



GUIDA OPERATIVA PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO- CORRELATO

è il prodotto della interazione dinamica fra **la persona e il contesto organizzativo e sociale** in cui lavora

è la risultante di un **rapporto distorto** tra la percezione delle sollecitazioni imposte dal compito/ruolo/ambiente e le capacità della persona a farvi fronte.

“un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate a capacità, risorse o esigenze del lavoratore” (NIOSH,1999)



I PRESUPPOSTI NORMATIVI:

- ✘ L. 39/2002 modifica l'art. 4 del D.Lgs 626/94: la valutazione deve riguardare “tutti” i rischi
- ✘ Accordo europeo sullo stress da lavoro 08/10/2004
- ✘ Direttiva 24/03/2004 del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”.
- ✘ Recepimento accordo europeo in Italia 09/06/2008
- ✘ D.Lgs 81/08 art. 28: la valutazione dei rischi “...deve riguardare tutti i rischi...tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004,...”

I PRESUPPOSTI NORMATIVI:

- ✘ DL 30/12/2008 (convertito nella legge 27.2.2009 n. 14) proroga al 16/05/2009 l'entrata in vigore delle disposizioni concernenti la valutazione dello stress lavoro-correlato
- ✘ D.Lgs 106/09 introduce il comma 1-bis dell'art. 28, che afferma che “La valutazione dello stress lavorocorrelato... è effettuata nel rispetto delle indicazioni elaborate dalla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque...a far data dal 1° agosto 2010”.

RIFERIMENTI PRINCIPALI:

- ✘ ACCORDO INTERCONFEDERALE PER IL RECEPIMENTO DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLO STRESS LAVORO-CORRELATO (2004)
- ✘ Linee di indirizzo applicate in Lombardia, Toscana, Emilia-Romagna, Liguria
- ✘ Proposta metodologica del NETWORK NAZIONALE PER LA PREVENZIONE DEL DISAGIO PSICOSOCIALE NEI LUOGHI DI LAVORO (coordinato dall'ISPESL) 2010

CAMPO DI APPLICAZIONE:

- ✘ Lo stress lavoro-correlato è oggetto di preoccupazione sia per i datori di lavoro sia per i lavoratori.
- ✘ Vi dovrebbe essere un interesse comune ad affrontare la tematica e la necessità di una azione congiunta.
- ✘ Eliminare o contenere i fattori stressogeni lavorativi comporterebbe benefici per la salute dei lavoratori, ma anche vantaggi per l'impresa
- ✘ Il pericolo stress lavoro-correlato (e il relativo possibile rischio) può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore
- ✘ Non è possibile quindi escludere a priori, per nessuna realtà lavorativa, la necessità di procedere ad una valutazione

CAMPO DI APPLICAZIONE:

- ✘ in linea generale lo stress identifica una condizione in cui l'individuo non si sente in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative dell'ambiente
- ✘ nell'ambito del lavoro tale squilibrio si può verificare quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative
- ✘ non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato
- ✘ lo stress lavoro-correlato è causato da fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro, come l'inadeguata gestione dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione...

CONSEGUENZE

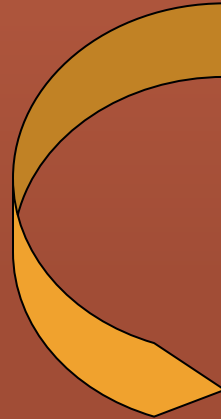
- disturbi soggettivi dello stato di salute sia a breve che a medio-lungo periodo fino alla malattia
- minore motivazione lavorativa, abbassamento dei livelli di performance, assenteismo
- è la condizione prevalente associata al deterioramento della salute per il 22,3% dei lavoratori in Europa (2007)
- 20 miliardi di euro è il costo globale dello stress nell'Unione Europea (2005)

CAMPO DI APPLICAZIONE:

