LA METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

INAIL

Manuale ad uso delle aziende
in attuazione del d.lgs. 81/2008 e s.m.i.

2017

COLLANA **RICERCHE**

LA METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

INAIL

Manuale ad uso delle aziende
in attuazione del d.lgs. 81/2008 e s.m.i.

2017

Pubblicazione realizzata da

Inail
Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale

Coordinamento scientifico
Sergio Iavicoli[1], Benedetta Persechino[1]

Autori
Cristina Di Tecco[1], Monica Ghelli[1], Sergio Iavicoli[1], Benedetta Persechino[1], Matteo Ronchetti[1]

in collaborazione con
Antonia Ballottin[2], Claudio Barbaranelli[3], Fulvio D'Orsi[4], Davide Di Marzio[1], Grazia Fortuna[1], Valerio Ghezzi[3], Antonio Valenti[1]

Editing e grafica
Emanuela Giuli[1], Alessandra Luciani[1], Tiziana Ursicino[1]

[1] Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale
[2] ULSS 20 Verona - Servizio prevenzione, igiene e sicurezza ambienti di lavoro
[3] Sapienza Università di Roma - Dipartimento di psicologia
[4] Coordinatore delle regioni nell'ambito del progetto CCM 2013 'Piano di monitoraggio e d'intervento per l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato'

Basato sull'edizione 2011 *Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato. Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D.lgs. 81/08 e s.m.i.*

per informazioni
Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale
Via Fontana Candida, 1 - 00078 Monte Porzio Catone (RM)
dmil@inail.it; stresslavorocorrelato@inail.it
www.inail.it

©2017 Inail
ISBN 978-88-7484-570-5

Gli autori hanno la piena responsabilità delle opinioni espresse nelle pubblicazioni, che non vanno intese come posizioni ufficiali dell'Inail.
Le pubblicazioni vengono distribuite gratuitamente e ne è quindi vietata la vendita nonché la riproduzione con qualsiasi mezzo. È consentita solo la citazione con l'indicazione della fonte.

Tipolitografia Inail - Milano, settembre 2017

PREFAZIONE

L'attuale quadro normativo di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, costituito dal d.lgs. 81/2008 e s.m.i., ha specificamente individuato lo stress lavoro-correlato (SLC) come uno dei rischi oggetto di valutazione e di conseguente adeguata gestione, secondo i contenuti dell'Accordo Quadro europeo dell'8 ottobre 2004 (di seguito denominato Accordo europeo), puntualmente richiamato dal decreto stesso. La norma ha, inoltre, demandato alla Commissione consultiva permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro (di seguito denominata Commissione) il compito di 'elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato', successivamente emanate nel 2010, attraverso l'individuazione di un 'percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo [...]' (Comunicato del Ministero del lavoro in G.U. n. 304 del 30/12/2010).
Pertanto, in considerazione dello specifico obbligo e, ancor più, in presenza di indicazioni procedurali definite 'minime', è evidente l'attualità del ruolo della ricerca scientifica nel fornire rigorosi contributi sulla specifica tematica finalizzati all'elaborazione e all'aggiornamento continuo di strumenti validi e soluzioni utili per la valutazione e gestione di tale rischio, anche attraverso l'individuazione e la diffusione di buone pratiche gestibili dalle figure della prevenzione che operano in azienda.
In tale ottica, il Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale (Dimeila) dell'Inail, attraverso una fitta rete di collaborazioni internazionali e nazionali, nel 2011 ha sviluppato una proposta metodologica per la valutazione e gestione del rischio SLC sostenibile, di facile utilizzo per le aziende, basata su approcci e procedure scientificamente fondati.
L'obiettivo perseguito nello sviluppo di tale metodologia, che riadatta e integra il modello Management standard approntato dall'Health and safety executive (Hse), è stato quello di offrire un percorso sistematico, frutto di esperienze di ricerca, che permetta al datore di lavoro (DL), attraverso il coinvolgimento attivo di tutte le figure della prevenzione presenti in azienda, di gestire il rischio SLC al pari di tutti gli altri rischi previsti dalla vigente normativa, in maniera integrata, nell'ottica della semplicità ma, al tempo stesso, del rigore metodologico anche attraverso l'utilizzo di strumenti validati. Tale percorso è contestualizzato al d.lgs. 81/2008 e s.m.i. e raccordato con le esperienze nazionali sulla specifica tematica, tra cui le attività del Coordinamento tecnico interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro, nell'ottica di offrire all'utenza un 'metodo unico integrato' che, a partire dal modello operativo dei Management standard, adatti e valorizzi i punti di forza delle esperienze metodologiche nazionali.
A supporto della proposta metodologica, è stata inoltre sviluppata una piattaforma online disponibile sul sito web istituzionale, utilizzabile dalle aziende, previa registrazione gratuita. Tale piattaforma è stata predisposta con il duplice obiettivo di: 1) offrire alle aziende un ambiente di lavoro virtuale, sia per l'utilizzo degli strumenti di valutazione del rischio SLC, che per l'elaborazione dei dati (con il supporto di software onli-

ne) oltre che per la stesura dei relativi report; 2) permettere la raccolta sistematica di dati strutturati, utili sia per il monitoraggio che per lo sviluppo e l'integrazione degli strumenti sulla base delle evidenze di ricerca.
A sei anni dalla sua creazione e diffusione, grazie alla partecipazione di un consistente numero di aziende, ben distribuite sul territorio italiano e rappresentative dei vari settori produttivi, è stato possibile integrare i risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio per la verifica dell'efficacia del percorso metodologico. Tali attività sono pertanto scaturite dall'analisi delle informazioni presenti nel suddetto database, che costituisce uno dei bacini di dati più ampi e strutturati in ambito europeo su questa tematica, ed è stato implementato anche nell'ottica di creare un sistema di automiglioramento continuo del percorso metodologico e per l'ottimizzazione dei relativi strumenti a supporto. A tal proposito si è resa necessaria la presente riedizione del manuale della metodologia Inail per la valutazione e la gestione del rischio SLC, anche nell'ambito dei risultati del progetto *Piano di monitoraggio e d'intervento per l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato*, approvato e finanziato dal Centro nazionale per la prevenzione e il controllo delle malattie (CCM) del Ministero della salute nell'anno 2013. Tale progetto, coordinato dal Dimeila, con la partecipazione del Coordinamento tecnico interregionale e di unità operative afferenti a 16 realtà territoriali (Regioni e Province autonome), nonché due Università (Verona e Bologna), è stato sviluppato al fine di contribuire all'accrescimento e al miglioramento complessivo del sistema di gestione dello SLC in Italia - anche a supporto della verifica di efficacia e applicabilità delle indicazioni emanate dalla Commissione - attraverso un piano di monitoraggio nazionale sullo stato di attuazione della normativa in materia, lo sviluppo di soluzioni pratiche e di interventi formativi, la realizzazione di azioni mirate e modelli di intervento su misura per la realtà produttiva del Paese. Pertanto, il percorso metodologico presentato in questa riedizione del manuale integra le novità scaturite dalle attività di ricerca dell'Inail, i risultati di monitoraggio e approfondimento ottenuti in collaborazione con il Coordinamento tecnico interregionale e le Università coinvolte nel progetto CCM sopra descritto, nonché i risultati delle analisi secondarie - condotte in collaborazione con il Dipartimento di psicologia della Sapienza Università di Roma nell'ambito del progetto BRIC 2015 finanziato dall'Inail - finalizzate all'ottimizzazione e all'integrazione degli strumenti di valutazione.
La metodologia Inail, oltre a fornire al DL le modalità per effettuare la valutazione del rischio SLC secondo il 'livello minimo di attuazione dell'obbligo', permette, altresì, di effettuare un percorso valutativo e gestionale scientificamente corretto, aggiornato e contestualizzato ai cambiamenti del mondo del lavoro e ai bisogni specifici delle aziende, con il coinvolgimento coordinato, partecipato ed integrato dei lavoratori e delle figure della prevenzione.
L'impatto della diffusione, in Italia, della metodologia di cui trattasi, nonché il generale accrescimento del livello di consapevolezza sull'importanza di una corretta gestione dello SLC in azienda, sono altresì evidenziati dai risultati dell'indagine europea tra le imprese sui rischi nuovi ed emergenti ESENER dell'Agenzia europea per la

sicurezza e la salute sul lavoro (Eu-Osha) che mostrano un cambiamento radicale dell'Italia nella gestione del rischio SLC: dal 2010 in cui si posizionava agli ultimi posti in Europa, al 2015 dove si collocava al di sopra della media europea (Eu-30), rispetto alla gestione di tale rischio e allo sviluppo di specifiche azioni preventive.

Sergio Iavicoli
Direttore del Dipartimento di medicina,
epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale

INDICE

Introduzione 9

Il quadro normativo di contesto 11
Evoluzione della normativa 11
Le indicazioni per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato 12
Valutazione preliminare 13
Valutazione approfondita 14
Considerazioni 14

Il percorso metodologico per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato 16
Premessa 16
Il percorso metodologico: fasi, attività e strumenti 18
Fase propedeutica 20
Fase della valutazione preliminare 25
La Lista di controllo 27
Fase della valutazione approfondita 39
Il Questionario strumento indicatore 42
Il focus group 48
Fase di pianificazione degli interventi correttivi e piano di monitoraggio 50

La piattaforma online Inail 58
Funzionalità della piattaforma online 59

Considerazioni finali 61

Bibliografia 62

Sitografia 65

Appendici
Appendice 1 - Cronoprogramma 68
Appendice 2 - La Lista di controllo 70
Appendice 3A - Il Questionario strumento indicatore 88

Appendice 3B - Il Questionario strumento indicatore - Versione per le minoranze linguistiche della Provincia autonoma di Bolzano 91

Allegati

Allegato 1 - Accordo interconfederale per il recepimento dell'Accordo quadro europeo sullo stress lavoro-correlato concluso l'8 ottobre 2004 97

Allegato 2 - Indicazioni necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato elaborate dalla commissione consultiva permanente 102

Allegato 3 - La sicurezza dei dati nel processo valutativo 108

Abbreviazioni 111

INTRODUZIONE

Negli ultimi decenni, importanti cambiamenti nel mondo del lavoro hanno portato all'emergenza di nuovi rischi nel contesto della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro [1,2]. La gestione dei fattori di rischio psicosociale rappresenta una delle principali sfide con cui è necessario confrontarsi, in considerazione del potenziale impatto che questi hanno sullo SLC, tenuto altresì conto sia dell'ampia diffusione di tale fenomeno in Europa, sia dei significativi impatti sulla salute dei lavoratori e sui relativi costi socio-economici per le aziende e la società nel suo complesso [3,4]. I risultati della seconda rilevazione dell'indagine ESENER dell'Eu-Osha confermano che i rischi psicosociali rientrano tra le maggiori preoccupazioni dei manager europei nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro [4]. Inoltre, dalla recente indagine nazionale condotta dal Dimeila nel contesto del progetto Insula è emerso che la maggioranza degli 8.000 lavoratori intervistati riporta di sentirsi maggiormente esposta a rischi connessi con lo SLC rispetto agli altri rischi per la salute e sicurezza [5].
Sin dagli anni '70, sono stati condotti molti studi su rischi psicosociali, SLC e relativi impatti sulla salute dei lavoratori e sulla produttività delle aziende, anche nell'ottica di proporre modelli teorici e soluzioni di intervento e gestione. Negli ultimi anni, si è registrato un ulteriore crescente interesse nei paesi dell'Unione europea, confermato dal numero di quelli che hanno introdotto chiari riferimenti alla prevenzione dello SLC nella normativa di tutela della salute e sicurezza sul lavoro e sviluppato azioni e percorsi metodologici di valutazione e gestione dei rischi ad esso associati. Tale attenzione è stata altresì amplificata dalle azioni e iniziative messe in atto nel corso della Campagna *Ambienti di lavoro sani e sicuri* dell'Eu-Osha, per il biennio 2014 - 2015, specificamente dedicata alla gestione dello SLC e dei rischi psicosociali.
Generalmente, lo stress si identifica come una condizione in cui l'individuo non si sente in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative dell'ambiente; tuttavia, come anche riportato nell'Accordo europeo sullo SLC del 2004, non tutte le manifestazioni di stress che si verificano sul lavoro possono essere definite 'lavoro-correlate'. La definizione maggiormente accreditata identifica lo SLC come una condizione di squilibrio che si verifica quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative; tale condizione acquista rilevanza e può avere effetti negativi sull'individuo, e di conseguenza sull'azienda, se è intensa e prolungata nel tempo. Lo SLC è causato da fattori propri del Contenuto e del Contesto del lavoro (quali, ad esempio, inadeguata gestione dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, scarso supporto da parte del capo, cattivi rapporti con i colleghi) e produce effetti negativi sull'azienda in termini, tra gli altri, di impegno del lavoratore, prestazione e produttività del personale, incidenti causati da errore umano, tassi di assenza per malattia, turnover del personale e/o abbandono precoce [6,7]. Tutti questi elementi rappresentano per l'azienda evidenti costi che possono essere sensibilmente ridotti

