalmente innocue causano spesso incidenti e sofferenze alle persone. Senza dimenticare le conseguenze economiche: ogni dipendente infortunato o malato costa al datore di lavoro circa CHF 600.– al giorno. Un danno che può essere evitato: per eliminare i pericoli sul lavoro bastano infatti semplici misure. Venite a scoprire quali su [www.cfsl.ch](http://www.cfsl.ch)

 **CFSL**  
Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro

Un manifesto della campagna di sensibilizzazione CFSL.

nome viral). Protagonista non è tanto il messaggio stesso, quanto la creatività. Soltanto i film più insoliti e divertenti, infatti, si diffondono a macchia d'olio nella rete.

La CFSL vuole raggiungere i giovani e chi è rimasto giovane anche con delle campagne di sampling nelle scuole professionali e in occasione delle fiere dell'artigianato e dell'industria. Il messaggio è formulato in modo molto chiaro: la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute riguardano tutti.

### Le due fasi della campagna

La campagna di sensibilizzazione comunica attraverso diversi canali ed è suddivisa in due fasi. La prima ha inizio ad aprile/maggio, la seconda a settem-

bre/ottobre 2008. Con la diffusione degli annunci e dei viral video la CFSL vuole ottenere un'ampia risonanza. Gli annunci saranno pubblicati in riviste specialistiche come «Context», «Der Treuhänder», «IT-Business» ma non solo. Si faranno infatti notare anche su «Bilanz», «Handelszeitung», «l'Hebdo» e altri ancora. Infine, gli annunci compariranno anche come banner in diverse piattaforme on-line dedicate all'economia, in lingua tedesca, francese e italiana.

### Manifesto da staccare

Da appendere in un posto ben visibile in azienda.

Per ordinare ulteriori copie  
[www.suva.ch/waswo-i](http://www.suva.ch/waswo-i)  
Codice 6076.i

# ■ Il modello Suva è pronto ad affrontare il futuro.

Il 1° aprile 1918 la Suva – l'Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni – dette inizio alla sua attività. La prima pietra era stata posata nel 1912 con la legge federale sull'assicurazione contro le malattie e gli infortuni (LAMI), che prevedeva l'introduzione dell'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni per una parte consistente dei lavoratori. Nello stesso tempo eliminava la responsabilità civile delle imprese, che fino ad allora in caso di infortunio dovevano risarcire i danni subito dai lavoratori, come stabilito dalla legge sul lavoro nelle fabbriche.

Oggi quasi 2800 collaboratori operanti nella sede principale di Lucerna, nelle 19 agenzie in tutte le regioni del Paese e nelle due cliniche di riabilitazione di Bellikon/AG e Sion/VS garantiscono un'assistenza ottimale a clienti e pazienti. La Suva assicura principalmente il settore industriale e artigianale, caratterizzato da un elevato rischio di infortunio e malattia professionale, e parti dell'amministrazione pubblica (uffici tecnici, centri di manutenzione forestali, addetti alla raccolta di rifiuti ed altri ancora).

## La Suva si autofinanzia

A parte il modesto capitale di partenza ricevuto all'inizio dalla Confederazione, fin dagli anni Trenta la Suva riesce a cavarsela senza il sostegno statale. L'utile viene ottenuto attraverso l'investimento accorto dei capitali sui mercati finanziari. In media, un terzo delle entrate degli ultimi 12 anni sono scaturite dal reddito di capitale. In virtù del fatto che la Suva è strutturata come assicurazione sociale, questi soldi non vengono versati agli azionisti, ma restano all'interno del sistema e aiutano a mantenere bassi i premi.



Da sin.: Thomas Daum, vicepresidente del Consiglio d'amministrazione; Franz Steinegger, presidente del Consiglio d'amministrazione; dott. Ulrich Fricker, presidente della Direzione; Colette Nova, vicepresidente del Consiglio d'amministrazione.