- ✘ Il tema specifico delle molestie e della violenza sul posto di lavoro non sono oggetto dell'accordo sullo stress lavoro-correlato
- ✘ Tuttavia molte delle dinamiche messe in atto per esercitare violenza morale sono le stesse che possono essere presenti come fattori di stress in organizzazioni inadeguate, anche senza una precisa volontarietà lesiva
- ✘ Valutare e tenere sotto controllo tutti i possibili fattori di stress legati all'organizzazione del lavoro e ai rapporti interpersonali sul lavoro, crea un contesto lavorativo che scoraggia l'esercizio di forme di violenza di natura intenzionale

IL PROCESSO

valutazione
oggettiva e
soggettiva



OGGETTIVA

- analisi documentale
- dati statistici
- **osservazione diretta**

SOGGETTIVA

partecipazione alla
osservazione diretta
attraverso il coinvolgimento
dei lavoratori

**NON RICERCA DI SOGGETTI STRESSATI
MA DI PROBLEMI ORGANIZZATIVI!**

IL PROCESSO



IL PERCORSO DI VALUTAZIONE

- Coinvolgimento top management
- Preparazione dell'organizzazione
- Azioni comunicative e informative
- Analisi documentale
- Azioni formative
- Valutazione del rischio (oggettiva / soggettiva)
- Gestione del rischio (misure collettive / individuali)
- Verifica e monitoraggio

Tutte le fasi devono essere descritte nel DVR



INDIVIDUAZIONE GRUPPI OMOGENEI

- ✘ Nelle aziende a maggiore complessità organizzativa è opportuno condurre la valutazione **non considerando l'azienda nella sua interezza**, ma analizzando i dati per partizioni organizzative o per gruppi omogenei di lavoratori.
- ✘ Il criterio di omogeneità da rispettare è quello relativo alla **natura del problema da analizzare**.
- ✘ In alcuni casi potrà riguardare una caratteristica della mansione lavorativa (es. operatori di sportello al pubblico), in altri l'omogeneità rispetto al soggetto da cui dipende l'organizzazione del lavoro (una struttura che fa capo ad una figura dirigenziale).

FATTORI DI RISCHIO STRESSOGENI

Contesto lavorativo:

- Cultura organizzativa
- Ruolo nell'organizzazione
- Autonomia decisionale/controllo
- Relazioni interpersonali sul lavoro
- Interfaccia famiglia/lavoro

Contenuti lavorativi:

- Ambiente di lavoro e attrezzature
- Pianificazione dei compiti
- Carico / ritmi di lavoro
- Orario di lavoro

CONTESTO LAVORATIVO

CULTURA ORGANIZZATIVA	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione di problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
RUOLO NELL'ORGANIZZAZIONE	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone
SVILUPPO DI CARRIERA	Incertezza / blocco della carriera, insufficienza / eccesso di promozioni, bassa retribuzione, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO	Partecipazione ridotta al processo decisionale, carenza di controllo sul lavoro (il controllo, specie nella forma di partecipazione rappresenta anche una questione organizzativa e contestuale di più ampio respiro)
RELAZIONI INTERPERSONALI SUL LAVORO	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
INTERFACCIA FAMIGLIA/LAVORO	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera

CONTENUTI LAVORATIVI

AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE	Condizioni fisiche di lavoro, problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro
PIANIFICAZIONE DEI COMPITI	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzazione, incertezza elevata
CARICO/RITMI DI LAVORO	Sovraccarico o sottocarico di lavoro, mancanza di controllo sul ritmo, alti livelli di pressione temporale
ORARIO DI LAVORO	Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali

VALUTAZIONE DEL RISCHIO : 1° FASE

INDICATORI OGGETTIVI DI RISCHIO

La valutazione si basa su:

- indicatori misurabili / eventi sentinella
- tipo di attività lavorativa
- check list

Gli strumenti possono essere utilizzati direttamente dalle figure della prevenzione in azienda

I valori di riferimento vanno scelti, quando disponibili, rispettando criteri di omogeneità con il tipo di attività produttiva, le dimensioni dell'azienda, le caratteristiche della popolazione lavorativa. Possono essere effettuati anche confronti nell'ambito della stessa azienda tra diversi gruppi omogenei o tra diversi periodi temporali.

