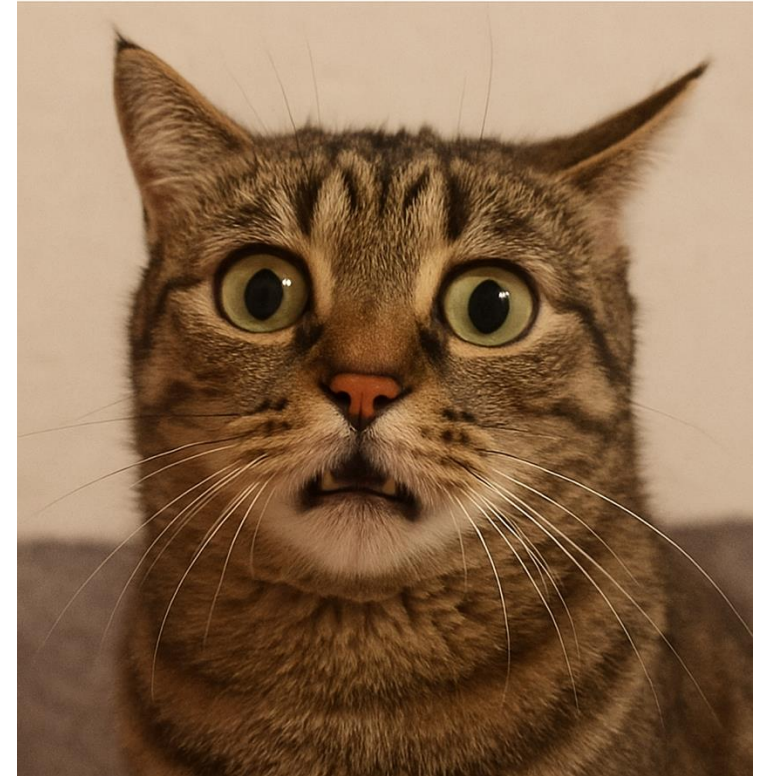


VALUTAZIONE DELLO STRESS E DEI FATTORI DI RISCHIO

*NORMATIVA E PREPARAZIONE
DELL'ORGANIZZAZIONE*

**quando a lavoro mi
chiedono se sono
stressato**



Lo Stress Lavoro-Correlato

Ricordate questa definizione?

- ‘Uno stato che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e che deriva dal fatto che le persone **non si sentono in grado** di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti.

L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e queste possono essere considerate positive, ma di fronte a una **esposizione prolungata a forti pressioni** egli avverte grosse difficoltà di reazione' (Accordo Europeo 8 Ottobre 2004)

Lo Stress Lavoro-Correlato

- 2004: Accordo Europeo sullo Stress Lavoro-Correlato (SLC)
 - Necessità di **prevenire** e **ridurre** i rischi da SLC
 - In base all'art. 139 del Trattato, questo accordo-quadro europeo volontario **impegna i membri a implementarlo** in accordo con le procedure e le pratiche proprie delle parti sociali nei vari Stati membri e nei paesi dell'Area Economica Europea.
 - L'implementazione di questo accordo sarà effettuata **entro tre anni** dalla data della sua firma.

