



La gestione del lavoratore con disagio psichico. L'esperienza in una grande azienda di trasporto pubblico: i modelli organizzativi.

A. Verga (1) S. Zandonà (2) V. Franzetti (3) A. Pistarà (3)

(1) Ospedale San Raffaele - Resnati S.p.a.
Responsabile Servizio Sanitario ATM Milano

(2) Risorse Umane e Organizzazione
Responsabile Servizi Sociali ATM Milano

(3) Direzione Risorse Umane e Organizzazione Servizi Sociali e
Medicina del Lavoro ATM Milano

Mansione, attività del D.M. 88/99 e D.L. 81/08 già assoggettate a verifica assenza sostanze stupefacenti e psicotrope problemi alcol-correlati

- personale addetto direttamente alla circolazione dei treni e alla sicurezza dell'esercizio ferroviario che espliciti attività di condotta, verifica materiale rotabile, manovra apparati di sicurezza, formazione treni, accompagnamento treni, gestione della circolazione, manutenzione infrastruttura e coordinamento e vigilanza di una o più attività di sicurezza
- personale addetto direttamente alla circolazione dei treni e alla sicurezza dell'esercizio ferroviario
- personale addetto alla circolazione e alla sicurezza delle ferrovie in concessione e in gestione governativa, metropolitane, tranvie e impianti assimilati, filovie, autolinee e impianti funicolari aerei e terrestri

