PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 28 - numero 5994 di Lunedì 12 gennaio 2026

Sicurezza sul lavoro: esperienze per favorire la conformità alla normativa

I casi studio commissionati dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro per il sostegno alla conformità in materia di sicurezza e salute sul lavoro. Gli studi di casi in Norvegia e un report sull'approccio alla sicurezza.

Bilbao, 12 Gen ? In Europa il miglioramento delle modalità e pratiche di **gestione della salute e sicurezza sul lavoro** (SSL) nei vari settori industriali e nelle aziende di diverse dimensioni (grandi, medie e piccole) deve essere stimolato e sostenuto da una serie di attori istituzionali e processi sia interni che esterni alle aziende. E la ricerca in materia, con riferimento anche a tutti i documenti prodotti dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA), evidenzia il ruolo fondamentale che gli organismi di regolamentazione statali, come gli ispettorati del lavoro e i servizi di prevenzione, possono svolgere in materia di SSL (EU-OSHA, 2021).

Proprio partendo da queste evidenze ci soffermiamo oggi su alcune esperienze realizzate in Europa e che sono state raccolte in vari studi di casi (**Case Study**), commissionati dall'Agenzia EU-OSHA.

Ci soffermiamo oggi in particolare su varie esperienze norvegesi con riferimento ai seguenti argomenti:

- Norvegia: l'utilità di un servizio di assistenza telefonica
- Norvegia: l'assistenza dei servizi di medicina del lavoro
- Norvegia: i vari casi studio e l'approccio norvegese alla sicurezza

Pubblicità

Norvegia: l'utilità di un servizio di assistenza telefonica

Partiamo dal caso studio "**Norwegian labour Inspectorate's call service: supporting occupational safety and health compliance (Case NO4)**" (*Servizio di assistenza telefonica dell'Ispettorato norvegese del lavoro: sostegno alla conformità in materia di sicurezza e salute sul lavoro*), a cura di Rolf K. Andersen and Johanne Stenseth Huseby.

Lo studio mostra come in Norvegia l'Autorità di ispezione del lavoro gestisca un **servizio di assistenza telefonica** per le richieste di informazioni su questioni relative ai diritti e ai doveri nei luoghi di lavoro norvegesi. Fornisce agli attori della sicurezza le conoscenze e gli strumenti di cui hanno bisogno per conformarsi alle normative al riguardo.

Il documento segnala che il servizio di orientamento e consulenza è efficace nell'aiutare i datori di lavoro, i lavoratori e vari altri soggetti a ottenere le informazioni di cui hanno bisogno. E questo vale anche per datori di lavoro e lavoratori stranieri, con informazioni fornite in varie lingue,

Il servizio di assistenza telefonica opera, in Norvegia, a livello nazionale e fornisce informazioni e orientamento su questioni relative alla SSL in conformità con le normative in materia di lavoro. Sebbene non possa fornire orientamento su casi specifici, il servizio aiuta coloro che inviano le loro richieste a risolvere le loro questioni specifiche, aiutandoli a comprendere e utilizzare le normative in modo corretto. Inoltre, il servizio di assistenza telefonica può fornire informazioni su dove cercare aiuto per casi specifici.

Nell'analisi di questo servizio si è rilevato che potrebbe essere utile un livello più elevato di analisi delle richieste ricevute, ad esempio raccogliendo dati sui settori che ricorrono più spesso in tali richieste. Ottenere una panoramica delle domande poste e degli argomenti ricorrenti può essere utile per riconoscere quali sono le questioni che caratterizzano il mercato del lavoro e quali argomenti in materia di SSL sono particolarmente difficili da comprendere per i vari attori della sicurezza aziendale.

Riguardo alla sua evoluzione si indica che dal 2015 è stata data grande importanza allo sviluppo del sito web dell'Autorità di ispezione del lavoro e ciò ha portato a una diminuzione del numero di richieste che l'unità riceve tramite telefonate. Inoltre nel gennaio 2023, il servizio di assistenza telefonica ha introdotto un chatbot. Il chatbot (che nel 2024, secondo alcune stime, avrebbe risposto a più di 60.000 richieste) è basato su un algoritmo. Utilizza un database, riconoscendo le parole nella domanda e trovando la risposta corretta in un database di risposte precompilate basate su questo. Non è in grado di formulare risposte autonomamente. Se il chatbot non ha una risposta disponibile alla domanda posta, la persona che ha posto la domanda viene inoltrata a una chat con un operatore del servizio di assistenza telefonica.

Si ricorda poi che il ruolo del servizio di assistenza telefonica è diventato particolarmente evidente durante la pandemia di COVID-19, quando ha svolto un ruolo nazionale nel rispondere alle richieste di informazioni relative alle nuove normative COVID-19 in materia di lavoro.

In definitiva il Case Study mostra come il **servizio di assistenza telefonica** svolga un ruolo centrale nella diffusione della consapevolezza e nella fornitura di conoscenze sulla legislazione in materia di SSL tra tutti gli attori della sicurezza. Tale servizio è considerato dall'Autorità un **mezzo efficace** per garantire il rispetto della legislazione in materia di SSL nella vita lavorativa norvegese.