## La prevenzione della Suva come best practice in Svizzera e a livello internazionale

Fin dall'inizio, l'obiettivo della Suva è stato non solo di fornire prestazioni in caso di danni alla persona, ma di prevenire gli infortuni e le malattie professionali e, in tal modo, evitare sofferenze alle persone. Per questo motivo, da allora la Suva ha puntato sulla prevenzione e ha sviluppato autonomamente dei prodotti di sicurezza per i settori particolarmente a rischio, come per esempio il settore dell'edilizia o l'industria per la lavorazione del legno.

Secondo uno studio realizzato da Politecnico di Zurigo e Università di San Gallo alla fine del 2007, le assicurazioni dispongono di una posizione ottimale per veicolare i contenuti della prevenzione, grazie ai loro canali distributivi. In quest'ottica, la Suva gode di una posizione particolarmente privilegiata:

pioniera nell'applicazione dei programmi di prevenzione degli infortuni, è considerata un modello di «best practice» in Svizzera e a livello internazionale. Un esempio: la Suva rappresenta la punta di diamante nella prevenzione dell'ipoacusia di origine professionale. Con i suoi audiomobili, esegue test dell'udito in tutta la Svizzera per 200 000 lavoratori esposti a forte rumore e sensibilizza i lavoratori a indossare le protezioni auricolari. Un'iniziativa coronata dal successo, dato che l'ipoacusia professionale oggi è quattro volte minore rispetto a 30 anni fa.

## Il new case management impone gli standard

L'esigenza principale della Suva è da sempre quella di reintegrare prima possibile i lavoratori infortunati all'interno del processo lavorativo. Dal 1929 al 2000 la Suva ha gestito la clinica termale

«Zum Schiff» a Baden dove, pochi anni dopo l'acquisto, aprì una scuola di deambulazione per persone che avevano subito amputazioni. Nel 1974 e nel 1999 si sono realizzate le moderne cliniche di riabilitazione di Bellikon e Sion.

La Suva ha imposto particolari standard di riferimento nella reintegrazione degli infortunati con il suo new case management (NCM), introdotto nel 2003. Il sistema NCM interviene soprattutto dove gli infortunati gravi versano in una situazione difficile sul piano personale, professionale, familiare e sociale e, in collaborazione con tutti gli attori, cerca soluzioni che consentano all'infortunato di rientrare nell'attività professionale. Datori di lavoro, medici e altri attori vi svolgono un ruolo importante.

Oggi la Suva paga ogni mese quasi 120 milioni di franchi per 100000 rendite d'invalidità e superstiti.

### Il partenariato sociale come carta vincente

Un altro vantaggio è la gestione della Suva con il coinvolgimento delle parti sociali. I datori di lavoro e i lavoratori sono rappresentati pariteticamente nel Consiglio d'amministrazione e, insieme, propongono soluzioni equilibrate e condivise. Thomas Daum, direttore dell'Unione svizzera degli imprenditori e vicepresidente del Consiglio di amministrazione della Suva: «I datori di lavoro delle aziende più soggette ai rischi hanno trovato nella Suva un partner che non si limita ad assicurarli, ma offre loro un valido supporto per promuovere la sicurezza del lavoro e per favorire il reinserimento dei dipendenti infortunati, grazie a una profonda competenza nel campo.»

Nell'ottica dei lavoratori, Colette Nova, segretaria dirigente dell'Unione sindacale svizzera e vicepresidente del Consiglio di amministrazione della Suva: «Gli effetti del modello Suva sono tangibili: un rapporto costi-benefici eccellente, un'attività vincente di prevenzione e di riabilitazione. Un'assicurazione trasparente, che non ha nulla da nascondere.»



Conferenza stampa in occasione dell'anniversario della Suva.



Mostra itinerante: tramite immagini accattivanti e messaggi incisivi si visualizzano le conoscenze e le competenze acquisite dalla Suva nel campo dell'assicurazione, prevenzione e riabilitazione.