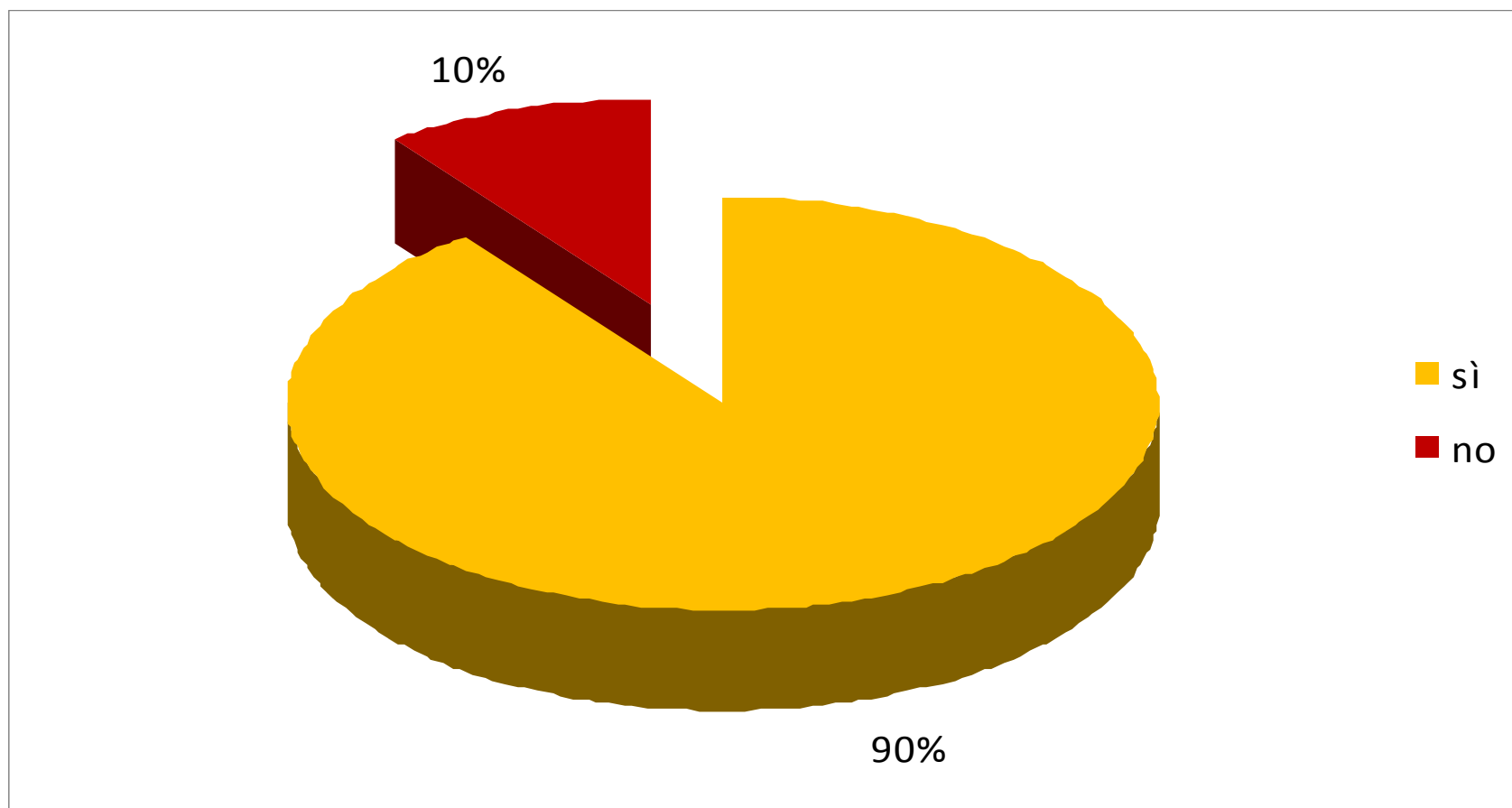


- 1. COMPITO LAVORATIVO COMPLESSO**
- 2. NOTEVOLE RIGIDITA' ORGANIZZATIVA**
- 3. ELEVATA RESPONSABILITA' VERSO TERZI**
- 4. POPOLAZIONE MOLTO SELEZIONATA**

La caratteristica di compito lavorativo complesso connessa alla maggior parte delle mansioni aziendali, ha comportato la necessità di procedere ad una gestione dei casi critici, in cui non rientrano solo quelli “psichiatrici”, secondo una logica, finalizzata a:

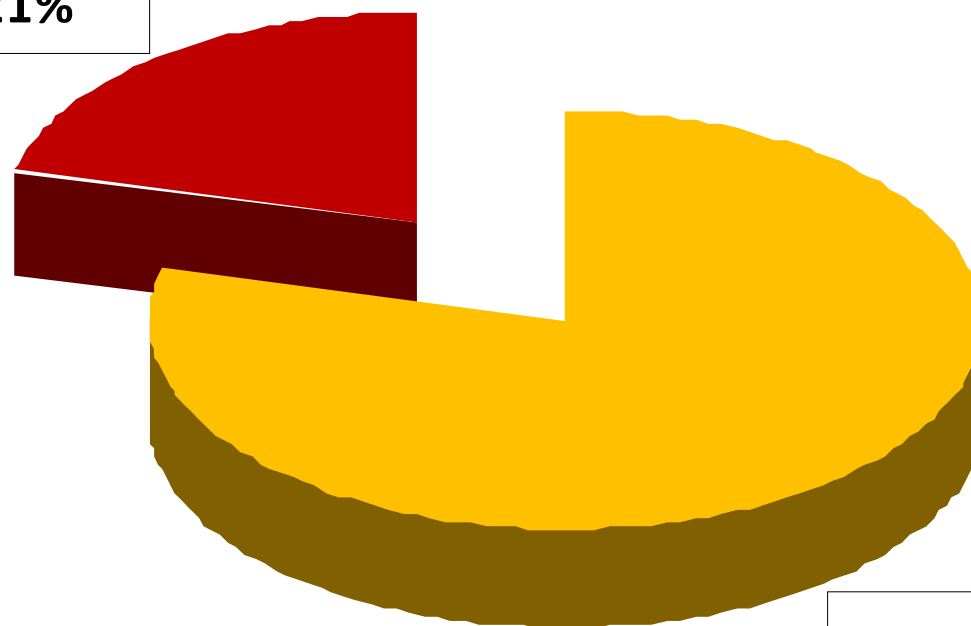
- evitare soluzioni apparenti e/o solo “ burocratiche “.
- creare una condizione di operatività in una mansione vera, “ non inventata “ e di reale utilità sia per l’azienda sia per il lavoratore (“cliente interno”).
- una “visione aziendale” ampia, che permetta di tenere in considerazione, non solamente le implicazioni di natura nosologica e clinica, ma anche sociale, economica e familiare del lavoratore, tramite l’intervento del Servizio Sociale Aziendale .