VALUTAZIONE DEL RISCHIO : 1° FASE

INDICATORI OGGETTIVI DI RISCHIO

indici infortunistici
assenze per malattia
ricambio del personale
procedimenti e sanzioni
segnalazioni del medico competente
funzione e cultura organizzativa
ruolo nell'ambito dell'organizzazione
l'evoluzione e lo sviluppo di carriera
autonomia decisionale e controllo
rapporti interpersonali al lavoro
interfaccia casa-lavoro
ambiente di lavoro ed attrezzature
pianificazione dei compiti
carichi, ritmi di lavoro
orario di lavoro, turni

COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI

Deve essere assicurato il coinvolgimento dei lavoratori ai fini della corretta interpretazione delle caratteristiche del lavoro e dell'individuazione dei fattori potenzialmente stressanti.

Questo contributo dei lavoratori nella fase di rilevazione degli indicatori oggettivi è cosa diversa dalla rilevazione della percezione soggettiva dei medesimi elementi e il disagio ed il malessere che ne possono derivare.

DEFINIZIONE DI RISCHIO BASSO

UNA CONDIZIONE IN CUI NON RISULTANO NECESSARI INTERVENTI DI ELIMINAZIONE O RIDUZIONE DEL RISCHIO, MA SOLO UNA RIVALUTAZIONE PERIODICA

VALUTAZIONE DEL RISCHIO : 2° FASE

VALUTAZIONE DELLA PERCEZIONE SOGGETTIVA DEI LAVORATORI

- ✘ Questionari standardizzati
- ✘ focus group
- ✘ interviste semi-strutturate

Questi strumenti dovrebbero
essere maneggiati da
personale esperto

VALUTAZIONE DEL RISCHIO NELLE AZIENDE < 10 LAVORATORI

1. Valutazione indicatori oggettivi



Misure di prevenzione

VALUTAZIONE DEL RISCHIO: FLOW CHART

Tutti i luoghi di lavoro con lavoratori subordinati



Rischio NON basso

Numero
lavoratori

≤ 10

> 10

Rilevazione
della
Soggettività
del gruppo

Interventi di
prevenzione

Verifica
Prima Fase



ELEMENTI DA VALUTARE	VALUTAZIONE “OGGETTIVA”	VALUTAZIONE “SOGGETTIVA”
Indicatori di effetto (“eventi sentinella”) <ul style="list-style-type: none"> - indici infortunistici, - assenze per malattia, - ricambio del personale, - procedimenti e sanzioni, - segnalazioni del medico competente 	Analisi su base documentale dei dati presenti in azienda	<u>impossibile</u>
Fattori di contenuto del lavoro <ul style="list-style-type: none"> - ambiente di lavoro ed attrezzature - pianificazione dei compiti - carichi, ritmi di lavoro - orario di lavoro, turni 	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
Fattori di contesto del lavoro <ul style="list-style-type: none"> - funzione e cultura organizzativa - ruolo nell’ambito dell’organizzazione - l’evoluzione e lo sviluppo di carriera, - autonomia decisionale e controllo - rapporti interpersonali al lavoro - interfaccia casa-lavoro 		
Fattori propriamente soggettivi <ul style="list-style-type: none"> - tensioni emotive e sociali - sensazione di non poter far fronte alla situazione - percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti 	<u>impossibile</u>	Verifica mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
Fattori propriamente soggettivi (indicatori di effetto) <ul style="list-style-type: none"> - disturbi e patologie riferibili allo stress 	Valutazione epidemiologica dei dati della sorveglianza	Verifica mediante questionari

ELEMENTI DA VALUTARE	VALUTAZIONE “OGGETTIVA”	VALUTAZIONE “SOGGETTIVA”
<p>Indicatori di effetto (“eventi sentinella”)</p> <ul style="list-style-type: none">- indici infortunistici,- assenze per malattia,- ricambio del personale,- procedimenti e sanzioni,- segnalazioni del medico competente	<p>Analisi su base documentale dei dati presenti in azienda</p>	<p><u>impossibile</u></p>