applicando, in maniera consapevole e partecipata, un percorso di valutazione e gestione degli aspetti di organizzazione, Contenuto e Contesto del lavoro, che possono determinare lo SLC (a cui per semplicità faremo riferimento in questo manuale come al rischio SLC); percorso che, al di là del mero rispetto degli obblighi della normativa, venga intrapreso quale opportunità di sviluppo e accrescimento del benessere e della produttività dell'azienda. È, pertanto, necessario adottare un approccio complessivo di cultura della prevenzione che porti alla consapevolezza che la gestione del rischio SLC, integrata agli altri rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, rappresenta, prima che un obbligo normativo, un investimento per l'azienda e per la salute dei lavoratori.
Il presente manuale descrive la metodologia offerta dall'Inail per la valutazione e gestione del rischio SLC e integra le novità e gli sviluppi di ricerca emersi dalla sua diffusione alle aziende italiane.
Il percorso metodologico presentato è in linea con gli obblighi di legge e scientificamente solido, basato su un approccio olistico e partecipativo, prevedendo il coinvolgimento coordinato e integrato dei lavoratori e di tutte le figure della prevenzione. Tale proposta è basata sul modello britannico dei Management standard ed è contestualizzata, oltre che ai requisiti normativi, alle principali esperienze nazionali in tale ambito.
L'intero processo metodologico e i relativi strumenti a supporto sono, inoltre, fruibili in una piattaforma online ospitata sul sito web dell'Inail, realizzata con l'obiettivo di offrire gratuitamente alle aziende strumenti e tutorial utili per l'attuazione del processo di valutazione e gestione e, al contempo, dar vita a un sistema di implementazione continuo che, grazie alla raccolta sistematica di dati, permetta lo sviluppo delle attività di ricerca nel tempo. In seguito alla creazione di tale base dati strutturata, il lavoro di ricerca è infatti proseguito in questi anni al fine di garantire alle aziende una metodologia e strumenti aggiornati e sempre più validi. La presente edizione del percorso metodologico è stata, pertanto, integrata alla luce dei casi studio e delle sperimentazioni effettuate dal gruppo di ricerca del Dimeila, nonché dei risultati di ricerca scaturiti dalla partecipazione in progetti nazionali con il Coordinamento tecnico interregionale, l'Università degli Studi di Verona, l'Università Alma Mater Studiorum di Bologna e Sapienza Università di Roma. Tra questi si riportano il progetto CCM 2013 *Piano di monitoraggio e d'intervento per l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato* finanziato dal Ministero della salute e il Progetto BRIC 2015 finanziato dall'Inail, per lo sviluppo di analisi secondarie e studi di fattibilità per l'ottimizzazione e integrazione degli strumenti di valutazione.
Pertanto, la presente monografia fornisce ai DL, dirigenti, preposti, medici competenti (MC), responsabili del servizio di prevenzione e protezione (RSPP), addetti al servizio di prevenzione e protezione (ASPP), rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS), rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza territoriale (RLST) e lavoratori, ciascuno per le proprie competenze, una metodologia sostenibile, aggiornata e scientificamente solida per l'attuazione di un percorso collaborativo finalizzato alla gestione del rischio SLC in termini di efficacia per l'azienda.

IL QUADRO NORMATIVO DI CONTESTO

EVOLUZIONE DELLA NORMATIVA

Tra le novità introdotte dal d.lgs. 81/2008, di certo un ruolo di primo piano assume la definizione, mutuata dall'Organizzazione mondiale della sanità, del concetto di 'salute', intesa quale 'stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità' (art. 2, comma 1, lettera o), premessa per la garanzia di una tutela della salute dei lavoratori anche nei confronti dei rischi psico-sociali. Contestualmente - con la definizione del concetto di 'sistema di promozione della salute e sicurezza' quale 'complesso dei soggetti istituzionali che concorrono, con la partecipazione delle parti sociali, alla realizzazione dei programmi di intervento finalizzati a migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori' (art. 2, comma 1, lett. p) - viene introdotta una visione più ampia della prevenzione della salute e sicurezza sul lavoro che rimanda a quelli che sono i principi della 'responsabilità sociale', definita (art. 2, comma 1, lett. ff) come 'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle aziende ed organizzazioni nelle loro attività commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate'.
Nel complesso delle attività di prevenzione, un ruolo di primo piano è assegnato allo studio dell'organizzazione del lavoro, concretizzato nell'inserimento all'art. 15, comma 1, lett. d) del d.lgs. 81/2008, del '[...] rispetto dei principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro [...]' e nella conferma, in linea con quanto, peraltro, già disposto dall'art. 3, comma 1, lett. f del d.lgs. 626/1994, del '[...] rispetto dei principi ergonomici nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo'. Inoltre, l'art. 32, comma 2 dello stesso d.lgs. 81/2008 sottolinea che la formazione del RSPP deve riguardare anche i rischi 'di natura ergonomica e da SLC'. Per quanto riguarda, in particolare, la 'valutazione dei rischi', il d.lgs. 81/2008 stabilisce che essa deve fare riferimento a '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 SLC, secondo i contenuti dell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004' (art. 28, comma 1).
Con le integrazioni successivamente apportate al d.lgs. 81/2008 ad opera del d.lgs. 106/2009, la valutazione dello SLC deve essere effettuata (art. 28, comma 1-bis) 'nel rispetto delle indicazioni di cui all'art. 6, comma 8, lettera m-quater, e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque, anche in difetto di tale elaborazione, a fare data dal 1° agosto 2010', termine, quest'ultimo, successivamente prorogato al 31 dicembre 2010 dalla l. 122/2010.
È la Commissione destinataria del compito di elaborare le indicazioni di cui all'art. 6 comma 8 lettera m-quater del d.lgs. 81/2008, al fine di dare piena attuazione allo spe-

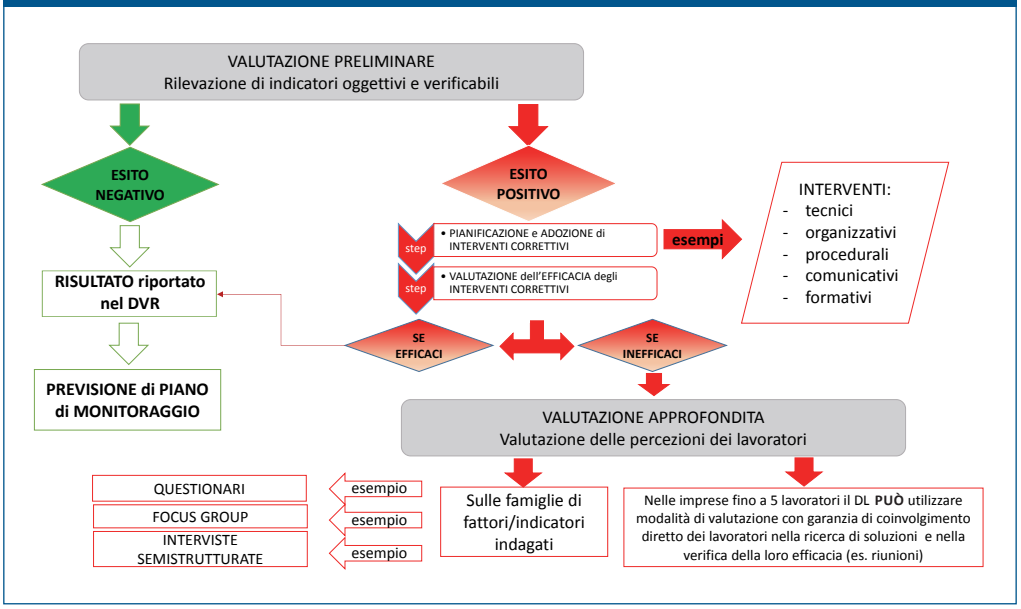
cifico obbligo valutativo; in data 17 novembre 2010, la Commissione ha approvato le indicazioni per la valutazione dello SLC, diffuse dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali sul proprio sito Internet, con Lettera circolare prot. 15/SEGR/0023692 e successivamente rese note anche con Comunicato ufficiale del Ministero stesso (G.U. 304 del 30/12/2010).
Il d.lgs. 19/2014 di recepimento della direttiva 2010/32/UE, ha introdotto nel d.lgs. 81/2008 il titolo X-bis - protezione dalle ferite da taglio e da punta nel settore ospedaliero e sanitario - prevedendo, all'art. 286-quater (Misure generali di tutela), l'obbligo, per il DL, di '[...] garantire la salute e sicurezza dei lavoratori in tutti gli aspetti connessi alla loro vita professionale, inclusi i fattori psicosociali e di organizzazione del lavoro [...]'.

LE INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

Come riportato nella nota del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, di accompagnamento alle indicazioni per la valutazione del rischio SLC (di seguito nel testo denominate indicazioni), le linee di indirizzo che hanno guidato l'elaborazione delle stesse sono: a) brevità e semplicità; b) individuazione di una metodologia applicabile ad ogni organizzazione di lavoro; c) applicazione di tale metodologia a gruppi di lavoratori esposti in maniera omogenea allo SLC; d) individuazione di una metodologia di maggiore complessità rispetto alla prima, ma eventuale, da utilizzare nel caso in cui la conseguente azione correttiva non abbia abbattuto il rischio; e) valorizzazione delle prerogative e delle facoltà dei RLS e dei MC; f) individuazione di un periodo transitorio, per quanto di durata limitata, per la programmazione e il completamento delle attività da parte dei soggetti obbligati.
Premessa indispensabile che la Commissione opera è quella di precisare che '[...] il documento indica un percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo di valutazione del rischio SLC per tutti i datori di lavoro [...]', sottolineando così che l'approccio per fasi alla valutazione (percorso metodologico) viene vincolato a prescrizioni minime (livello minimo) non precludendo, quindi, la possibilità di un percorso più articolato e basato sulle specifiche necessità e complessità delle aziende stesse.
Nelle indicazioni elaborate dalla Commissione viene ribadito che la valutazione del rischio SLC è 'parte integrante della valutazione dei rischi' ed è effettuata dal DL (obbligo non delegabile ai sensi dell'art. 17, comma 1, lett. a), in collaborazione con il RSPP ed il MC (art. 29, comma 1), previa consultazione del RLS/RLST (art. 29, comma 2); la data di decorrenza dell'obbligo, il 31 dicembre 2010, è da intendersi come '[...] data di avvio delle attività di valutazione [...]' la cui programmazione temporale e l'indicazione del termine '[...] devono essere riportate nel documento di valutazione dei rischi' (DVR).
Viene altresì precisato che la valutazione va fatta prendendo in esame 'non singoli ma gruppi omogenei di lavoratori [...] esposti a rischi dello stesso tipo secondo una individuazione che ogni datore di lavoro può autonomamente effettuare in ragione della effettiva organizzazione aziendale [...]' e che '[...] le necessarie attività devono essere

compiute con riferimento a tutte le lavoratrici e a tutti i lavoratori, compresi dirigenti e preposti'. L'intero percorso metodologico individuato dalla Commissione è riportato nella Figura 1.

Figura 1 **Percorso metodologico di valutazione del rischio SLC secondo le indicazioni della Commissione**



(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2011)

VALUTAZIONE PRELIMINARE

Consiste nella rilevazione, in tutte le aziende, di 'indicatori di rischio SLC oggettivi e verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili', a solo titolo esemplificativo individuati dalla Commissione, appartenenti 'quanto meno' a tre famiglie distinte: 1) Eventi sentinella; 2) fattori di Contenuto del lavoro; 3) fattori di Contesto del lavoro.
Riguardo agli strumenti da utilizzare, in tale prima fase 'possono essere utilizzate liste di controllo applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione [...]'. Per quanto concerne il ruolo delle figure della prevenzione presenti in azienda, viene precisato che 'in relazione alla valutazione dei fattori di Contesto e di Contenuto [...] occorre sentire i lavoratori e/o il RLS/RLST. Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori; la modalità attraverso cui sentire i lavoratori è rimessa al DL 'anche in relazione alla metodologia di valutazione adottata'. È proprio tale marcato coinvolgimento dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti che caratterizza e rende peculiare la valutazione del rischio SLC rispetto a quella degli altri rischi che, al momento, si limita a prevedere solo una consultazione preventiva degli RLS.