Norvegia: l'assistenza dei servizi di medicina del lavoro

Ci soffermiamo anche su un secondo caso studio dal titolo "**Norway's occupational health service: supporting occupational safety and health compliance (Case NO5)**" (*Servizio di medicina del lavoro in Norvegia: a sostegno della sicurezza sul lavoro e della conformità alle norme in materia di salute e sicurezza*), sempre a cura di Rolf K. Andersen and Johanne Stenseth Huseby.

Il documento ricorda che la legge norvegese sull'ambiente di lavoro (WEA) stabilisce che alcuni settori industriali siano tenuti a disporre di un **servizio di medicina del lavoro**. Si tratta di un servizio di consulenza specialistica nell'ambito della prevenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro che mira ad assistere i datori di lavoro e i dipendenti nel monitoraggio dell'ambiente di

lavoro nella loro azienda. È difficile stimare quante aziende in Norvegia siano collegate a un servizio di questo tipo. Nel 2018, Oslo Economics ha stimato che circa 95.000 aziende erano coperte dal sistema dei servizi di medicina del lavoro. Ciò corrispondeva a circa il 60% (1,6 milioni) della forza lavoro norvegese.

Il compito principale del sistema di servizi di medicina del lavoro è quello di **sostenere e assistere le imprese** al fine di garantire un ambiente di lavoro adeguato e responsabile, basato su competenze interdisciplinari. Il servizio di medicina del lavoro dovrebbe inoltre fornire ai datori di lavoro consulenza su come organizzare la propria attività per garantire il miglior ambiente di lavoro possibile per i propri lavoratori.

Il Case Study presenta anche un **esempio** di come può funzionare un servizio di medicina del lavoro. L'esempio riguarda un servizio interno di medicina del lavoro in una grande **impresa di costruzioni**. Il servizio ha 10 dipendenti, sei sono infermieri del lavoro con varie formazioni specialistiche aggiuntive e ci sono due fisioterapisti, un igienista del lavoro e il responsabile del servizio che è uno specialista in medicina del lavoro. La direzione dell'azienda ha sottolineato l'importanza di avere un servizio di medicina del lavoro strettamente legato all'azienda che sia coinvolto in una fase precoce dei processi e che sia a conoscenza di ciò che accade nelle diverse unità e aree di attività. Un'altra parte del lavoro del servizio di medicina del lavoro è legata all'organizzazione di corsi di formazione.

Rimandiamo, per avere altri dettagli sulle possibili iniziative per migliorare la conformità alle normative in materia di SSL, alla lettura integrale dei due casi studio commissionati e pubblicati dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro.

Norvegia: i vari casi studio e l'approccio norvegese alla sicurezza

Segnaliamo tutti i Case Study relativi alla Norvegia e il report sull'approccio norvegese alla promozione della conformità in materia di sicurezza e salute sul lavoro:

- **Norway's approach in supporting occupational safety and health compliance: role of the labour inspectorate and prevention services. Report** *(L'approccio della Norvegia nel promuovere la conformità in materia di sicurezza e salute sul lavoro: ruolo dell'ispettorato del lavoro e dei servizi di prevenzione)*
- **Norwegian Labour Inspectorate's risk-based-strategy: supporting occupational safety and health compliance (Case NO1)** (*Strategia dell'Ispettorato del lavoro norvegese basata sul rischio: sostegno alla conformità in materia di sicurezza e salute sul lavoro*)
- **Norway's inter-agency anti-crime cooperation: supporting occupational safety and health compliance (Case NO2)** (*Cooperazione inter-agenzie norvegese in materia di lotta alla criminalità: sostegno alla conformità in materia di salute e sicurezza sul lavoro*)
- **Norway's experience and lessons learned from the COVID-19 pandemic: supporting occupational safety and health compliance (Case NO3)** (*L'esperienza della Norvegia e gli insegnamenti tratti dalla pandemia di COVID-19: sostenere la conformità in materia di salute e sicurezza sul lavoro*)
- **Norwegian Labour Inspectorate's call service: supporting occupational safety and health compliance (Case NO4)** (*Servizio di assistenza telefonica dell'Ispettorato norvegese del lavoro: sostegno alla conformità in materia di sicurezza e salute sul lavoro*)
- **Norway's occupational health service: supporting occupational safety and health compliance (Case NO5)** (*Servizio di medicina del lavoro della Norvegia: sostegno alla sicurezza e alla conformità in materia di salute sul lavoro*)
- **Norway's regional safety representatives: supporting occupational safety and health compliance (Case NO6)** (*Rappresentanti regionali per la sicurezza norvegesi: sostegno alla conformità in materia di sicurezza e salute sul lavoro*)

Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:

Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro - Norway's approach in supporting occupational safety and health compliance: role of the labour inspectorate and prevention services ? Report e 6 Case study ? edizione 2024

 Licenza Creative Commons

www.puntosicuro.it