ELEMENTI DA VALUTARE	VALUTAZIONE “OGGETTIVA”	VALUTAZIONE “SOGETTIVA”
<p>Fattori di contenuto del lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> - ambiente di lavoro ed attrezzature - pianificazione dei compiti - carichi, ritmi di lavoro - orario di lavoro, turni 	<p>Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list</p>	<p>Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate</p>
<p>Fattori di contesto del lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> - funzione e cultura organizzativa - ruolo nell’ambito dell’organizzazione - l’evoluzione e lo sviluppo di carriera, - autonomia decisionale e controllo - rapporti interpersonali al lavoro - interfaccia casa-lavoro 		

ELEMENTI DA VALUTARE	VALUTAZIONE “OGGETTIVA”	VALUTAZIONE “SOGGETTIVA”
<p>Fattori propriamente soggettivi</p> <ul style="list-style-type: none"> - tensioni emotive e sociali - sensazione di non poter far fronte alla situazione - percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti 	<p><u>impossibile</u></p>	<p>Verifica mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate</p>
<p>Fattori propriamente soggettivi (indicatori di effetto)</p> <ul style="list-style-type: none"> - disturbi e patologie riferibili allo stress 	<p>Valutazione epidemiologica dei dati della sorveglianza</p>	<p>Verifica mediante questionari</p>

MISURE DI PREVENZIONE

Le soluzioni di prevenzione collettiva possono riguardare misure tecniche (potenziamento degli automatismi tecnologici...), misure organizzative sull'attività lavorativa (orario sostenibile, alternanza di mansioni nei limiti di legge e contratti, riprogrammazione attività...), misure procedurali (definizione di procedure di lavoro...), misure ergonomiche (progettazione ergonomica dell'ambiente e dei processi di lavoro) e misure di revisione della politica aziendale (azioni di miglioramento della comunicazione interna, della gestione, delle relazioni, ecc.).

Le soluzioni rivolte agli individui sono finalizzate alla gestione di problemi specifici, diversi da quelli riscontrati nella maggioranza, che riguardano solo alcuni lavoratori. Possono essere attuate soluzioni di supporto ai singoli lavoratori (counselling, consultori interni, sportelli di ascolto) e interventi da parte del medico competente anche a seguito di richiesta di visita medica da parte del lavoratore.

SORVEGLIANZA SANITARIA

La sorveglianza sanitaria non costituisce una misura d'elezione in tutte le situazioni di stress lavoro-correlato, andando invece privilegiati gli interventi sull'organizzazione del lavoro.

In qualsiasi momento un lavoratore può chiedere di essere sottoposto a visita medica, qualora tale richiesta sia correlata ai rischi lavorativi.

Esistono tuttavia delle situazioni lavorative, nelle quali, pur adottando tutti i possibili miglioramenti, permane una situazione stressogena potenzialmente dannosa, in quanto la condizione di stress è insita nel contenuto del lavoro e non può essere ulteriormente ridotta con misure organizzative.



AVVERTENZA

LISTA DI CONTROLLO PER RLS

Contrariamente a quanto previsto per altri rischi che vanno valutati solo se chiaramente presenti in azienda (ad esempio il rumore, le vibrazioni, gli agenti chimici, l'utilizzo di determinate macchine e attrezzature, ecc.), **tutte le aziende sono tenute a fare la valutazione del rischio stress.**

Questo non vuol dire però che in tutti luoghi di lavoro si debba trovare effettivamente questo rischio.

Ciò premesso, alcune voci della lista di controllo indicano che cosa deve fare l'RLS, altre evidenziano violazioni di legge o il mancato rispetto delle Indicazioni da parte dell'azienda.

Le voci relative alle violazioni dovranno essere accuratamente riportate nel parere che l'RLS farà allegare alla valutazione del rischio stress effettuata dal datore di lavoro.

L'RLS potrà usare quel parere, se lo riterrà necessario, anche per ricorrere all'organo di vigilanza o in caso di sopralluoghi.