Se la valutazione preliminare non rileva elementi di rischio SLC e, quindi, si conclude con un 'esito negativo', tale risultato è riportato nel DVR con la previsione, comunque, di un piano di monitoraggio. Nel caso in cui la valutazione preliminare abbia un 'esito positivo', cioè emergano elementi di rischio 'tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive', si procede alla pianificazione ed alla adozione degli opportuni interventi correttivi [...]'; se questi ultimi si rivelano 'inefficaci', si passa alla valutazione successiva, cosiddetta 'valutazione approfondita'.

VALUTAZIONE APPROFONDITA

Come in precedenza riportato, secondo le indicazioni, tale fase va obbligatoriamente intrapresa, come approfondimento, nel caso in cui nella fase precedente si rilevi l'inefficacia delle misure correttive adottate e relativamente 'ai gruppi omogenei di lavoratori rispetto ai quali sono state rilevate le problematiche'. A tal fine, le indicazioni della Commissione prevedono la valutazione delle percezioni dei lavoratori 'sulle famiglie di fattori/indicatori [...]' già oggetto di valutazione nella fase preliminare con la possibilità, per le aziende di maggiori dimensioni, del coinvolgimento di '[...] un campione rappresentativo di lavoratori'.
Gli strumenti indicati per la suddetta valutazione delle percezioni dei lavoratori sono individuati a titolo esemplificativo, tra '[...] questionari, focus group, interviste semi-strutturate [...]', fermo restando che, per le imprese fino a 5 lavoratori, in sostituzione, il DL 'può scegliere di utilizzare modalità di valutazione (es. riunioni) che garantiscano il coinvolgimento diretto dei lavoratori nella ricerca delle soluzioni e nella verifica della loro efficacia'.

CONSIDERAZIONI

Il percorso metodologico individuato dalla Commissione prevede il sostanziale coinvolgimento dei lavoratori e/o degli RLS/RLST, soprattutto in alcuni specifici momenti della valutazione - come quelli relativi alla valutazione dei fattori di Contenuto e di Contesto - ma non preclude la possibilità del loro coinvolgimento anche nell'individuazione e valutazione dei cosiddetti 'Eventi sentinella'. La 'collaborazione' del MC e del RSPP dettata dall'art. 29 comma 1 del d.lgs. 81/2008, nella valutazione del rischio qui trattato, non può che, naturalmente, trasformarsi in una partecipazione attiva e fondamentale. Allo stesso modo, si ritiene che tutte le figure della prevenzione presenti in azienda e gli stessi lavoratori possano portare un valido contributo, ad esempio, nell'individuazione dei 'Gruppi omogenei' su cui procedere alla valutazione del rischio, anche se essa può essere 'autonomamente effettuata dal datore di lavoro'. In effetti, l'articolazione delle indicazioni della Commissione basata, come già detto, su un percorso metodologico vincolato a prescrizioni solo 'minime' non preclude e non è in contraddizione con un percorso più articolato, scientificamente corretto. Le indicazioni

delineano, quindi, un percorso preciso che pone innanzitutto il DL e le figure della prevenzione quali chiari destinatari della valutazione del rischio SLC.
Alcune riflessioni sono, comunque, necessarie, particolarmente in riferimento ad alcuni passaggi delle indicazioni della Commissione, dal momento che la brevità e la semplicità delle stesse potrebbero dare origine a criticità applicative ed interpretative.
La fase preliminare prevede un processo valutativo relativo alla presenza del rischio SLC, all'identificazione delle sue cause e delle misure correttive da adottare. L'approccio preliminare, proprio per le sue caratteristiche di semplicità e per il coinvolgimento di un numero limitato di attori, può non sempre rendere chiara la necessità di adottare misure correttive ovvero il tipo di misure da adottare.
In tale ottica, la discrezionalità del DL - e di chi lo coadiuva nel processo valutativo - di passare ad una fase di approfondimento, anche limitatamente ad alcune partizioni organizzative, può essere un ragionevole approccio da adottare. Mentre in prima istanza si interpretava che il passaggio alla fase approfondita fosse da effettuare solo in caso gli interventi messi in atto a seguito della valutazione preliminare si fossero rivelati inefficaci, la Commissione per gli interpelli del Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha chiarito che '[...] il datore di lavoro potrà utilizzare [...] anche nella fase preliminare della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato strumenti usualmente riservati alla valutazione approfondita, al fine di individuare con maggiore precisione gli interventi da adottare in concreto'[1].
Altro punto importante è la necessità di sentire i lavoratori e/o i RLS/RLST per gli indicatori di Contenuto e Contesto, al fine di fornire un contributo affidabile al processo valutativo, le cui relative modalità di coinvolgimento sono lasciate al DL. Nel caso in cui tra lavoratori e/o loro rappresentanti coinvolti e DL non sussista un consenso nell'identificare la presenza o meno del rischio SLC e/o le eventuali misure correttive da attuare, va valutata la possibilità di adottare la fase di approfondimento, quale misura a garanzia della qualità del processo.
Le indicazioni della Commissione sono estremamente sintetiche, sia nel passaggio sulla previsione del piano di monitoraggio - carente delle relative modalità di effettuazione - sia sulla verifica dell'efficacia delle misure correttive adottate. È da rilevare, inoltre, che le indicazioni della Commissione non riportano il termine di validità della valutazione del rischio, rimandando così tacitamente alla previsione normativa dell'art. 29 comma 3 del d.lgs. 81/2008 e s.m.i. 'La valutazione dei rischi deve essere immediatamente rielaborata, [...] in occasione di modifiche del processo produttivo o della organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori o in relazione al grado di evoluzione della tecnica, della prevenzione o della protezione o a seguito di infortuni significativi o quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenzino la necessità [...]'; in via generale, si può ragionevolmente ritenere corretta una nuova valutazione trascorsi due/tre anni dall'ultima effettuata [8].

[1] Si rimanda all'Interpello n. 5/2012 prot. 37/0021854/MA007.A001 della Commissione per gli Interpelli del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

IL PERCORSO METODOLOGICO PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

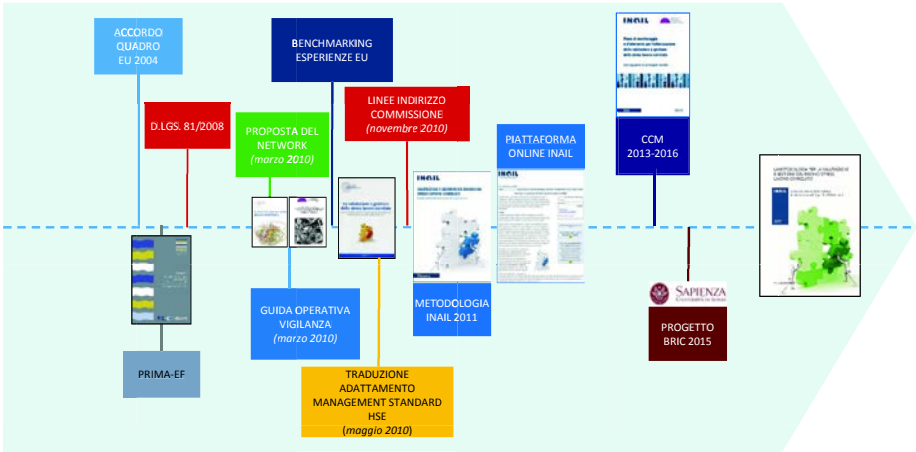
PREMESSA

Il percorso metodologico di seguito illustrato è finalizzato a supportare le aziende nella valutazione e gestione del rischio SLC, nel rispetto delle indicazioni minime della Commissione, attraverso l'offerta di strumenti validati e approcci scientificamente fondati.
I parametri adottati nello sviluppo di tale percorso si basano sulla revisione dei principali modelli scientifici di riferimento, delle esperienze degli altri paesi dell'Unione europea [9-12] e delle principali proposte metodologiche pubblicate a seguito dell'emanazione del d.lgs. 81/2008 e s.m.i. [8,13,14], con l'obiettivo di costruire un percorso integrato che, seguendo i vari passaggi previsti dalle indicazioni della Commissione, nell'ottica della semplicità e della sintesi, possa essere gestito con il coinvolgimento attivo delle figure della prevenzione presenti in azienda.
Tale percorso metodologico è frutto dell'attività di ricerca del Dimeila dell'Inail che, grazie anche a una fitta rete di collaborazioni internazionali e nazionali, ha portato allo sviluppo di una proposta per la valutazione e gestione del rischio SLC sostenibile, modulare e di facile utilizzo per le aziende (Figura 2). A partire dai risultati di un'analisi di *benchmarking* dei modelli più noti a livello europeo, un gruppo di lavoro multidisciplinare è partito dal riadattamento del modello inglese Management standard sviluppato dall'Hse [15-17] e si è occupato della messa a punto, del riadattamento e della sperimentazione dell'intera metodologia [18], nonché della traduzione e validazione nel contesto italiano del 'Questionario strumento indicatore' proposto dall'Hse per la raccolta delle percezioni dei lavoratori dei potenziali fattori di rischio organizzativo [19]. Al fine di fornire all'utenza una procedura unica e completa, il suddetto percorso è stato anche integrato con i punti di forza di autorevoli proposte metodologiche sviluppate negli anni precedenti, in particolare quelle del Coordinamento tecnico interregionale [8] e del Network nazionale per la prevenzione del disagio psicosociale nei luoghi di lavoro [13], e riadattato infine ai requisiti normativi minimi emersi a seguito dell'emanazione delle indicazioni della Commissione.
Al termine della fase di validazione, l'intero processo metodologico è stato reso fruibile attraverso una piattaforma online ospitata nel sito web dell'Inail, che offre gratuitamente alle aziende strumenti di valutazione, software online, report e tutorial utili all'attuazione dell'intero processo di valutazione e gestione. Tale piattaforma, a partire dal mese di maggio 2011, è stata scelta e adottata per effettuare la valutazione del rischio SLC da un consistente numero di aziende, eterogenee per settore produttivo, dimensione aziendale ed area geografica; nella Tabella 1 si evidenziano i principali vantaggi connessi alle funzionalità della piattaforma online Inail.

Tabella 1 **Funzionalità principali e vantaggi connessi all'uso della piattaforma online**

- Registrazione gratuita con accesso completo a tutte le risorse metodologiche.
- Documentazione di supporto per l'implementazione del percorso metodologico (FAQ, Guida all'uso della piattaforma, Cronoprogramma, Documento Gruppi omogenei, Tutorial focus group).
- Ufficio virtuale che consente alle aziende di gestire in autonomia le attività di valutazione e di accedere permanentemente all'area riservata (creazione Gruppi omogenei, inserimento ed elaborazione dei relativi dati).
- Software online per il calcolo standardizzato dei dati di valutazione preliminare e foglio di calcolo Excel offline per misurare gli andamenti degli Eventi sentinella.
- Software online per il calcolo standardizzato dei dati di valutazione approfondita sulla base del campione di riferimento nazionale, doppia modalità di caricamento dati (per singolo questionario o in blocco tramite foglio Excel offline specifico per ciascun Gruppo omogeneo).
- Report di valutazione con risultati generali e specifici da allegare al DVR.
- Servizio di assistenza all'uso della metodologia e della piattaforma, tramite indirizzo di posta elettronica dedicata (stresslavorocorrelato@inail.it).

Figura 2 **Percorso di sviluppo della metodologia Inail per la valutazione e gestione del rischio SLC**



(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2017)

In questi ultimi anni, il lavoro di ricerca è proseguito con il fine di garantire alle aziende una metodologia e strumenti aggiornati e sempre più validi; la presente edizione del percorso metodologico include, pertanto, parte degli sviluppi e aggiornamenti scaturiti dai risultati dei recenti progetti nazionali, come già descritto nell'introduzione del presente manuale [20, 21].