SORVEGLIANZA SANITARIA

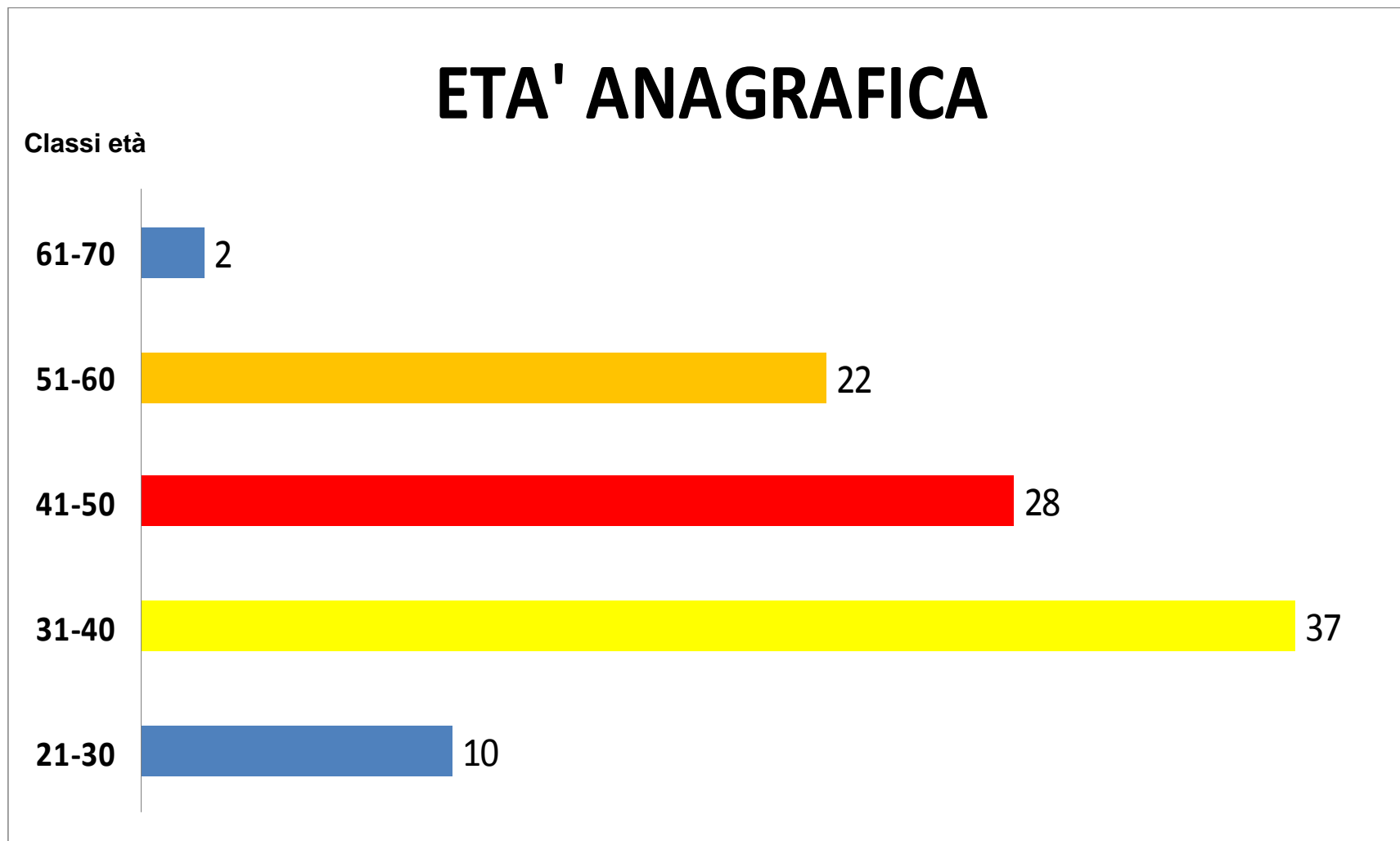


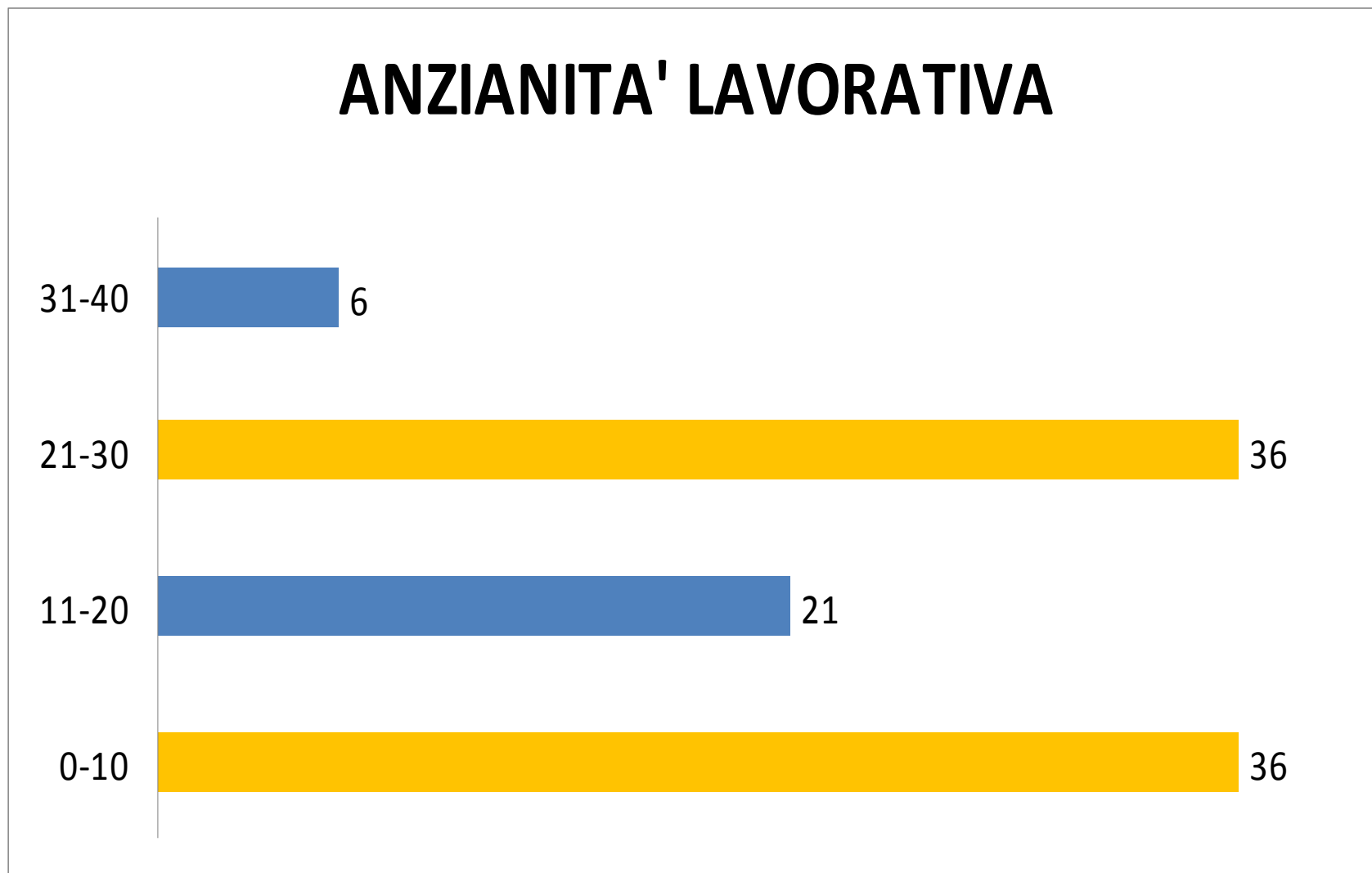
AREA COMPETENZA

Psicologica
21%

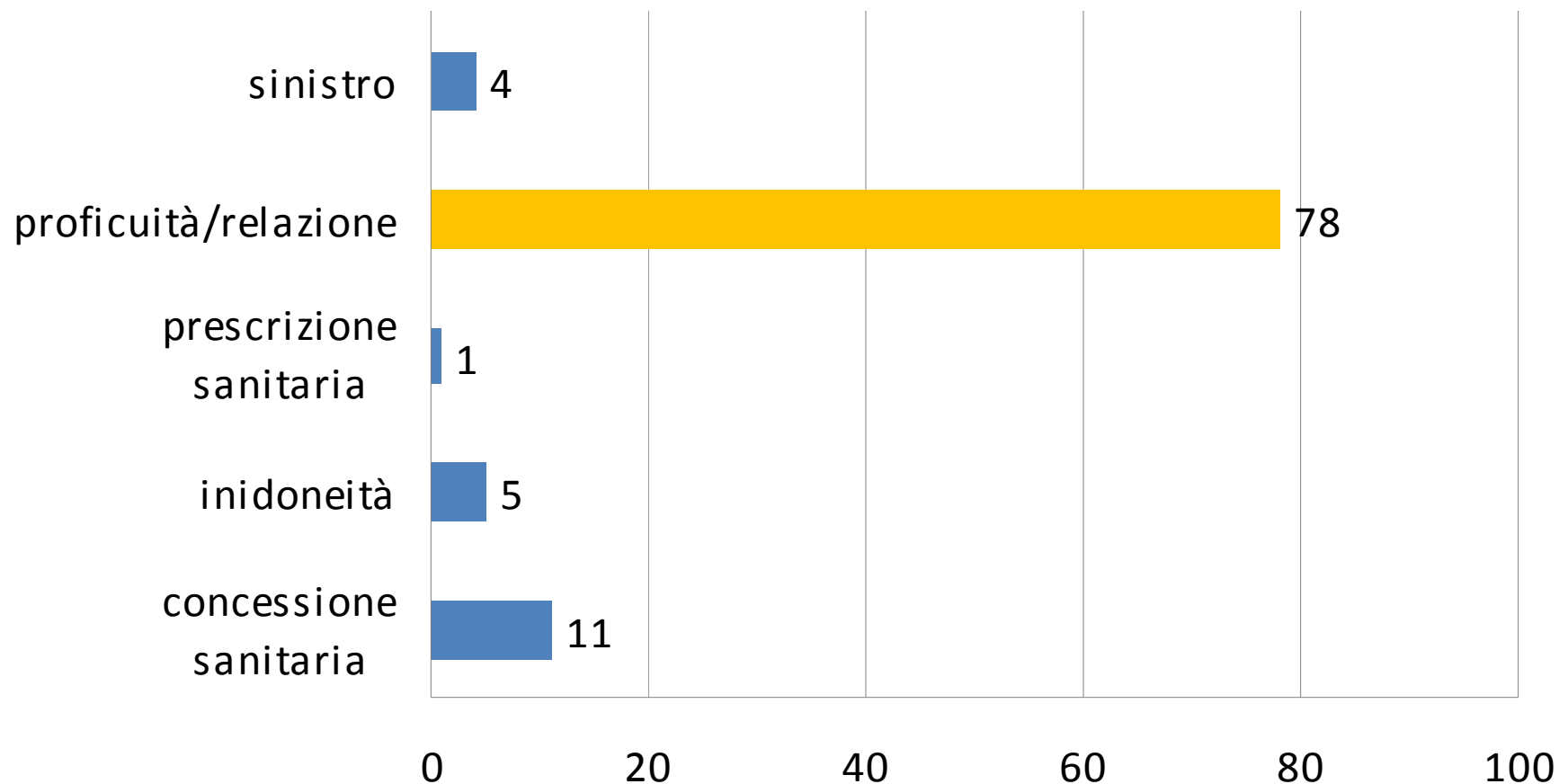


Psichiatrica
79%

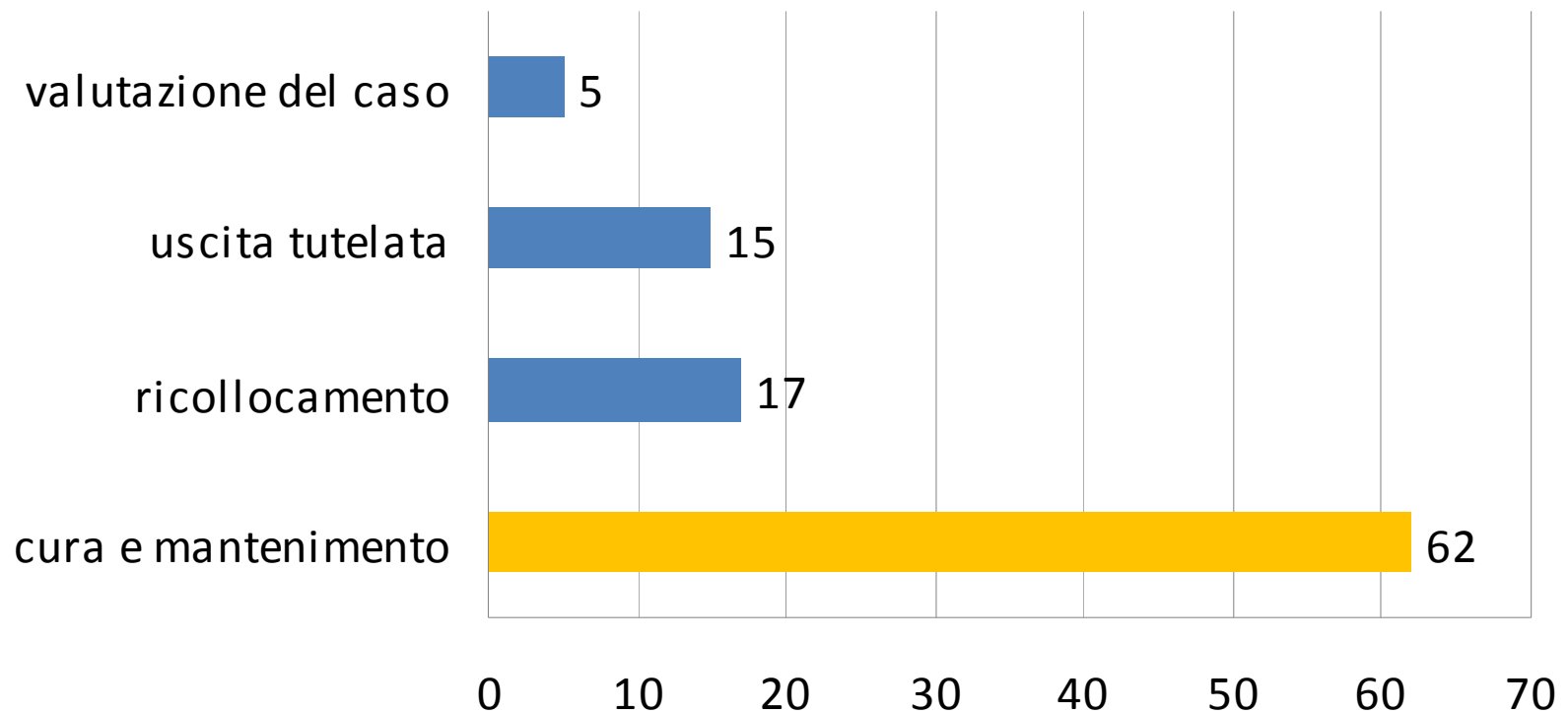


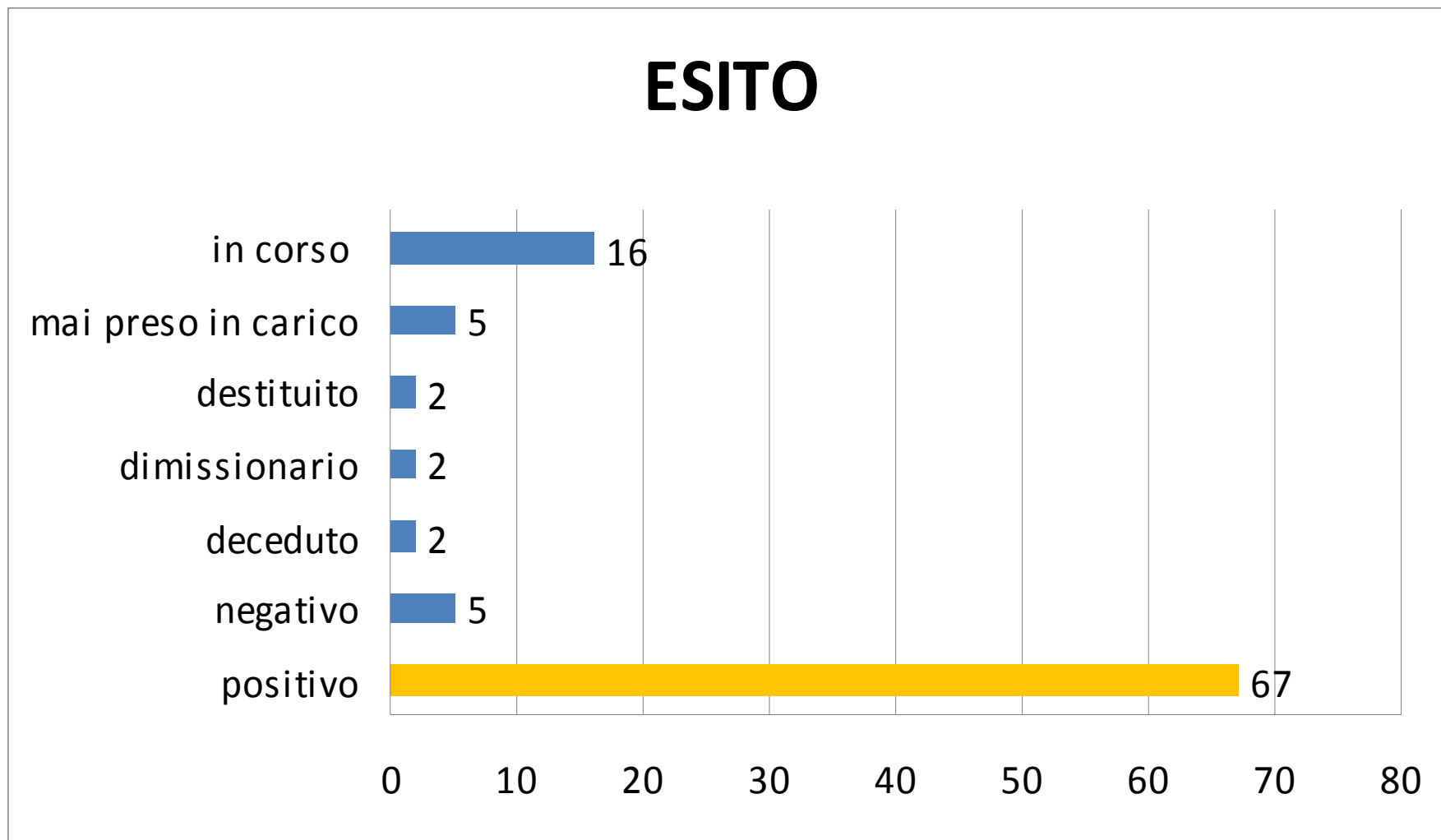


MODALITA' RILEVAZIONE DEL CASO



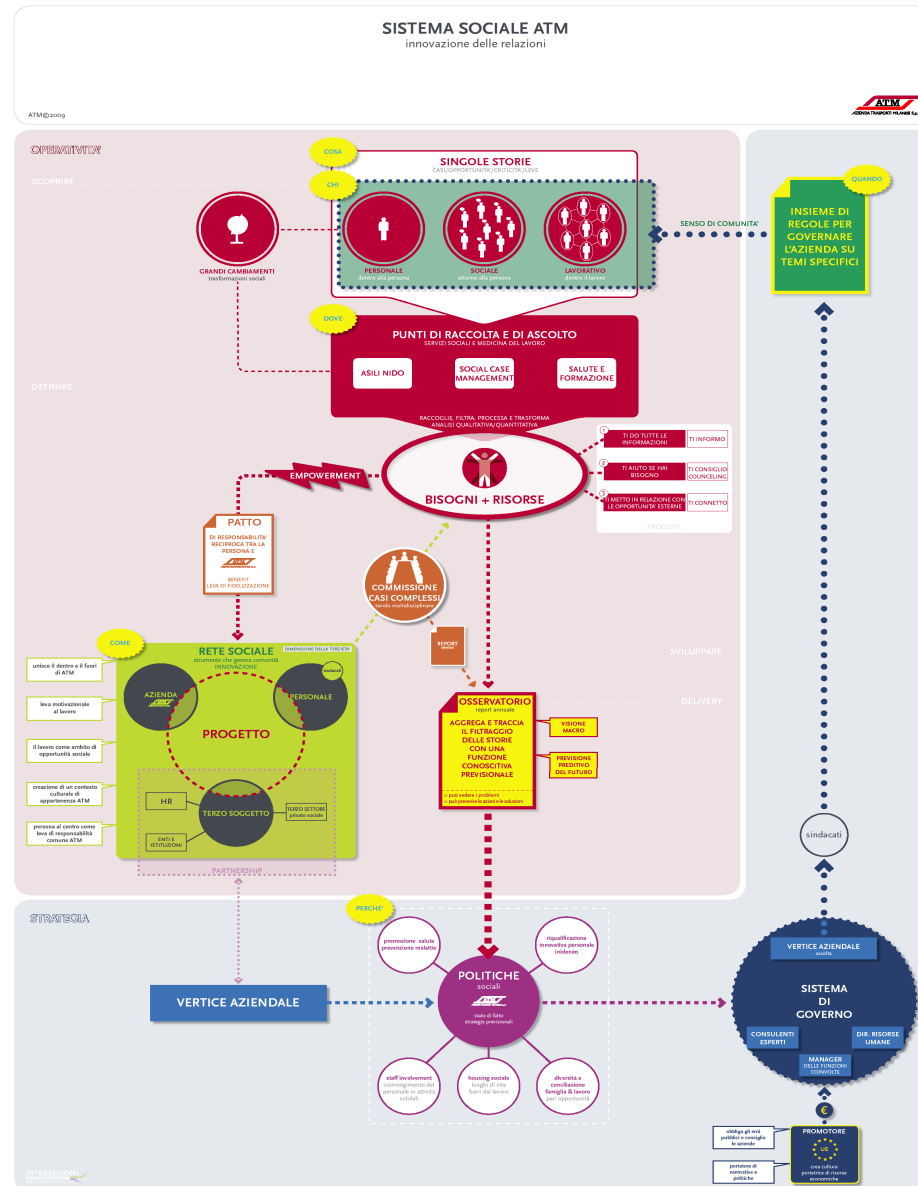
TIPOLOGIA DI INTERVENTO





<h2 style="text-align: center;">ANALISI DI 32 CASI</h2> <p style="text-align: center;">(DATI PRELIMINARI)</p>		
Mansione iniziale	Mansione finale	N°
Operatore di esercizio	Ausiliario	16
Operatore di esercizio	Operatore di mobilità	1