Lista di controllo per RIs – 1°

- ✘ Gli unici due documenti sullo stress lavoro-correlato che il D.Lgs 81/2008 menziona come riferimenti necessari per gestire correttamente il problema stress sono l'Accordo europeo del 2004, recepito in Italia con l'Accordo interconfederale del 9 giugno 2008 e le Indicazioni metodologiche della Commissione consultiva nazionale emanate il 18 novembre.
- ✘ *Questi due documenti sono stati messi a disposizione del personale in azienda, sono stati illustrati e analizzati in occasione della informazione e formazione obbligatoria sui rischi e sono utilizzati quali riferimenti in occasione della valutazione del rischio stress?*

SI		NO	
----	--	----	--

Lista di controllo per RIs – 2°

- ✘ L'azienda o suoi consulenti, per adempiere agli obblighi di informazione, formazione e valutazione del rischio stress lavoro correlato, hanno adottato altri criteri o documenti in contrasto con quelli contenuti nell'Accordo e nelle Indicazioni?

SI		NO	
----	--	----	--

Lista di controllo per RIs – 3°

- ✘ Visto che la valutazione del rischio stress lavoro correlato *“non prende in esame il singolo ma gruppi omogenei di lavoratori che risultino esposti a rischi dello stesso tipo”*, sei stato consultato, hai espresso il tuo parere su come sono stati individuati i gruppi omogenei?

SI		NO	
----	--	----	--

Lista di controllo per RIs – 4°

- ✘ Sei stato consultato, hai espresso il tuo parere sulla scelta dello strumento (lista di controllo, intervista, questionario, riunione, focus group) da usare per “sentire” i lavoratori e/o per dire la tua opinione sui fattori di rischio elencati nelle liste 2 e 3 delle Indicazioni nella fase preliminare della valutazione del rischio stress?

SI		NO	
----	--	----	--

Lista di controllo per RIs – 5°

- ✘ *Hai chiesto di prendere visione e di dire la tua sulla lista degli indicatori/eventi sentinella e sulla valutazione che ne ha dato il datore di lavoro?*

SI		NO	
----	--	----	--

Lista di controllo per RIs – 6°

- ✘ Hai controllato che i lavoratori siano stati informati del fatto che tra gli eventi sentinella rientrano anche le segnalazioni scritte che i lavoratori hanno il diritto di fare per indicare quali fattori di rischio o circostanze ricorrenti di stress potrebbero essere rimosse?

SI		NO	
----	--	----	--

Lista di controllo per RIs – 7°

- ✘ Hai verificato che le due liste dei fattori di rischio (lista 2 e 3) da esaminare durante la “valutazione preliminare” siano state adattate e, se necessario, integrate in relazione alle specifiche caratteristiche del lavoro e dell’organizzazione aziendale?

SI		NO	
----	--	----	--

Lista di controllo per RIs – 8°

- ✘ Prima che si concluda la “valutazione preliminare”, hai controllato che i lavoratori/gruppi omogenei siano stati effettivamente “sentiti” e cioè che abbiano potuto indicare (lasciando traccia scritta e preferibilmente anonima) se tra i fattori di rischio elencati nelle liste 1 e 2 delle Indicazioni ce ne siano alcuni su quali è necessario intervenire?

SI		NO	
----	--	----	--

Lista di controllo per RIs – 9°

- ✘ *Nel caso l'azienda abbia deciso, anziché “sentire” direttamente i lavoratori, di sentire solo gli RIs, questi ultimi si sono fatti carico, prima di esprimere la propria valutazione sui fattori di rischio delle liste 2 e 3 , di raccogliere loro stessi le valutazioni dei lavoratori interessati portandole a sintesi?*

SI		NO	
----	--	----	--

Lista di controllo per RIs – 10°

- × L'esito della “valutazione preliminare” è scaturito dall'esame unitario degli eventi sentinella e di tutti i fattori di rischio presenti in azienda (e non da una valutazione separata e incompleta tra lista 1 e liste 2 e 3) ?

SI		NO	
----	--	----	--

Lista di controllo per Rls – 11°

- ✘ A “valutazione preliminare” conclusa ritieni che l’azienda abbia tenuto conto delle valutazioni espresse dai lavoratori e dagli Rls e che siano stati identificati gli effettivi fattori di rischio stress presenti e individuati interventi correttivi coerenti?

SI		NO	
----	--	----	--

Lista di controllo per Rls

- ✘ Se hai delle risposte con esito negativo, attivati,
- ✘ pretendi,
- ✘ informa la Categoria,
- ✘ chiama lo Sportello Sicurezza CDLM Genova allo 010 6028626

NO ?

NO ?