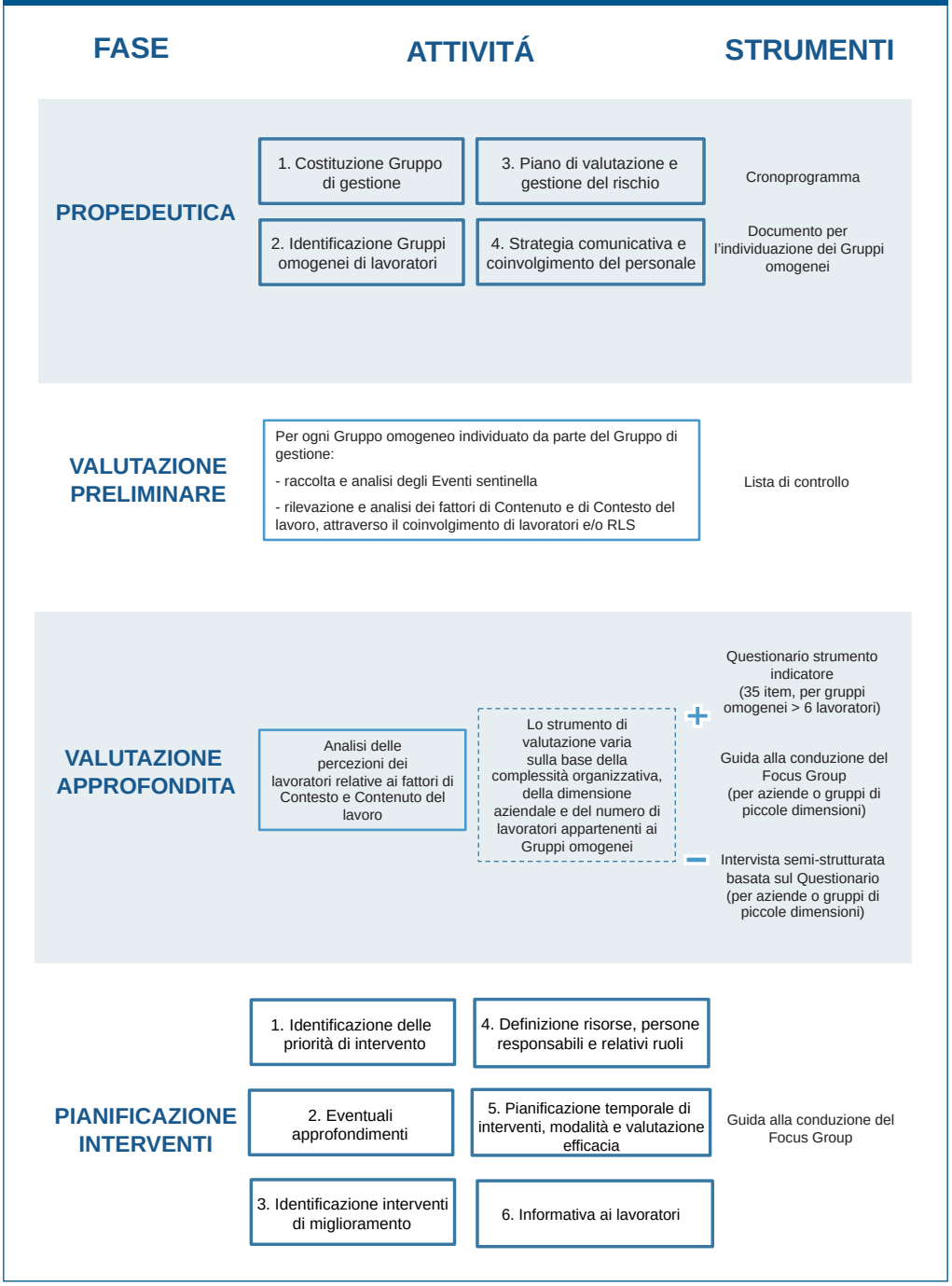
IL PERCORSO METODOLOGICO: FASI, ATTIVITÀ E STRUMENTI

La metodologia Inail rappresenta un percorso integrato e scientificamente valido, basato su di un approccio partecipativo che prevede il coinvolgimento attivo dei lavoratori e di tutte le figure della prevenzione. Il percorso offerto è in linea con il paradigma di gestione del rischio (risk management) applicato alla salute e sicurezza sul lavoro [22,23], ovvero offre un processo dinamico e continuo che, a partire dall'identificazione e misura/stima del rischio, identifica le risorse, le strategie e le azioni essenziali a correggerlo, governarlo e prevenirlo. Il percorso è composto di quattro fasi principali, ognuna fondamentale per giungere ad una corretta identificazione e gestione del rischio SLC (Figura 3):

1. fase propedeutica;
2. fase della valutazione preliminare;
3. fase della valutazione approfondita;
4. fase di pianificazione degli interventi.

Ferme restando le indicazioni della Commissione, che rappresentano i requisiti minimi di gestione del rischio SLC, è fondamentale considerare che il processo di valutazione e gestione del rischio SLC implica gli stessi principi di base adottati per la valutazione di tutti gli altri rischi per la salute e sicurezza sul lavoro. Si tratta, pertanto, di un processo step by step in cui ogni fase della metodologia offerta è considerata fondamentale per giungere ad una corretta identificazione e gestione di tale rischio. Studi recenti hanno infatti evidenziato differenze significative nei risultati delle diverse fasi di valutazione, dovute alla mancata applicazione di attività e aspetti fondamentali del percorso offerto [24]. Al fine di un'applicazione efficace dell'approccio e di una corretta identificazione dei livelli di rischio e di interventi realmente adeguati e opportuni è pertanto auspicabile che le aziende che adottano tale metodologia implementino tutto il percorso metodologico, non limitandosi al solo utilizzo di alcune fasi e/o strumenti.
L'adozione del percorso completo richiederà presumibilmente tra i 12 e i 24 mesi, a seconda sia della complessità aziendale che del tempo richiesto affinché gli interventi implementati possano produrre effetti e risultati apprezzabili. È necessario, in ogni caso, considerare il carattere ciclico del percorso metodologico e, come definito dal Coordinamento tecnico interregionale, la necessità di effettuare una nuova valutazione due/tre anni dopo dall'ultima effettuata [8].
Nei prossimi paragrafi saranno presentate le diverse fasi del percorso, riportando, per ognuna, gli obiettivi specifici, le attività principali, gli strumenti proposti e i risultati attesi.

Figura 3 **Il percorso metodologico: fasi, attività e strumenti**



(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2017)

FASE PROPEDEUTICA

La prima fase, definita propedeutica, consiste in un vero e proprio momento di preparazione dell'organizzazione alle attività di valutazione e gestione del rischio. In questa fase vengono compiuti dei passi fondamentali per il corretto ed efficace sviluppo del percorso metodologico, quali la definizione delle figure coinvolte e dei relativi ruoli, l'identificazione e la pianificazione delle attività da compiere e delle procedure da adottare e la programmazione delle modalità di implementazione del percorso metodologico. L'esperienza di ricerca ha rilevato, nei casi di aziende in cui non è stata implementata la fase propedeutica, differenze significative nei risultati delle valutazioni, che evidenziano una diminuzione di affidabilità ed efficacia nei percorsi metodologici attuati in maniera poco sistematica [24].
La fase propedeutica si articola in quattro momenti principali, di seguito illustrati:

1. costituzione del Gruppo di gestione della valutazione;
2. individuazione dei Gruppi omogenei di lavoratori su cui verrà condotta la valutazione;
3. sviluppo e stesura del piano di valutazione e gestione del rischio;
4. sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale.

Costituzione del Gruppo di gestione della valutazione

Il Gruppo di gestione della valutazione (da qui in avanti nel testo denominato Gruppo di gestione) deve essere formalmente costituito, su iniziativa del DL, ed è generalmente composto dal DL stesso e/o dirigente delegato, RSPP, ASPP, MC (ove nominato/i) e RLS/RLST.
La funzione chiave del Gruppo di gestione è quella di programmare, monitorare e agevolare l'attuazione delle attività di valutazione e gestione del rischio attraverso:

- pianificazione delle attività, delle procedure e degli strumenti da utilizzare, e stesura della relativa programmazione temporale (cronoprogramma);
- gestione e monitoraggio del percorso metodologico;
- informazione e coinvolgimento dei lavoratori nel percorso;
- approvazione dei report di valutazione e restituzione dei risultati della valutazione ai lavoratori;
- pianificazione degli interventi necessari a correggere e prevenire il rischio, ove presente;
- messa a punto di un piano di monitoraggio del rischio.

A seconda della complessità organizzativa aziendale e delle specifiche esigenze relative al processo di valutazione, il Gruppo di gestione può anche prevedere la partecipazione di personale afferente a specifici servizi/uffici, quali, ad esempio, Risorse umane e Formazione, o di figure professionali con competenze specifiche già presenti all'interno dell'azienda quali, ad esempio, psicologi. Alcune figure possono, altresì, essere coinvolte nel Gruppo di gestione in momenti strategici del percorso metodologico relativamente ai quali è essenziale il ricorso a competenze o linee decisionali specifiche. Ad esempio, nel caso di aziende ad elevata complessità organizzativa con diverse sedi

dislocate sul territorio a cui afferiscono numerosi dipendenti, potrebbe essere utile per il Gruppo di gestione avvalersi di alcuni referenti territoriali (o Gruppi territoriali di gestione). Tale procedura, grazie all'attività di raccordo tra i referenti territoriali ed il Gruppo di gestione 'centrale', potrebbe garantire che il percorso metodologico venga implementato in tutte le sue fasi in modo coerente ed uniforme nelle varie partizioni aziendali, contemplando in primo luogo gli aspetti generali e distintivi di tutta l'azienda. Inoltre, la presenza di referenti esperti dislocati geograficamente consentirebbe di includere nel percorso di valutazione e gestione del rischio anche aspetti fortemente connessi alle specificità territoriali in cui opera l'azienda.
In ogni caso, ferme restando le peculiarità delle diverse aziende, l'esperienza di ricerca ha, ad esempio, evidenziato l'utilità di prevedere la partecipazione del *management* in due momenti chiave per il processo decisionale:

1. in fase di avvio del percorso, per l'approvazione dei piani di azione e delle procedure che verranno espletate;
2. in fase di restituzione dei risultati della valutazione e pianificazione operativa degli interventi. Tale coinvolgimento favorisce l'impegno da parte del *management* nel percorso in attuazione e agevola l'implementazione delle azioni di miglioramento che verranno definite dal Gruppo di gestione.

In aziende a maggiore complessità (medio-grandi) si suggerisce, altresì, di individuare e nominare, tra i componenti del Gruppo di gestione, la figura del 'responsabile gestionale della procedura di valutazione'; questi, ricoprendo il ruolo di project manager, agevolerà e coordinerà gli incontri, in raccordo con le figure della prevenzione, formalizzando i processi decisionali, anche al fine di creare un piano di verifica dei risultati. Sarà, inoltre, compito del responsabile gestionale della procedura di valutazione verificare lo stato di avanzamento del percorso in coerenza con le tempistiche definite dal Gruppo di gestione. In considerazione degli obblighi derivanti dal processo valutativo, tale figura potrebbe anche corrispondere con il dirigente delegato dal DL.
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. La previsione di un momento formativo, oltre a garantire un accrescimento delle competenze delle figure coinvolte, favorisce l'accrescimento del livello di *commitment* da parte del Gruppo di gestione e chiarisce meglio il possibile contributo che le diverse figure possono apportare al processo di valutazione e gestione del rischio SLC. 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.
In linea generale, con modalità e durata diverse e a seconda del target di riferimento, la formazione dovrà riguardare i seguenti aspetti:

- definizioni, cause e impatti del rischio SLC;
- aspetti normativi di riferimento;

- metodologia Inail (fasi, obiettivi e relativi strumenti di valutazione, modalità e procedure di raccolta dei dati e di elaborazione degli stessi attraverso la piattaforma online);
- elementi di prevenzione e gestione del rischio SLC.

Nella piattaforma online dell'Inail sono disponibili diversi materiali, documentazione di interesse e link utili che possono essere consultati dalle aziende per un approfondimento sul tema.

Identificazione dei gruppi omogenei di lavoratori

Secondo le indicazioni della Commissione, la valutazione del rischio SLC 'prende in esame non singoli ma Gruppi omogenei di lavoratori (per esempio per mansione o partizione organizzativa) che risultino essere esposti a rischi dello stesso tipo, secondo una individuazione che ogni DL può autonomamente individuare in ragione della effettiva organizzazione aziendale [...]'. Tra i compiti del Gruppo di gestione vi è quello di coadiuvare il DL nell'identificazione di criteri adeguati da adottare per l'identificazione e suddivisione dei lavoratori in Gruppi omogenei. Suddividere adeguatamente i lavoratori in Gruppi omogenei è uno dei requisiti fondamentali per un'efficace valutazione del rischio SLC, poiché permette la reale identificazione di eventuali aspetti critici di organizzazione e gestione del lavoro nonché dei relativi contesti condivisi, e di prevedere interventi correttivi e azioni preventive maggiormente mirate ed efficaci. Di conseguenza, la scelta dei criteri da adottare per la suddivisione dei lavoratori in Gruppi omogenei è fortemente legata alle specificità della realtà organizzativa in cui si opera e deve avere come base il rispetto del principio di omogeneità. In raccordo con le indicazioni del Coordinamento tecnico interregionale, con omogeneità si fa riferimento in particolare alla natura del problema da analizzare (in questo caso lo SLC) e, quindi, agli aspetti di organizzazione e gestione del lavoro, nonché ai contesti sociali e ambientali condivisi dai lavoratori.
Per Gruppo omogeneo, pertanto, si intende un insieme di lavoratori - di numerosità variabile - che, coerentemente con la reale organizzazione del lavoro e con il contesto territoriale in cui opera l'azienda, presenta analoghi aspetti di organizzazione e gestione del lavoro, condivide ambienti di lavoro, ha in comune un modello unico di comunicazione e una linea gerarchica diretta con la direzione.
La scelta dei criteri di suddivisione dovrà privilegiare la creazione di gruppi con una gestione del lavoro comune, mentre sono da evitare accorpamenti generici come, ad esempio, per categoria professionale, completamente scorporati dalla struttura organizzativa o gruppi che possono portare ad una valutazione poco rappresentativa perché numericamente limitati o con tipologie di lavoro e attività alquanto disomogenee al proprio interno.
Di seguito, alcuni esempi di criteri di suddivisione:

- attività/partizione organizzativa (ad esempio: sedi, strutture, reparti);
- mansione;
- attività con esposizione a rischio noto (ad esempio operatori di call center);
- tipologia contrattuale.