SLC: cosa dice la legge

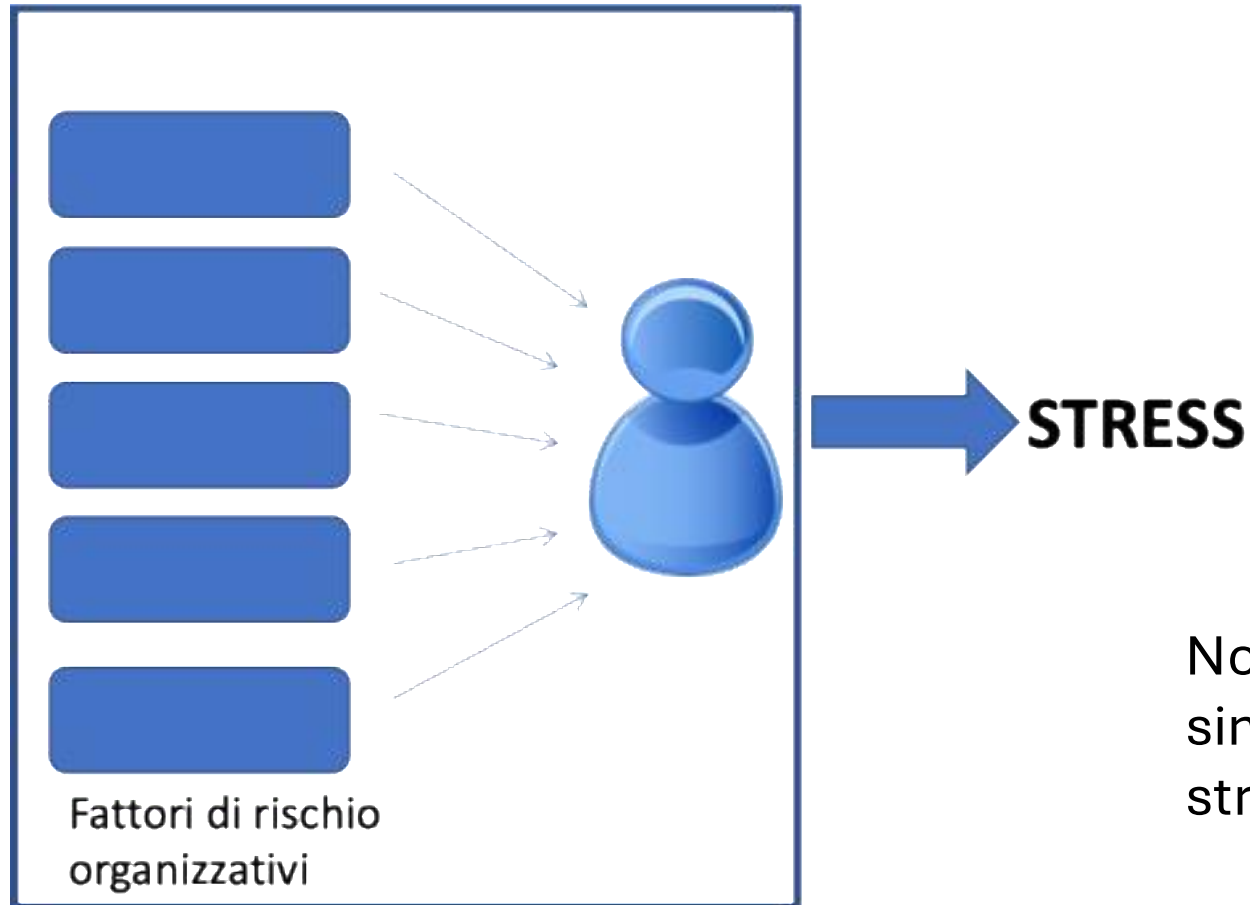
- 2008 (9 aprile): D.Lgs 81 *‘Testo unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro’* (sostituisce il D.Lgs 626)
 - Art. 28 comma 1: la **valutazione** [dei rischi] deve riguardare **tutti** i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo **stress lavoro-correlato**, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004
 - Ne consegue che il rischio SLC va **obbligatoriamente** inserito nel DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) come qualsiasi altro rischio
 - Ok, ma come? Da chi? Quando?

SLC: cosa dice la legge

- SLC → rischio **trasversale**
 - Tutte le aziende devono fare la valutazione SLC
- Chi fa la valutazione del rischio da SLC?
 - La valutazione del rischio stress lavoro correlato è parte integrante della valutazione dei rischi e come tale viene effettuata dal **Datore di lavoro** che si avvale di **RSPP**, **Medico Competente** (se nominato) e **RLS**
 - **RSPP**: Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
 - **RLS**: Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
- Lo **psicologo** può essere chiamato in qualità di **ESPERTO ESTERNO**

SLC: cosa dice la legge

Obbligatorio solo valutare l'esposizione a fattori di rischio psicosociale organizzativi



Non è obbligatorio valutare quanto i singoli lavoratori siano effettivamente stressati o si percepiscano tali.

SLC: cosa dice la legge

Ok, ma come si fa???

- Come si fa per gli altri **rischi tradizionali** (biologico, rumore ecc.)
- Valutare quanto il personale è **esposto ai fattori di rischio**, in modo da identificare le **fonti** e poter mettere in atto **azioni correttive**

SLC: cosa dice la legge

I rischi «tradizionali»
sono *relativamente* facili
da valutare



Come si fa con lo stress?



SLC: cosa dice la legge

Misure di stress lavoro-correlato:

- **Indicatori fisiologici**
 - Cortisolo, dhea-s...