Operatore di esercizio	Op. magazzino	1
Operatore di esercizio	Add. Parcheggio	1
Operatore di esercizio	Staff	1
Impiegato	Ausiliario	1
Operaio	Ausiliario	7
Operatore di stazione	Operaio	2
Macchinista	Operaio	1
Operatore di stazione	Ausiliario	1
	Totale	32

La gestione del lavoratore con disagio psichico. L'esperienza in una grande azienda di trasporto pubblico: i modelli organizzativi.



Dalla rilevazione delle problematiche, attraverso l'attività di Social Case Management e il Progetto Decentramento, derivano le cinque specifiche dimensioni delle politiche sociali del Gruppo ATM:

1. GESTIONE DIFFERENZE

- valorizzazione talenti
- qualità ambienti (fisici e relazionali)
- conciliazione vita privata e lavorativa

2. PROMOZIONE SALUTE E BENESSERE

- prevenzione dipendenze
- alimentazione e stili di vita
- attività fisica
- prevenzione secondaria (diagnosi precoce)

3. RIQUALIFICAZIONE INIDONEI

ambito informatico e ambito manutenzione

4. HOUSING SOCIALE

- residenze temporanee neoassunti
- accesso all'abitazione per situazioni straordinarie (separati)

Le specificità del Social Case Management e del Progetto Decentramento

- ✓ **Networking** azienda, collaboratori e territorio
- ✓ **Empowerment** collaboratori e nuovi patti solidali
- ✓ **Coinvolgimento manager/capi**