A seconda dell'aumento della complessità organizzativa, è consigliabile adottare al contempo anche più di un criterio di suddivisione al fine di massimizzare il principio di omogeneità, garantendo così valutazioni significative e favorendo l'identificazione di interventi maggiormente mirati al miglioramento delle condizioni di lavoro.
Il Coordinamento tecnico interregionale chiarisce la possibilità di effettuare la valutazione senza suddivisione per Gruppi omogenei in aziende considerabili a bassa complessità organizzativa (fino a 30 lavoratori), prevalendo in questi casi 'una gestione indifferenziata dovuta alla condivisione dell'ambiente di lavoro, un modello unico di comunicazione e la linea gerarchica diretta con la direzione [...]'. Ne deriva anche che, in ragione del medesimo principio di omogeneità nell'organizzazione e gestione del lavoro, gruppi di numerosità troppo elevata potrebbero non essere adatti; pertanto le aziende più grandi dovranno utilizzare criteri coerenti con un'organizzazione e gestione del lavoro complessa e differenziata all'interno della medesima azienda (es. linee gerarchiche complesse, sedi di lavoro differenti dislocate sul territorio, obiettivi e attività molto diverse). I criteri adottati per l'individuazione dei Gruppi omogenei dovranno essere esaustivamente riportati nel DVR. Si consiglia inoltre di adottare denominazioni dei gruppi che siano chiare, riconoscibili e pertinenti rispetto alla tipologia di lavoratori che compongono i gruppi stessi. Una denominazione chiara e coerente dei gruppi omogenei, facilita sicuramente le attività di valutazione nell'immediato, ma si rivela fondamentale nel caso di future valutazioni del rischio SLC, soprattutto qualora queste vengano effettuate da soggetti diversi rispetto al Gruppo di gestione originario, a causa di rotazione del personale e sostituzione di alcuni membri del gruppo.
Secondo le indicazioni del Coordinamento tecnico, anche in caso di mancata divisione in Gruppi omogenei, il Gruppo di gestione dovrà riportarne in maniera chiara le motivazioni, comunque in coerenza con l'organizzazione aziendale.
In considerazione della centralità e la rilevanza della scelta dei criteri di identificazione dei Gruppi omogenei ai fini della corretta valutazione del rischio SLC, è stato predisposto un apposito documento di approfondimento, comprensivo di esempi specifici, scaricabile e consultabile sulla piattaforma online Inail.

Sviluppo e stesura del piano di valutazione e gestione del rischio

Lo sviluppo e la definizione di un vero e proprio piano di valutazione e gestione del rischio è un passaggio necessario, anche in considerazione del fatto che la valutazione del rischio SLC - così come anche previsto nelle indicazioni della Commissione - è un processo dinamico, sviluppato per fasi, con la previsione di *step* di verifica. È indispensabile, quindi, che il Gruppo di gestione operi una pianificazione delle attività, con una relativa programmazione temporale, attraverso la predisposizione di un cronoprogramma. Per ogni singola fase del percorso metodologico vanno previsti il dettaglio delle attività da svolgere, la durata e le scadenze, gli strumenti che verranno adottati, il calendario delle valutazioni dei gruppi, i soggetti deputati ai diversi compiti e i relativi ruoli, ferma restando la possibilità di modifiche e aggiustamenti in corso d'opera, giustificati da motivazioni concrete e verificabili. Per facilitare la programmazione temporale è stato proposto un modello di cronoprogramma compilabile e riadattabile, disponibile in Appendice 1.

Sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale

Stabilite le modalità di implementazione del percorso di valutazione e gestione del rischio SLC, è necessario identificare una strategia comunicativa, finalizzata a informare e coinvolgere nel processo i lavoratori, inclusi i dirigenti e i preposti. Pertanto, il Gruppo di gestione individuerà le modalità più efficaci da utilizzare per diffondere un'informativa ai lavoratori, tenendo anche conto di quelle già utilizzate con successo nell'azienda, ad esempio circolare interna, bacheca aziendale, comunicazioni via email/intranet ecc. L'informativa, a prescindere dalla modalità di diffusione, deve riportare, in maniera chiara, gli aspetti riguardanti le finalità del percorso metodologico, il contesto normativo di riferimento, la metodologia valutativa individuata, gli strumenti che verranno adottati. Vanno inoltre riportate le figure coinvolte e i rispettivi ruoli, le attività previste con relative tempistiche di attuazione e i criteri utilizzati per l'identificazione dei gruppi omogenei e per il coinvolgimento dei lavoratori, nonché le modalità di restituzione dei risultati della valutazione. La diffusione di ulteriori informative e/o comunicazioni ai lavoratori sarà utile in momenti strategici del percorso, in riferimento alla necessità di aggiornare i lavoratori sui successivi passi che saranno compiuti, ad esempio in caso di valutazione approfondita e, successivamente, durante la fase di pianificazione degli interventi di miglioramento, qualora necessari. Ciò risulta essere particolarmente importante in aziende di medio-grandi dimensioni, in cui il percorso di valutazione e gestione richiede fisiologicamente un tempo maggiore per l'espletamento delle diverse fasi del percorso valutativo.

Per riassumere...

- La fase propedeutica rappresenta un vero e proprio momento di preparazione dell'organizzazione, in cui vengono compiuti passi fondamentali per il corretto sviluppo del percorso metodologico.
- Il primo passo da compiere è la costituzione formale del Gruppo di gestione su iniziativa del DL.
- Il Gruppo di gestione è normalmente costituito da: DL stesso e/o dirigente delegato, RSPP, ASPP, MC (ove nominato/i) e RLS/RLST. A seconda della complessità aziendale e delle specifiche esigenze, si può prevedere la partecipazione di personale afferente a specifici servizi/uffici o figure professionali con particolari competenze, anche in momenti strategici del percorso (ad esempio responsabile Risorse Umane, responsabile della Formazione, responsabile del Comitato Unico di Garanzia ecc.)
- La funzione chiave del Gruppo di gestione è quella di programmare, monitorare e agevolare l'attuazione delle attività di valutazione e gestione del rischio.
- La fase propedeutica si articola in quattro momenti principali: 1. costituzione del Gruppo di gestione della valutazione; 2. individuazione dei Gruppi omogenei di lavoratori su cui verrà condotta la valutazione; 3. sviluppo e stesura del piano di valutazione e gestione del rischio; 4. sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale.
- Prima dell'avvio delle attività è auspicabile una specifica formazione/informazione per i componenti del Gruppo di gestione su aspetti chiave relativi alla gestione del rischio SLC.
- Sulla piattaforma online dell'Inail è disponibile un documento di approfondimento per il supporto nell'identificazione dei criteri di suddivisione dei Gruppi omogenei, comprensivo di esempi basati su casi reali.

Un caso esempio - La fase propedeutica

L'azienda X ha un numero complessivo di 74 dipendenti operanti su due sedi dislocate in Centro Italia. Per rispondere all'obbligo di legge di valutazione del rischio SLC, il DL costituisce, attraverso nomina formale, il Gruppo di gestione della valutazione a cui prendono parte: un preposto delegato dal DL, il RSPP, l'ASPP, il MC e un RLS. Il Gruppo di gestione, durante la prima riunione di insediamento, decide di utilizzare la metodologia Inail per la valutazione e gestione del rischio SLC e, attraverso una sessione formativa curata dal MC, approfondisce gli aspetti principali relativi a questa tipologia di rischio, le fasi e gli strumenti previsti dalla metodologia individuata.
Successivamente, il Gruppo di gestione, in considerazione delle dimensioni dell'azienda, decide di suddividere i lavoratori in due Gruppi omogenei, individuando come criterio di identificazione la 'Sede' - in ragione delle caratteristiche dell'organizzazione del lavoro e della dislocazione territoriale - e definisce il piano di valutazione e gestione del rischio, concordando su alcuni passaggi principali:

- nominare il preposto come 'Responsabile gestionale della procedura di valutazione';
- coinvolgere un campione di lavoratori di riferimento dei Gruppi omogenei identificati (4 lavoratori a gruppo rappresentativi di diverse mansioni e bilanciati per genere) nella compilazione della Lista di controllo;
- coinvolgere attivamente il *management* dell'azienda in due momenti fondamentali per il processo decisionale:
  - prima dell'avvio del percorso metodologico per la presentazione del piano di azione;
  - dopo la fase di valutazione per favorire l'implementazione degli interventi di gestione del rischio SLC e aumentarne la fattibilità;
- effettuare entrambe le fasi di valutazione (preliminare e approfondita) per una migliore identificazione del rischio.

Una volta definite le diverse attività da compiere e i relativi ruoli tra i componenti, il Gruppo di gestione procede alla stesura del cronoprogramma. Il Responsabile (in questo caso il preposto) viene inoltre incaricato di predisporre, in raccordo con gli altri componenti del Gruppo di gestione, un'informativa da divulgare a tutti i lavoratori tramite circolare, al fine di fornire informazioni dettagliate su motivazioni, finalità, modalità e fasi della valutazione del rischio SLC che verrà effettuata in azienda. Il responsabile procede altresì alla convocazione, dei lavoratori individuati, nelle date calendarizzate per la compilazione della Lista di controllo relativamente al Gruppo omogeneo di riferimento, offrendo altresì la possibilità di ricevere ulteriori approfondimenti sulle attività nelle quali sono chiamati a collaborare.

FASE DELLA VALUTAZIONE PRELIMINARE

In linea con le indicazioni della Commissione, l'obiettivo della valutazione preliminare è quello di valutare alcuni indicatori organizzativi di natura oggettiva e verificabili lega-

ti allo SLC (ad esempio, turnover, tassi di assenteismo, assenze per malattia, orario di lavoro, ecc.) in riferimento a ciascun Gruppo omogeneo individuato dal Gruppo di gestione.
La valutazione preliminare è articolata in due momenti principali: 1) analisi degli Eventi sentinella e 2) rilevazione e analisi degli indicatori di Contenuto e di Contesto del lavoro.

1. Analisi di Eventi sentinella: raccolta ed analisi degli indicatori organizzativi considerati possibili esiti di SLC. Le Indicazioni riportano, tra questi, ad esempio, gli indici infortunistici, le assenze per malattia, il turnover, i procedimenti e le sanzioni, le segnalazioni del MC, specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori. Criticità applicative nell'identificazione di tali indicatori possono emergere nel caso di aziende di recente costituzione o oggetto di importanti riorganizzazioni, a motivo della indisponibilità dei dati o della difficoltà nel reperimento degli stessi. La raccolta ed analisi degli Eventi sentinella deve riferirsi ai singoli Gruppi omogenei individuati in fase di preparazione, pertanto in questo caso tali indici non possono essere calcolati sull'intera azienda. La raccolta degli Eventi sentinella può prevedere, se necessario, il coinvolgimento di soggetti afferenti all'ufficio del personale o ad altro ufficio competente nella raccolta dei dati necessari.

2. Rilevazione e analisi degli indicatori di Contenuto e di Contesto del lavoro: tra essi, le Indicazioni annoverano, seppur a titolo esemplificativo, 'ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti' per gli aspetti di Contenuto, mentre, relativamente a quelli di Contesto, 'ruolo nell'ambito dell'organizzazione; autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione'.
Per l'analisi degli indicatori di Contenuto e Contesto, secondo le Indicazioni della Commissione, occorre 'sentire' i lavoratori e/o gli RLS/RLST, con modalità scelte dal DL e, comunque, subordinate alla 'metodologia di valutazione adottata'.
Il coinvolgimento - diretto o attraverso i RLS/RLST - dei lavoratori, sin dalle prime fasi, è uno degli aspetti chiave del percorso metodologico qui proposto poiché ne garantisce una maggiore efficacia, come anche confermato dai risultati di studi recenti [24].
In aziende di maggiori dimensioni è possibile coinvolgere campioni rappresentativi di lavoratori, purché questi siano stati individuati tenendo in considerazione – relativamente al Gruppo omogeneo di riferimento - il loro grado di esperienza e conoscenza dell'effettiva organizzazione del lavoro, evitando, quindi, di coinvolgere lavoratori neoassunti o appena trasferiti.
Al fine di facilitare il Gruppo di gestione nella rilevazione ed analisi degli Eventi sentinella e dei fattori di Contenuto e Contesto del lavoro, la metodologia Inail offre una Lista di controllo - da compilare per ognuno dei Gruppi omogenei individuati - presentata approfonditamente nel successivo paragrafo.
Una volta conclusa la fase di valutazione preliminare, è essenziale prevedere una resti-

tuzione dei risultati ai lavoratori al fine di informarli sulla situazione emersa nella propria azienda e sulle eventuali azioni/interventi che saranno messi in atto per il contenimento/eliminazione del rischio SLC.