SLC: cosa dice la legge

Misure di stress lavoro-correlato:

- **Percezione di stress** da parte dei lavoratori
 - «Su una scala da 1 a 10, quanto è stressante il tuo lavoro?»»



Misure di **stress individuale**, non di **esposizione ai fattori di rischio stress**

SLC: cosa dice la legge

Quindi, che dice il legislatore?

- 3 agosto 2009 (D.Lgs 106): rimanda l'obbligo al 01/08/2010, in attesa di indicazioni metodologiche
- 30 luglio 2010 (D.Lgs 122): proroga l'obbligo al 31/12/2010
- 18 novembre 2010: Indicazioni della Commissione consultiva per la valutazione dello SLC



La metodologia INAIL

SLC: cosa dice la legge

Ulteriori sviluppi

- 2017: aggiornamento del manuale INAIL in seguito ai feedback. Formulazione del controllo del ciclo dello stress in 4 fasi
- 2021: pubblicazione della norma ISO 45003 – *Guidelines for Managing Psychosocial Risks* → non si tratta di una norma con valore prescrittivo, ma di uno standard di eccellenza per la gestione dei fattori dello SLC. Aspetti più important:
 - enfasi sull'importanza di tener conto dei bisogni dei lavoratori al fine della protezione del loro benessere
 - evidenziata la necessità di integrare programmi o piani di riabilitazione e ritorno al lavoro per quei lavoratori che hanno subito l'impatto dei fattori di rischio psicosociale.

SLC: cosa dice la legge

La metodologia INAIL

Assunzioni di base:

- Stress lavoro-correlato non come un problema individuale, ma **organizzativo**
- Valutazione dei **fattori organizzativi** che possono esporre i lavoratori al rischio stress
- Unità di analisi: **gruppi omogenei** di lavoratori (= esposti agli stessi rischi), non il singolo lavoratore

SLC: cosa dice la legge

La metodologia INAIL

Quattro fasi:

1

PREPARAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Formazione del gruppo di lavoro interno che si occuperà della regia delle varie attività

2

VALUTAZIONE PRELIMINARE

Gruppo ristretto che lavora sulla checklist

3

VALUTAZIONE APPROFONDIRITA

Coinvolgimento dei lavoratori con questionari e interviste

4

INTERVENTI

Pianificazione ed esecuzione degli interventi correttivi, inclusa la programmazione del monitoraggio