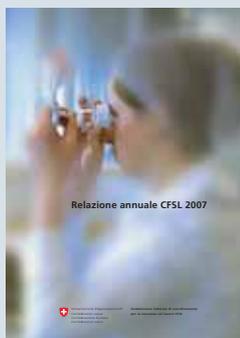
### Aumentare il beneficio per i clienti

Per Franz Steinegger, presidente del Consiglio di amministrazione, è necessario anche sfruttare i vantaggi della Suva per il futuro. «Se però vogliamo che la Suva resti competitiva e possa impiegare a lungo termine le proprie competenze, bisogna che le sia garantito il peso necessario. Ma in particolare deve essere in grado di rispondere alle esigenze dei suoi clienti. Per questo deve riuscire a proporre offerte che vadano anche oltre le prestazioni imposte per legge.» Franz Steinegger chiede pertanto di creare questo spazio di manovra per la Suva nel quadro della revisione della legge sull'assicurazione contro gli infortuni. Uno spazio di manovra, inoltre, che secondo Steinegger non intende fare concorrenza a nessuno, ma è ragionevole sul piano economico.

A questo proposito anche Ulrich Fricker, presidente della Direzione della Suva, afferma: «Il Consiglio federale ha commissionato uno studio nel 2004 che testimonia che la Suva è la più efficiente delle assicurazioni contro gli infortuni.» Per ogni franco investito, con la Suva agli assicurati tornano indietro 95 centesimi sotto forma di prestazioni. Nelle assicurazioni private si arriva a 80 centesimi. La ragione va ricercata nel fatto che la Suva, in quanto istituto di diritto pubblico, non ha azionisti ai quali versare denaro, e che grazie all'assicurazione obbligatoria vengono meno le spese di acquisizione necessarie per conquistare nuovi clienti. Inoltre, il Consiglio federale ha definito la Suva il più importante e innovativo fissatore di standard nel campo dell'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni.

# ■ Fatti e cifre.

## I fatti essenziali delle sedute CFSL



Relazione annuale CFSL

### Organico

Il Consiglio federale ha proceduto il 28 novembre 2007 alla nomina dei membri della Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro CFSL per il periodo della carica 2008-2011. I nuovi nominati sono:

- a) Werner Krummenacher (AWA Basilea Città), rappresentante degli organi d'esecuzione cantionali della legge sul lavoro
- b) Heinz Roth (ASA), rappresentante degli assicuratori privati)
- c) Ursula Vogt (santésuisse), rappresentante delle casse malati.

La CFSL ha nominato il 2 aprile 2008 i suoi membri supplenti.

### Affari

Nelle sedute dell'11 dicembre 2007 e del 2 aprile 2008 la CFSL

- ha deciso l'attuazione del progetto «Miglioramento della prevenzione degli infortuni professionali nel prestito di personale» e formato un gruppo di progetto (direzione: dott. Erich Janutin, sostituto del segretario CFSL)
- ha deciso la prosecuzione nel 2008 della campagna di sensibilizzazione concernente la sicurezza e la tutela della salute sul posto di lavoro
- ha preso conoscenza del piano di lavoro a medio termine 2008–2011
- ha preso conoscenza e approvato la relazione della Commissione finanze sulla situazione finanziaria della CFSL in vista della pianificazione a medio termine per gli anni 2008–2011
- ha approvato il preventivo per il 2008
- ha deciso l'attuazione della Giornata svizzera della sicurezza sul lavoro (GSSL) giovedì 22 ottobre 2009 sull'argomento «Risk Assessment» e nominato Robert Lang (Suva) come presidente del comitato organizzativo
- ha approvato la relazione annuale 2007 a mano del Consiglio federale
- ha preso conoscenza dell'informazione sulle previste basi legali nella cosiddetta «legge sulla prevenzione» per incrementare la prevenzione e la promozione della salute
- si è occupata della visione «250 vite»
- ha approvato i programmi della Giornata degli organismi responsabili e della Giornata di lavoro 2008
- ha preso posizione sul riconoscimento di una nuova offerta di corsi per specialisti della sicurezza nella Svizzera romanda
- ha incaricato la sua Segreteria di avviare l'attuazione del corporate design dell'Amministrazione federale per le pubblicazioni della CFSL.