Per riassumere...

La fase di valutazione preliminare deve essere effettuata dal Gruppo di gestione in modo sistematico e nel rispetto delle indicazioni della Commissione, tenendo conto, a garanzia della corretta esecuzione e quindi della sua efficacia, di alcuni principi base, di seguito riportati.

- Deve essere effettuata per ogni singolo Gruppo omogeneo identificato dal Gruppo di gestione e, pertanto, sia gli Eventi sentinella che i fattori di Contenuto e Contesto dovranno essere raccolti e analizzati relativamente ad ogni singolo Gruppo omogeneo;
- Deve prevedere il coinvolgimento di lavoratori, sufficientemente esperti degli aspetti di Contenuto e Contesto del lavoro di interesse del Gruppo omogeneo a cui afferiscono, e/o relativo RLS/RLST. In aziende di maggiori dimensioni è possibile sentire campioni rappresentativi di lavoratori.
- La metodologia Inail offre, per facilitare il Gruppo di gestione nella valutazione preliminare, una Lista di controllo, che dovrà essere compilata per ogni Gruppo omogeneo identificato.
- Una volta conclusa la fase di valutazione preliminare, è essenziale prevedere una restituzione dei risultati ai lavoratori.

LA LISTA DI CONTROLLO

La Lista di controllo proposta nella metodologia Inail per la fase di valutazione preliminare è frutto di una revisione critica della proposta del Network nazionale per la prevenzione del disagio psicosociale nei luoghi di lavoro [13], successiva alla sperimentazione e al feedback di 800 aziende, a cura dello Spisal dell'Ulss 20 del Veneto e della Cattedra di medicina del lavoro dell'Università degli Studi di Verona, successivamente aggiornata anche alla luce delle specifiche Indicazioni della Commissione.
La Lista di controllo permette di effettuare una valutazione delle condizioni di rischio attraverso la compilazione di indicatori riferibili alle tre famiglie identificate dalle Indicazioni della Commissione, secondo lo schema riportato in Tabella 2. Per le Aree di Contenuto e Contesto del lavoro sono state identificate 10 Dimensioni descrittive principali in raccordo con la classificazione teorica dei fattori di rischio SLC, accreditata a livello internazionale, offerta dall'Eu-Osha [25].
Il patrimonio di dati raccolto sin dal 2011, grazie allo sviluppo della piattaforma online Inail, ha permesso di verificare e confermare le caratteristiche psicometriche della Lista di controllo su un ampio campione - oltre 5.000 liste di controllo compilate in 1.621 aziende - nell'ambito di un recente progetto di ricerca finanziato dall'Inail, in collaborazione, con il Dipartimento di psicologia della Sapienza Università di Roma, finalizzato all'ottimizzazione degli strumenti di valutazione della metodologia [26].

Tabella 2 **La struttura della Lista di controllo**

<table>
<tr><th>I – Area
Eventi sentinella
(10 Indicatori aziendali)</th><th>II – Area
Contenuto del lavoro
(4 Dimensioni)</th><th>III – Area
Contesto del lavoro
(6 Dimensioni)</th></tr>
<tr><td>Infortuni</td><td rowspan="2">Ambiente di lavoro
e attrezzature di lavoro
(13 indicatori)</td><td rowspan="2">Funzione e cultura organizzativa
(11 indicatori)</td></tr>
<tr><td>Assenza per malattia</td></tr>
<tr><td>Assenze dal lavoro</td><td rowspan="2">Pianificazione dei compiti
(6 indicatori)</td><td rowspan="2">Ruolo nell'ambito
dell'organizzazione
(4 indicatori)</td></tr>
<tr><td>Ferie non godute</td></tr>
<tr><td>Rotazione del personale</td><td>Carico di lavoro/ritmo di lavoro
(9 indicatori)</td><td>Evoluzione della carriera
(3 indicatori)</td></tr>
<tr><td>Turnover</td><td rowspan="5">Orario di lavoro
(8 indicatori)</td><td rowspan="2">Autonomia decisionale/controllo
del lavoro
(5 indicatori)</td></tr>
<tr><td>Procedimenti/sanzioni disciplinari</td></tr>
<tr><td>Richieste visite mediche
straordinarie al medico
competente</td><td rowspan="2">Rapporti interpersonali
sul lavoro
(3 indicatori)</td></tr>
<tr><td>Segnalazioni formalizzate
di lamentele dei lavoratori
all'azienda o al medico
competente</td></tr>
<tr><td>Istanze giudiziarie per
licenziamento, demansionamento,
molestie morali e/o sessuali</td><td>Interfaccia
casa lavoro - conciliazione
vita/lavoro
(4 indicatori)</td></tr>
</table>

Modalità di compilazione della Lista di controllo

La Lista di controllo è uno strumento organizzativo utilizzato per raccogliere elementi oggettivi e verificabili, considerati possibili indicatori di SLC. È, pertanto, uno strumento a 'valenza collettiva' che fa riferimento ai singoli Gruppi omogenei di lavoratori – va compilata una Lista di controllo per ciascun gruppo - o all'intera azienda, nel caso di aziende di piccole dimensioni (entro circa 30 lavoratori). La Lista di controllo quindi non va assolutamente somministrata ai singoli lavoratori, come un questionario. La compilazione della Lista di controllo è a cura del Gruppo di gestione, previa consultazione dei lavoratori o di un campione rappresentativo di essi e/o dei loro RLS/RLST, relativamente ai fattori di Contenuto e Contesto.

Per una corretta valutazione, è vincolante compilare la Lista di controllo in ogni sua parte valutando, quindi, le tre aree che la compongono e rispondendo a tutti gli indi-

catori presenti. Non è corretto apportare qualsiasi modifica alla Lista di controllo, ad esempio eliminazione di uno o più indicatori o modifica dei suoi contenuti, poiché ne vengono così alterate le caratteristiche metodologiche.
In aggiunta agli indicatori previsti, tuttavia, nulla vieta che vengano valutati ulteriori aspetti, purché siano raccolti anch'essi attraverso strumenti sperimentati e validati che permettano di individuare una soglia d'azione di riferimento.
La Lista di controllo qui proposta prevede due tipologie di risposte:

- andamento temporale - diminuito/inalterato/aumentato - nel caso dei primi otto indicatori dell'Area Eventi sentinella;
- risposta dicotomica - si/no - per gli ultimi due indicatori dell'Area Eventi sentinella e per tutti gli indicatori relativi alle Aree di Contenuto e Contesto del lavoro.

L'Area degli Eventi sentinella è misurata da 10 indicatori, l'Area Contenuto e l'Area Contesto del lavoro vengono misurate rispettivamente da 4 e 6 Dimensioni; ogni Dimensione è composta da un certo numero di indicatori ai quali viene attribuito un punteggio che concorre al risultato complessivo che sarà corrispondente ad un determinato livello di rischio SLC.
È importante ricordare che in fase di valutazione, il punteggio assegnato dal Gruppo di gestione ad ogni indicatore non deve basarsi sulle percezioni dei compilatori, ma deve riflettere la reale condizione osservata per il Gruppo omogeneo esaminato, o azienda, se al di sotto di 30 lavoratori. Per tale motivo, deve essere possibile verificare ogni elemento valutato, anche attraverso il supporto di documentazione disponibile (Tabella 3); devono essere altresì esplicitate nel campo note eventuali diverse posizioni dei compilatori, motivandole, nonché indicate le misure di prevenzione eventualmente già in adozione per il miglioramento di aspetti emersi 'a rischio'. La Lista di controllo, con relative note esplicative utili alla compilazione dei singoli indicatori, è disponibile in Appendice 2.

Tabella 3	**Esempi di documentazione a supporto**
Eventi sentinella	Registro infortuni; verbali ispezioni interne; libro unico del lavoro, buste paga, tabulario ferie, permessi, straordinari, provvedimenti disciplinari, verbali di conciliazione, verbali riunione periodica, richieste di trasferimento, comunicazioni dei lavoratori.
Fattori di Contenuto del lavoro	DVR, orario settimanale medio, giorni lavorativi settimanali, programmazione turni lavorativi, compresi turni notturni, comunicazioni al personale; manuale modello organizzativo e di gestione, se disponibile, procedure formalizzate, circolari di interesse, mansionario, job description.
Fattori di Contesto del lavoro	CCNL applicato/i in azienda; organigramma e ciclo lavorativo; verbali di informazione, formazione, addestramento; report dei capi reparto/ufficio; segnalazioni dei lavoratori, procedure formalizzate, circolari di interesse, mansionario, job description.

L'uso delle annotazioni nella Lista di controllo

Il campo per le annotazioni, previsto accanto a ogni indicatore, permette di riportare le relative fonti/documenti che consentono di conferire il carattere di autenticità e oggettività alla risposta fornita, permettendone così la verifica.
Per ciascun indicatore dell'Area 'Eventi sentinella' devono, pertanto, essere riportati i dati e i relativi documenti aziendali di riferimento mentre, per ogni indicatore delle Aree Contenuto e Contesto del lavoro, saranno esplicitati i documenti aziendali di supporto e le eventuali misure di prevenzione già predisposte e utilizzate dall'azienda per rispondere alle criticità emerse. Le eventuali osservazioni degli RLS/RLST e/o dei lavoratori sentiti in fase di valutazione, soprattutto se discordanti con le conclusioni espresse dal Gruppo di gestione (ad esempio relativamente alla presenza di rischi da DVR e conseguenti alla modalità di individuazione dei gruppi omogenei), devono essere riportate chiaramente nelle annotazioni, così come ogni altra posizione divergente, ragionevolmente motivata, rispetto al punteggio assegnato.

Attribuzione dei punteggi e identificazione delle condizioni di rischio

Come rappresentato nell'introduzione, a partire dalla prima edizione della metodologia Inail, è stato raccolto un patrimonio di dati ed esperienze di ricerca nel corso degli ultimi sei anni [20] che hanno consentito, oltre a verificare e confermare le caratteristiche psicometriche della Lista di controllo [21,26], a ottimizzare lo strumento per una più precisa analisi dei livelli di rischio nelle aziende italiane. È stato, quindi, effettuato un aggiornamento nelle modalità di calcolo dei punteggi ed identificati i nuovi *cut-off* basati sul criterio distributivo, calcolato analizzando i dati del dataset Inail relativi a 5.301 liste di controllo (compilate in 1.621 aziende) e in aderenza anche ai risultati europei di prevalenza del rischio stress lavoro-correlato nelle aziende [27]. Si fa presente che la finalità del presente aggiornamento della metodologia non è la creazione di nuovi valori limite più o meno restrittivi, ma piuttosto il supporto nell'identificazione di soluzioni sempre più efficaci per l'azienda, permettendo di ottenere punteggi maggiormente discriminanti e di limitare l'insorgenza sia di falsi negativi, che di falsi positivi.
Di seguito viene fornita una dettagliata spiegazione sulle nuove modalità di attribuzione dei punteggi e su come effettuare i calcoli per l'identificazione delle condizioni di rischio.
La procedura di calcolo di seguito descritta può essere effettuata automaticamente attraverso il software online di elaborazione dati presente nella piattaforma Inail che consente, in maniera semplice, autonoma e riservata, di ottenere un report dettagliato dei risultati.

Calcolo del punteggio di Area degli Eventi sentinella

Ad ogni indicatore dell'Area Eventi sentinella è associato un punteggio, ottenuto computando la rispettiva formula riportata nelle note esplicative della Lista di controllo (Appendice 2). La somma dei punteggi ottenuti da tutti gli indicatori dell'Area Eventi sentinella rappresenta un numero a cui verrà assegnato un punteggio secondo il seguente schema:

- se il risultato del punteggio indicatori aziendali è compreso tra 0 e 10, si inserisce nella tabella finale il valore 0;
- se il risultato del punteggio è compreso tra 11 e 20 si inserisce nella tabella finale il valore 6;
- se il risultato del punteggio è compreso tra 21 e 40 si inserisce nella tabella finale il valore 16.

La Tabella 4 riporta in chiaro le fasce di rischio corrispondenti ai diversi valori assegnati.