SLC: cosa dice la legge

La metodologia INAIL

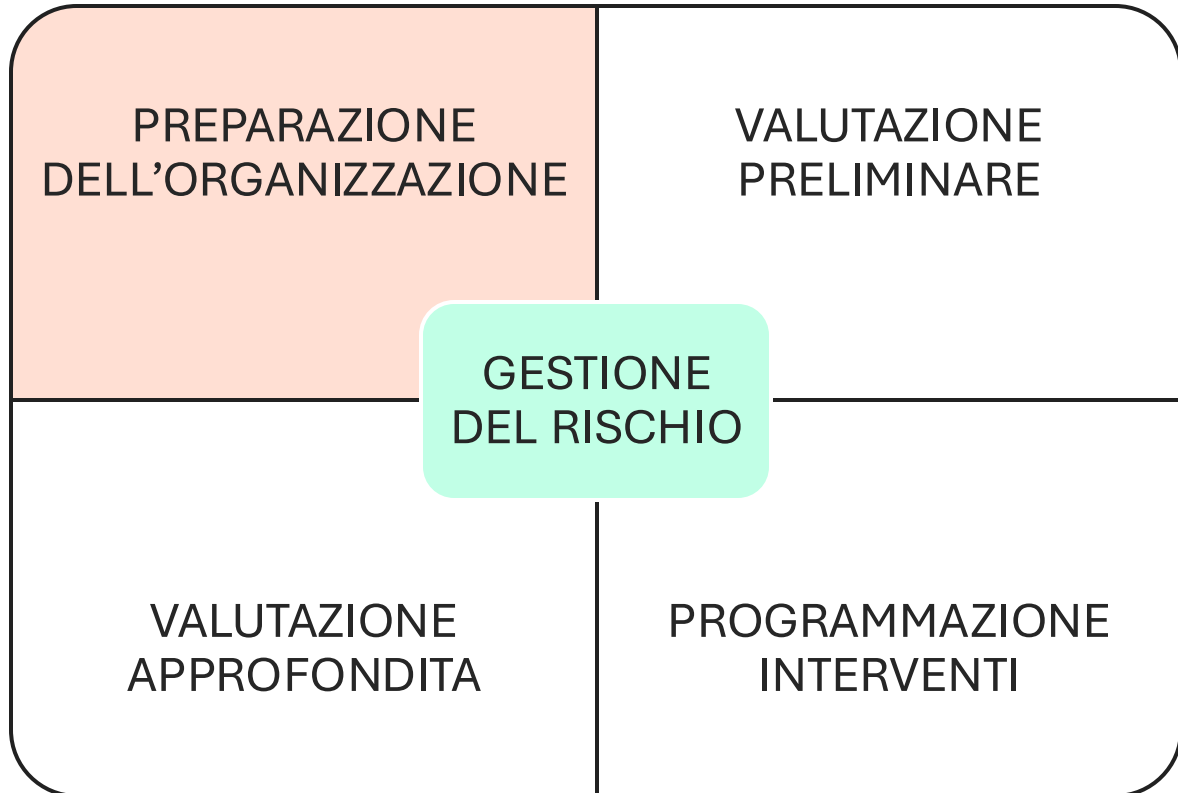


2012: Commissione per gli interpelli del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha chiarito che è **possibile posticipare l'esecuzione degli interventi successivamente alla valutazione approfondita**. Es. fatta la valutazione preliminare emerge qualche rischio che si vuole **approfondire prima degli interventi, in modo da fare interventi più mirati**

1. Preparazione dell'organizzazione



1. Preparazione dell'organizzazione



Questa fase propedeutica ha come obiettivo quello di preparare l'organizzazione alle attività di valutazione e gestione del rischio.

Azioni fondamentali:

- a) **costituzione del Gruppo di gestione della valutazione;**
- b) **individuazione dei Gruppi omogenei di lavoratori su cui verrà condotta la valutazione;**
- c) **sviluppo e stesura del piano di valutazione e gestione del rischio;**
- d) sviluppo di una **strategia comunicativa** e di **coinvolgimento** del personale.

1. Preparazione dell'organizzazione

a) Costituzione del Gruppo di gestione della valutazione

- Il Gruppo di gestione deve coinvolgere **datore di lavoro** (o un suo designato, di solito **RSPP**), i **RLS**, il **medico competente** + **eventuali consulenti esterni** (utile avere qualcuno formato nell'ambito della psicologia del lavoro)
- Prima di dare avvio alle attività è auspicabile prevedere per i componenti del Gruppo di gestione una specifica **formazione/informazione su aspetti chiave relativi alla gestione del rischio SLC, sulla metodologia adottata e sugli strumenti di valutazione** che saranno utilizzati.
- Sarebbe auspicabile **estendere il momento di formazione/informazione**, con modalità a scelta del Gruppo di gestione (es. riunione, evento informativo, formazione in aula o a distanza, documento informativo ecc.), anche **ai lavoratori o campioni di questi che saranno coinvolti nelle diverse fasi** del percorso metodologico.

1. Preparazione dell'organizzazione

b) Identificazione dei gruppi omogenei di lavoratori

- La valutazione del rischio SLC riguarda **gruppi omogenei di lavoratori**, non singoli individui.
- I gruppi omogenei comprendono lavoratori **esposti a rischi dello stesso tipo**, individuati in base all'organizzazione aziendale.
- Il **Gruppo di gestione** supporta il Datore di Lavoro nell'individuazione dei **criteri di suddivisione** dei lavoratori.
- Una corretta suddivisione in gruppi omogenei è **fondamentale** per:
 - **identificare criticità** organizzative e gestionali;
 - pianificare **interventi correttivi e preventivi mirati**.
- I criteri di suddivisione devono riflettere:
 - la **specificità dell'organizzazione** aziendale;
 - il **principio di omogeneità**, basato su aspetti di lavoro, gestione e contesto condiviso.