- ✓ **Partnership** con eccellenze
- ✓ **Decentramento dei servizi HR** nei luoghi di lavoro

Alcuni casi di successo...

- CASO 1: assunto nel 2007 come conducente di radiobus. Nel 2008 si evidenziano importanti difficoltà lavorative e relazionali. Di seguito viene diagnosticata una grave patologia psichiatrica. Immediata gestione in rete con CPS e Azienda Ospedaliera per la cura. Successivo progetto di ricollocazione sulla base delle capacità residue e negoziazione di un orario lavorativo ridotto con utilizzo temporaneo del PT e benefici della L.104 (in ore). Oggi lavora come armatore presso la Direzione Impianti Fissi e Sistemi con continuità e produttività. Si riscontra la qualità percepita da parte del collaboratore.
- CASO 2: assunto nel 1997 come tranviere. Privo di una rete sociale e familiare di riferimento, nel 2003 affronta una grave depressione. Riscontrato un curriculum con un percorso di studi di tipo tecnico, successivamente alla cura viene ricollocato nell'ambito della Direzione Ingegneria Rotabili diventando elettromeccanico. Oggi è coniugato con due figli. Non ha avuto recidive.
- CASO 3: assunto nel 2001 come operaio. Nel 2003, in concomitanza con la nascita della prima figlia, si rileva una grave scompensazione che fa emergere una diagnosi psichiatrica. Successivamente ad una fase di cura è stato ricollocato nell'ambito staff ed è oggi addetto alla bigliettazione nella Direzione Rete Commerciale. In mantenimento terapeutico, non ha avuto recidive.
- CASO 4: assunto nel 1999 conducente. Successivamente ad un grave evento infortunistico (aggressione) accede ad una riabilitazione stress post-traumatico prevista presso l'HSR. Successivamente alla cura accederà al progetto Riqualficazione Informatica Inidonei potendosi ricollocare con un profilo di qualifica e di competenze più elevate. Ad oggi ha conseguito la patente ECDL europea e sta realizzando il training on the job in una Direzione aziendale.