Tabella 4 — Fasce di rischio per il punteggio complessivo dell'Area Eventi sentinella

I - Eventi sentinella

		Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Indicatori Aziendali		0	10	11	20	21	40
Punteggio Area Eventi sentinella da assegnare	(.....)	0		6		16	

Calcolo del punteggio complessivo dell'Area Contenuto del lavoro

Una volta compilati tutti gli indicatori dell'Area Contenuto del lavoro, per ottenere il punteggio complessivo di Area è necessario compiere due passaggi.

1. Calcolare un punteggio complessivo normato per ciascuna Dimensione - ovvero Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro, Pianificazione dei compiti, Carico di lavoro/ritmo di lavoro e Orario di lavoro - attraverso la formula di calcolo in Figura 4.

Figura 4 — Formula per il calcolo del punteggio delle singole Dimensioni

$$\left\{ \frac{\text{(SOMMA DEI PUNTEGGI DEGLI INDICATORI DELLA DIMENSIONE)}}{\text{NUMERO DEGLI INDICATORI DELLA DIMENSIONE}} \right\} \text{X } 100$$

(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2017)

Ad esempio, se per la Dimensione Pianificazione dei compiti (composta da 6 indicatori) si è ottenuto, a seguito della compilazione, un punteggio corrispondente a 3, si procede con il calcolo del punteggio complessivo di Dimensione come segue:

Pianificazione dei compiti: (3/6) X 100 = 50

La Tabella 5 riporta le fasce di rischio relative ai punteggi delle quattro Dimensioni dell'Area Contenuto del lavoro per la lettura dei risultati ottenuti dalla Lista di controllo. Proseguendo con l'esempio precedente possiamo verificare dalla Tabella 5 che il punteggio di 50 ottenuto per la Dimensione Pianificazione dei compiti corrisponde alla fascia di rischio medio.

Tabella 5 — Fasce di rischio delle Dimensioni dell'Area Contenuto del lavoro

II – Area Contenuto del Lavoro

Dimensioni	Punteggi Dimensioni	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro	(.....)	0	22	23	45	46	100
Pianificazione dei compiti	(.....)	0	49	50	82	83	100
Carico di lavoro - ritmo di lavoro	(.....)	0	32	33	55	56	100
Orario di lavoro	(.....)	0	37	38	74	75	100

2. Una volta calcolati i punteggi normati per ciascuna Dimensione è possibile ottenere il risultato complessivo dell'Area Contenuto del lavoro calcolandone la media con la formula riportata in Figura 5:

Figura 5 — Formula per il calcolo del punteggio complessivo Area Contenuto del lavoro

$$\frac{\text{(SOMMA DEI PUNTEGGI DELLE DIMENSIONI)}}{\text{NUMERO DELLE DIMENSIONI DELL'AREA CONTENUTO DEL LAVORO (N = 4)}}$$

(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2017)

La Tabella 6 riporta le fasce di rischio relative al punteggio complessivo dell'Area Contenuto del lavoro per la lettura dei risultati.

Tabella 6 — Fasce di rischio dell'Area Contenuto del Lavoro

	Punteggio medio Area	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Area Contenuto	(.....)	0	23	24	43	44	100

Ad esempio, se dal passaggio di calcolo 1 sono stati ottenuti i punteggi presentati in Tabella 7 per le Dimensioni dell'Area Contenuto del lavoro, il risultato complessivo calcolato dell'Area Contenuto del lavoro sarà (0 + 50 + 11 + 25) / 4 = 22, corrispondente a livello di rischio non rilevante, come da consultazione della Tabella 6.

Tabella 7

Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro	(0)
Pianificazione dei compiti	(50)
Carico di lavoro - ritmo di lavoro	(11)
Orario di lavoro	(25)

Calcolo del punteggio complessivo dell'Area Contesto del lavoro

Una volta compilati tutti gli indicatori dell'Area Contesto del lavoro, per ottenere il punteggio complessivo dell'Area è necessario compiere due passaggi:

1. Calcolare un punteggio normato per ciascuna Dimensione (ovvero Funzione e cultura organizzativa, Ruolo nell'ambito dell'organizzazione, Evoluzione della carriera, Autonomia decisionale/controllo del lavoro, Rapporti interpersonali sul lavoro) attraverso la formula di calcolo in Figura 6.

Figura 6 **Formula per il calcolo del punteggio delle singole Dimensioni**

$$\left\{ \frac{\text{(SOMMA DEI PUNTEGGI DEGLI INDICATORI DELLA DIMENSIONE)}}{\text{NUMERO DEGLI INDICATORI DELLA DIMENSIONE}} \right\} \text{X } 100$$

(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2017)

Ad esempio, se per la Dimensione Ruolo nell'ambito dell'organizzazione (composta da 4 indicatori), dalla compilazione si è ottenuto un punteggio corrispondente a 3, si procede con il calcolo del punteggio normato di Dimensione come segue:

Ruolo nell'ambito dell'organizzazione: (3/4) X 100 = 75

Tale formula non va applicata alla Dimensione Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro, alla quale, come nella versione precedente della Lista di controllo, va asse-

gnato un punteggio che andrà poi a correggere il punteggio complessivo dell'Area Contesto del lavoro. Pertanto, se la somma degli indicatori per questa Dimensione, è uguale a 0 il punteggio di Dimensione corrisponderà al valore - 4, mentre se la somma degli indicatori è superiore a 0 corrisponderà al valore 0.
La Tabella 8 riporta le fasce di rischio relative ai punteggi delle 6 Dimensioni dell'Area Contesto del lavoro per la lettura dei risultati ottenuti.

Tabella 8 Fasce di rischio delle singole Dimensioni dell'Area Contesto del lavoro

III – Area Contesto del Lavoro

Dimensioni	Punteggi Dimensioni	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa	(.....)	0	44	45	72	73	100
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	(.....)	0	49	50	74	75	100
Evoluzione della carriera	(.....)	0	66	67	99	100	
Autonomia decisionale controllo del lavoro	(.....)	0	59	60	79	80	100
Rapporti interpersonali sul lavoro	(.....)	0	66	67	99	100	
Interfaccia casa lavoro conciliazione vita/lavoro*	(.....)*	* Se il punteggio dell'indicatore 'Interfaccia casa lavoro' è uguale a 0, inserire il valore -4. Se superiore a 0, inserire il valore 0					

Proseguendo con l'esempio possiamo verificare dalla Tabella 8 che il punteggio di 75 ottenuto per la Dimensione Ruolo nell'ambito dell'organizzazione corrisponde alla fascia di rischio alto.
2. Una volta calcolati i punteggi per ciascuna Dimensione è possibile ottenere il risultato complessivo di Area calcolandone la media. Per l'Area Contesto del lavoro è necessario calcolare la media di Area sulla base delle prime 5 Dimensioni e, successivamente, sottrarre il punteggio ottenuto nella Dimensione Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro. In Figura 7 si riporta la formula di calcolo.

Figura 7 Formula per il calcolo del punteggio complessivo dell'Area Contesto del lavoro

$$\left\{ \frac{\text{(SOMMA DEI PUNTEGGI DELLE SINGOLE DIMENSIONI)}}{\text{NUMERO DELLE DIMENSIONI DELL'AREA CONTESTO DEL LAVORO (N = 5)}} \right\} - \text{INTERFACCIA CASA/LAVORO}$$

(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2017)

La Tabella 9 riporta le fasce di rischio relative al punteggio complessivo dell'Area Contesto del lavoro per la lettura dei risultati ottenuti.

Tabella 9							Fasce di rischio dell'Area Contesto del Lavoro
	Punteggio medio Area	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Area Contesto	(.....)	0	37	38	53	54	100

Facendo un altro esempio, se per le Dimensioni dell'Area Contesto del lavoro sono stati ottenuti i punteggi presentati in Tabella 10, il risultato complessivo sarà [(36 + 25 + 33 + 0 + 0) / 5] – 4 = 15, corrispondente ad un livello di rischio non rilevante.

Tabella 10	
Funzione e cultura organizzativa	(36)
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	(25)
Evoluzione della carriera	(33)
Autonomia decisionale controllo del lavoro	(0)
Rapporti interpersonali sul lavoro	(0)
Interfaccia casa lavoro conciliazione vita/lavoro	(-4)

Calcolo del punteggio finale della Lista di controllo

I punteggi ottenuti nelle 3 aree vengono poi sommati (Tabella 11) consentendo così di identificare il totale del punteggio di rischio e quindi di verificare il posizionamento del Gruppo omogeneo/azienda nella Tabella dei livelli di rischio (Tabella 12).

Tabella 11							Calcolo del punteggio finale della Lista di controllo
	Punteggio complessivo	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Area Eventi sentinella	(.....) +	0		6		16	
Punteggio Area Contenuto	(.....) +	0	23	24	43	44	100
Punteggio Area Contesto	(.....) =	0	37	38	53	54	100
Punteggio Finale	(.....)	0	58	59	90	91	216

Tabella 12

Codice colore	da	a	Requisiti minimi sulla base delle indicazioni della Commissione
	0	58	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Nel caso in cui la valutazione preliminare identifichi un 'rischio non rilevante', tale risultato va riportato nel DVR e si dovrà prevedere un 'piano di monitoraggio', ad esempio anche attraverso un periodico controllo dell'andamento degli Eventi sentinella.
	59	90	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress lavoro-correlato; vanno adottate azioni correttive e successivamente va verificata l'efficacia degli interventi stessi; in caso di inefficacia, si procede alla fase di valutazione approfondita. Per ogni condizione identificata con punteggio MEDIO, si devono adottare adeguate azioni correttive (es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi o formativi) riferite, in modo specifico, agli indicatori di Contenuto e/o di Contesto che presentano i valori di rischio più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse 'liste di controllo', l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.
	91	216	L'analisi degli indicatori evidenzia un livello di rischio stress lavoro-correlato ALTO, tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive immediate. Vanno adottate azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate; successivamente va verificata l'efficacia degli interventi correttivi; in caso di inefficacia, si procede alla fase di valutazione approfondita. Per ogni condizione identificata con punteggio ALTO, riferito ad una singola Area, si devono adottare adeguate azioni correttive (es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi o formativi) riferite in modo specifico agli indicatori di Contenuto e/o di Contesto con i punteggi più a rischio.

Facendo un altro esempio, nelle 3 aree sono stati ottenuti i punteggi presentati in Tabella 13. Pertanto, il punteggio finale della Lista di controllo calcolato sarà (16 + 9 + 42) = 67, corrispondente a un livello di rischio medio.

Tabella 13

Punteggio Area Eventi sentinella	(16)
Punteggio Area Contenuto	(9)
Punteggio Area Contesto	(42)

Si fa presente che oltre al punteggio finale, i punteggi di Area e i punteggi delle singole Dimensioni, a cui corrispondono specifici livelli di rischio, rappresentano una preziosa fonte di informazione per comprendere il profilo dell'azienda/Gruppo omogeneo nonché per identificare ed implementare interventi migliorativi e preventivi più efficaci. La Lista di controllo può anche essere utilizzata per la verifica successiva dell'efficacia degli interventi correttivi.

Un caso esempio - La fase di valutazione preliminare

Il Gruppo di gestione dell'azienda X ha richiesto e ricevuto i dati relativi agli Eventi sentinella dall'ufficio del personale ed ha quindi compilato la parte relativa a tale Area per entrambi i Gruppi omogenei identificati. Successivamente, seguendo la calendarizzazione delle valutazioni, ha effettuato gli incontri per la compilazione della Lista di controllo per la parte relativa alle Aree di Contenuto e Contesto del lavoro per entrambi i Gruppi omogenei. A tali incontri, oltre agli RLS già coinvolti nel Gruppo di gestione, hanno preso parte anche i campioni di lavoratori individuati e coinvolti, che hanno, pertanto, partecipato alla compilazione della Lista di controllo dei rispettivi Gruppi omogenei d'appartenenza, riportando anche informazioni specifiche ottenute consultandosi preventivamente con i colleghi. Prima degli incontri sono stati inoltre raccolti dal Gruppo di gestione molti documenti utili a verificare e ancorare alla realtà organizzativa le diverse risposte agli indicatori della Lista di controllo. Una volta compilate le liste di controllo, il Gruppo di gestione ha calcolato i risultati per ciascun Gruppo omogeneo, per i quali è emerso rispettivamente un risultato finale di 'rischio medio' e 'rischio non rilevante'. Di seguito si riportano a titolo esemplificativo i risultati del Gruppo omogeneo per cui è emerso un risultato finale di rischio medio (Tabelle 14, 15, 16, 17).