1. Preparazione dell'organizzazione

b) Identificazione dei gruppi omogenei di lavoratori

- Un **gruppo omogeneo** è composto da lavoratori che:
 - condividono **organizzazione e gestione del lavoro**;
 - operano nello stesso **ambiente di lavoro**;
 - hanno un **modello comune di comunicazione** e una **linea gerarchica diretta**.
- Da **evitare**:
 - accorpamenti generici (es. per categoria professionale) scollegati dalla struttura reale;
 - gruppi troppo piccoli o **disomogenei** per tipologia di attività.
- **Esempi di criteri di suddivisione**:
 - attività o partizione organizzativa (sedi, reparti, strutture);
 - mansione;
 - attività con esposizione a rischio noto (es. operatori di call center);
 - tipologia contrattuale.

1. Preparazione dell'organizzazione

b) Identificazione dei gruppi omogenei di lavoratori

- All'aumentare della **complessità organizzativa**, è consigliabile usare **più di un criterio di suddivisione** per garantire gruppi realmente omogenei.
- Le aziende **piccole (≤ 30 lavoratori)** possono effettuare la valutazione **senza suddivisione** in gruppi omogenei, data la condivisione di:
 - ambiente di lavoro,
 - modello di comunicazione,
 - linea gerarchica diretta.
- **I criteri adottati** devono essere:
 - descritti in modo completo nel **DVR**;
 - accompagnati da **denominazioni chiare e riconoscibili** dei gruppi.

1. Preparazione dell'organizzazione

b) Identificazione dei gruppi omogenei di lavoratori Esempi di Gruppi Omogenei

Gruppo omogeneo	Caratteristiche comuni
Autisti di linea urbana (trasporto pubblico)	Turni simili; esposizione a traffico; contatto con l'utenza; ritmi intensi.
Operatori di manutenzione (trasporto pubblico)	Ambiente tecnico condiviso; rischi fisici simili; procedure operative comuni.
Impiegati amministrativi (ufficio pubblico)	Orario d'ufficio; lavoro al videoterminale; pressione da scadenze.
Addetti front-office (ufficio pubblico)	Relazioni dirette con il pubblico; stress relazionale; ritmi di sportello.
Infermieri di reparto (ospedale)	Turni notturni; contatto con pazienti; carico emotivo e fisico.
Personale tecnico di laboratorio (ospedale)	Attività analitiche ripetitive; rischio biologico; procedure standardizzate.

1. Preparazione dell'organizzazione

b) Identificazione dei gruppi omogenei di lavoratori Esempi di Gruppi Omogenei

Gruppo omogeneo	Caratteristiche comuni
Autisti di linea urbana (trasporto pubblico)	Turni simili; esposizione a traffico; contatto con l'utenza; ritmi intensi.
Operatori di manutenzione (trasporto pubblico)	Ambiente tecnico condiviso; rischi fisici simili; procedure operative comuni.
Impiegati amministrativi (ufficio pubblico)	Orario d'ufficio; lavoro al videoterminale; pressione da scadenze.
Addetti front-office (ufficio pubblico)	Relazioni dirette con il pubblico; stress relazionale; ritmi di sportello.
Infermieri di reparto (ospedale)	Turni notturni; contatto con pazienti; carico emotivo e fisico.
Personale tecnico di laboratorio (ospedale)	Attività analitiche ripetitive; rischio biologico; procedure standardizzate.

1. Preparazione dell'organizzazione

b) Identificazione dei gruppi omogenei di lavoratori Esempi di Gruppi Omogenei

Gruppo omogeneo	Caratteristiche comuni
Autisti di linea urbana (trasporto pubblico)	Turni simili; esposizione a traffico; contatto con l'utenza; ritmi intensi.
Operatori di manutenzione (trasporto pubblico)	Ambiente tecnico condiviso; rischi fisici simili; procedure operative comuni.
Impiegati amministrativi (ufficio pubblico)	Orario d'ufficio; lavoro al videoterminale; pressione da scadenze.
Addetti front-office (ufficio pubblico)	Relazioni dirette con il pubblico; stress relazionale; ritmi di sportello.
Infermieri di reparto (ospedale)	Turni notturni; contatto con pazienti; carico emotivo e fisico.
Personale tecnico di laboratorio (ospedale)	Attività analitiche ripetitive; rischio biologico; procedure standardizzate.

1. Preparazione dell'organizzazione

c) sviluppo e stesura del piano di valutazione e gestione del rischio

- La valutazione del rischio SLC è **un processo dinamico e articolato per fasi**, con verifiche periodiche.
- È necessario predisporre un **piano di valutazione e gestione del rischio**.
- Il Gruppo di gestione deve pianificare le attività tramite un **cronoprogramma**.
- Per ogni fase vanno definiti:
 - le **attività da svolgere**,
 - la **durata e le scadenze**,
 - gli **strumenti da utilizzare**,
 - il **calendario delle valutazioni** dei gruppi,
 - i **ruoli e compiti** dei soggetti coinvolti.
- Sono possibili modifiche e aggiustamenti al piano, purché motivati e documentati.

1. Preparazione dell'organizzazione

DATA DI INIZIO DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE _____

DATA DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE _____

CRONOPROGRAMMA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO		GIORNI/SETTIMANE/MESI*											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Fase propedeutica	Costituzione del gruppo di gestione della valutazione												
	Sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale												
	Azioni di sensibilizzazione												
	Azioni di informazione												
	Altro (specificare)												
	Sviluppo del piano di valutazione del rischio (Fase preliminare e Fase approfondita)												
	Individuazione dei 'Gruppi omogenei di lavoratori'												
	Per mansioni / partizioni organizzative / altro												
Fase preliminare	Gruppo Omogeneo 1 - Raccolta eventi sentinella												
	Somministrazione Lista di controllo 'fattori di Contenuto e Contesto del lavoro'												
	Analisi dei risultati												
	REPORT finale della Fase preliminare												
	ESITO NEGATIVO												
	PIANO DI MONITORAGGIO (es. periodico controllo dell'andamento degli												
	Eventi sentinella)												
	ESITO POSITIVO												
	PIANIFICAZIONE E ADOZIONE INTERVENTI CORRETTIVI:												
	organizzativi												
	tecnici												
	procedurali												
	comunicativi												
	formativi												
	Messa a punto degli strumenti di valutazione dell'efficacia dell'intervento												
Verifica dell'efficacia dell'intervento													

* A seconda delle dimensioni dell'azienda.

1. Preparazione dell'organizzazione

DATA DI INIZIO DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE _____

DATA DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE _____

CRONOPROGRAMMA (DIAGRAMMA GANTT) VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO		GIORNI/SETTIMANE/MESI*											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Fase approfondita	Per aziende con più di 9 dipendenti:												
	Somministrazione del QUESTIONARIO STRUMENTO INDICATORE												
	Analisi dei risultati												
	Per aziende tra 6 e 9 dipendenti: FOCUS GROUP o QUESTIONARIO STRUMENTO INDICATORE (con limiti metodologici della loro applicazione)												
	Analisi dei risultati												
	Per aziende fino a 5 dipendenti:												
	RIUNIONE												
Analisi dei risultati													
ESITO NEGATIVO													
SI PROCEDE ALLA RI-VALUTAZIONE DOPO 2-3 ANNI													
Fase pianificazione degli interventi	ESITO POSITIVO												
	PIANIFICAZIONE E ADOZIONE INTERVENTI CORRETTIVI:												
	organizzativi												
	tecnici												
	procedurali												
	comunicativi												
	formativi												
Messa a punto degli strumenti di valutazione dell'efficacia dell'intervento													
Verifica dell'efficacia dell'intervento													

* A seconda delle dimensioni dell'azienda.

1. Preparazione dell'organizzazione

d) sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale

- Dopo aver definito il piano di valutazione e gestione, è necessario stabilire una **strategia comunicativa** verso tutti i lavoratori (inclusi dirigenti e preposti).
- Il **Gruppo di gestione** deve individuare le **modalità più efficaci** di informazione (es. circolare interna, bacheca, email, intranet).
- L'informativa ai lavoratori deve contenere:
 - **finalità e contesto normativo** del percorso;
 - **metodologia e strumenti** di valutazione;
 - **figure coinvolte** e relativi **ruoli**;
 - **attività e tempistiche**;
 - **criteri di suddivisione dei gruppi omogenei**;
 - modalità di **restituzione dei risultati**.

1. Preparazione dell'organizzazione

d) sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale

- **Ulteriori comunicazioni** vanno diffuse nei **momenti strategici** del processo (es. valutazione approfondita, pianificazione interventi di miglioramento).
- La comunicazione costante è particolarmente importante nelle aziende medio-grandi, dove il percorso richiede tempi più lunghi e maggiore coordinamento.
- Sul libro trovate es. di comunicazione (pg 153-154)

Costruire fiducia + promuovere engagement