Tabella 14 — Fasce di rischio per il punteggio complessivo dell'Area Eventi sentinella

I - Eventi sentinella

		Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Indicatori Aziendali	21	0	10	11	20	21	40
Punteggio Area Eventi sentinella ricategorizzato	(16)	0		6		16	

Tabella 15

II – Area Contenuto del Lavoro

Dimensioni	Punteggi Dimensioni	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro	(0)	0	22	23	45	46	100
Pianificazione dei compiti	(83)	0	49	50	82	83	100
Carico di lavoro - ritmo di lavoro	(22)	0	32	33	55	56	100
Orario di lavoro	(0)	0	37	38	74	75	100

Tabella 16

III – Area Contesto del lavoro

Dimensioni Gruppo omogeneo	Punteggi Dimensioni	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa	(46)	0	44	45	72	73	100
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	(0)	0	49	50	74	75	100
Evoluzione della carriera	(33)	0	66	67	99	100	
Autonomia decisionale controllo del lavoro	(60)	0	59	60	79	80	100
Rapporti interpersonali sul lavoro	(67)	0	66	67	99	100	
Interfaccia casa lavoro conciliazione vita/lavoro*	(-4)*	* Se il punteggio dell'indicatore 'Interfaccia casa lavoro' è uguale a 0, inserire il valore -4. Se superiore a 0, inserire il valore 0					

Tabella 17

	Punteggio complessivo	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Area Eventi sentinella	(16) +	0		6		16	
Punteggio Area Contenuto	(26) +	0	23	24	43	44	100
Punteggio Area Contesto	(37) =	0	37	38	53	54	100
Punteggio Finale	(79)	0	58	59	90	91	216

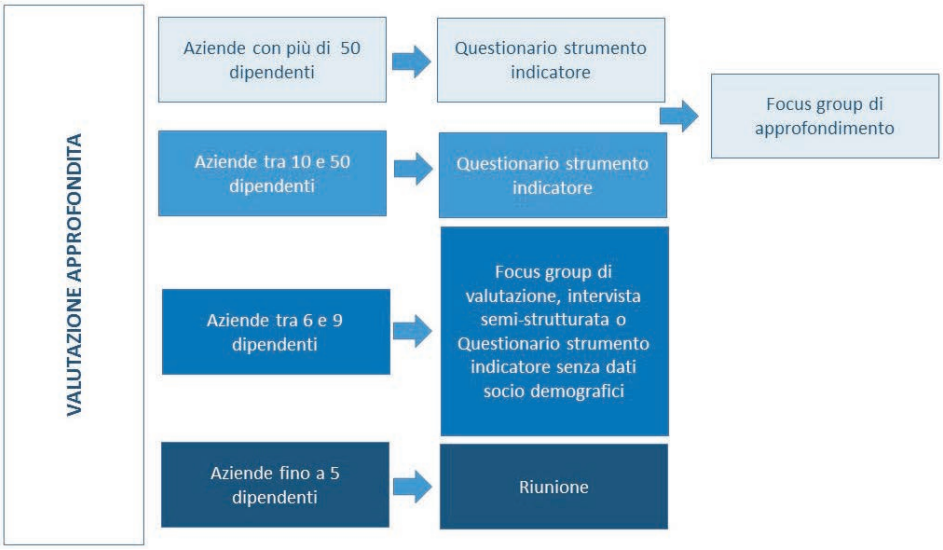
Il Gruppo di gestione a questo punto si riunirà per dare avvio alle azioni successive previste dal piano di attività. Essendo emerso rischio medio in uno dei Gruppi omogenei, utilizzerà gli indicatori della Lista di controllo relativamente ai quali sono emerse criticità, per la pianificazione degli interventi correttivi; quindi, per intervenire sull'Area Contenuto del lavoro approfondirà gli indicatori relativi alla Dimensione emersa a rischio alto ovvero Pianificazione dei compiti. Ulteriori informazioni sui possibili interventi da attivare potranno essere estrapolate anche dall'Area Contesto del lavoro, dove, nonostante il punteggio complessivo corrisponda a rischio non rilevante, troviamo un punteggio al limite di fascia dovuto alla presenza di diverse Dimensioni a rischio medio, ovvero Funzione e cultura organizzativa, Autonomia decisionale e controllo del lavoro e Rapporti interpersonali sul lavoro. Per informazioni approfondite sulle modalità relative alla pianificazione degli interventi si rimanda allo specifico lo specifico paragrafo *Fase di pianificazione degli interventi correttivi e piano di monitoraggio* del presente manuale.

FASE DELLA VALUTAZIONE APPROFONDITA

La fase di valutazione approfondita è finalizzata alla rilevazione delle percezioni dei lavoratori riguardo agli aspetti di Contenuto e di Contesto del lavoro connessi con il rischio SLC e, seguendo le Indicazioni della Commissione, va obbligatoriamente intrapresa qualora l'esito della valutazione preliminare abbia rilevato la presenza, in uno o più gruppi omogenei, di una condizione di rischio SLC e gli interventi correttivi attuati non abbiano ottenuto l'effetto di abbattimento del rischio. È il caso di ricordare che le Indicazioni della Commissione rappresentano requisiti minimi di valutazione del rischio SLC e che, pertanto, nulla vieta al DL di effettuare, comunque, una valutazione approfondita, anche in caso di esito negativo (rischio non rilevante) della fase preliminare [28].
In ragione della natura complessa e multifattoriale che caratterizza il rischio SLC, l'utilizzo di strumenti e modalità di valutazione differenti, tra cui anche una puntuale analisi della percezione dei lavoratori, costituisce un elemento chiave nell'identificazione del rischio stesso. Nel percorso metodologico Inail, pertanto, si consiglia fortemente di prevedere in ogni caso la valutazione approfondita, in quanto rappresenta un prezioso momento informativo sulle condizioni di salute dei lavoratori e dell'organizzazione, utile a una migliore definizione e caratterizzazione del rischio in un'ottica di miglioramento continuo dell'azienda. Quindi, al fine di un'applicazione efficace dell'approccio e di una più completa identificazione dei livelli di rischio, nonché di pianificazione degli interventi, è auspicabile che le aziende che decidano di adottare la metodologia Inail implementino tutto il percorso metodologico, non limitandosi al solo utilizzo di alcune fasi e/o strumenti. È necessario sottolineare che la fase di valutazione approfondita affianca e integra l'analisi degli indicatori oggettivi previsti nella fase di valutazione preliminare e quindi in nessun caso può considerarsi sostitutiva o precedente.
Anche la valutazione approfondita andrà condotta per Gruppi omogenei, così come già

individuati per la fase di valutazione preliminare, anche per garantire la confrontabilità e coerenza dei risultati delle due fasi di valutazione e la pianificazione e messa a punto dei più adeguati interventi di miglioramento.
Nella scelta degli strumenti da adottare nella valutazione approfondita, le Indicazioni della Commissione riportano, a titolo esemplificativo, questionari, focus group, interviste semi-strutturate, utili a caratterizzare, su basi scientifiche, la percezione dei lavoratori dei fattori di Contenuto e di Contesto del lavoro.
Gli strumenti offerti dalla metodologia Inail sono presentati approfonditamente nei paragrafi successivi. Tra questi, lo strumento largamente utilizzato dalle aziende è il *Questionario strumento indicatore* ossia la versione italiana del *Management standard indicator tool* sviluppato dall'Hse [19].
In considerazione dei limiti di applicabilità dei questionari in aziende/gruppi con meno di 10 lavoratori, si fa presente che il percorso metodologico offerto dall'Inail è stato sviluppato nell'ottica della modularità e permette, pertanto, di adattare la scelta degli strumenti e delle tecniche di raccolta delle informazioni sulla base delle caratteristiche peculiari delle aziende (Figura 8). Per le aziende fino a 5 dipendenti le Indicazioni della Commissione hanno identificato, per la fase di approfondimento, un approccio di analisi partecipata secondo la modalità delle riunioni.

Figura 8 **Modularità del percorso metodologico**



(Riadattata da Inail – Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2011)

In riferimento alla scelta dei questionari, in caso si decida di integrare o sostituire lo strumento proposto all'interno del presente percorso metodologico, è bene richiamare la necessità di adottare sempre strumenti validati e scientificamente fondati [29], che permettano di indagare almeno i più importanti fattori di Contenuto e di Contesto del lavoro in maniera valida e attendibile [30].
In considerazione dell'esigenza di possedere competenze specifiche relative all'utilizzo di alcuni strumenti/tecniche di raccolta dati, il DL ha la possibilità di avvalersi di figure professionali *ad hoc*, anche esterne all'azienda. In ogni caso, deve essere assicurata, oltre alla scelta di strumenti validati, sempre e comunque la centralità delle figure aziendali della prevenzione, secondo quanto anche definito dalla Commissione. Va, infatti, ricordato che qualunque sia l'approccio o la tipologia/dimensione aziendale, è sempre necessario garantire la possibilità a tutte le figure coinvolte di poter contribuire, attivamente e in maniera partecipata, alla valutazione e gestione del rischio SLC.
Una volta conclusa la fase di valutazione approfondita, è essenziale prevedere una restituzione dei risultati ai lavoratori al fine di informarli sulla situazione emersa nella propria azienda e dei passi da compiere successivamente. La restituzione è fondamentale anche per dare un significato alla partecipazione dei lavoratori e favorire la comprensione dell'utilità del percorso attuato.

Per riassumere...

La valutazione approfondita è finalizzata alla rilevazione delle percezioni dei lavoratori riguardo agli aspetti di Contenuto e di Contesto del lavoro e deve essere condotta tenendo conto di alcuni principi base a garanzia della corretta esecuzione, e quindi della sua efficacia, di seguito riportati:

- va obbligatoriamente intrapresa qualora l'esito della valutazione preliminare abbia rilevato la presenza, in uno o più gruppi omogenei, di una condizione di rischio SLC e gli interventi correttivi attuati non abbiano sortito l'effetto di abbattimento del rischio;
- nel percorso metodologico Inail è consigliato di effettuare in ogni caso la valutazione approfondita, a integrazione dei risultati della valutazione preliminare, in quanto essa rappresenta un prezioso momento informativo sulle condizioni di salute dei lavoratori e dell'organizzazione per una migliore definizione e caratterizzazione del rischio;
- in nessun caso può considerarsi sostitutiva o precedente alla valutazione preliminare;
- andrà effettuata per Gruppi omogenei di lavoratori, così come già individuati per la fase di valutazione preliminare;
- gli strumenti da adottare nella valutazione approfondita possono essere diversi: questionari, focus group, interviste semi-strutturate;
- deve essere garantita, oltre alla scelta di strumenti validati, la centralità delle figure aziendali della prevenzione, anche nel caso in cui il DL si avvalga di figure professionali esterne con competenze specifiche;
- una volta conclusa la fase di valutazione approfondita è essenziale prevedere una restituzione dei risultati ai lavoratori al fine di informarli sulla situazione emersa.

IL QUESTIONARIO STRUMENTO INDICATORE

Il Questionario strumento indicatore, versione italiana del *Management standard indicator tool* sviluppato dall'Hse e offerto dalla metodologia Inail per la fase di valutazione approfondita, è uno strumento multidimensionale che misura gli aspetti del Contenuto e del Contesto del lavoro ritenuti come potenziali fattori di SLC. Lo strumento, sviluppato a partire dal modello dei Management standard [17,31], è stato validato sia nella versione inglese [15-17] che in quella italiana [19,21].
Secondo il modello di riferimento, i Management standard rappresentano aree chiave dell'organizzazione del lavoro che, se non accuratamente gestite, possono causare problemi alla salute ed al benessere dei lavoratori, con ripercussioni anche sui livelli di produttività dell'azienda: Domanda, Controllo, Supporto del management, Supporto dei colleghi, Relazioni, Ruolo e Cambiamento [17]. Queste aree corrispondono a dei parametri di riferimento/standard, definiti 'condizioni' o 'stati ideali', a cui tendere affinché il rischio SLC venga effettivamente gestito e controllato all'interno dell'azienda (Tabella 18) [16,17]. Per la misura dei Management standard e l'identificazione dei rispettivi livelli di rischio è stato, pertanto, sviluppato un questionario self-report, il Questionario strumento indicatore, composto da 35 affermazioni (item) afferenti a 7 Dimensioni, misurate attraverso due scale alternative di risposta: una scala di frequenza (da 1 = mai a 5 = sempre) ed una scala di accordo tipo Likert (da 1 = fortemente in disaccordo a 5 = fortemente in accordo). Il Questionario strumento indicatore permette alle aziende di rilevare la situazione attuale (livello di rischio) e compararla con lo stato ideale da raggiungere per ognuno dei Management standard. In considerazione che in tale fase di valutazione approfondita, i lavoratori giocano un ruolo cardine in quanto sono proprio essi i destinatari della somministrazione del questionario, per la migliore riuscita della valutazione, è necessario attuare una incisiva campagna informativa che favorisca il coinvolgimento e l'adesione del maggior numero di lavoratori.
Oltre ai 35 item per la misura dei Management standard, il Questionario strumento indicatore proposto dall'Inail è stato integrato con una breve scheda di rilevazione dei dati socio-demografici, finalizzata, nel rispetto della riservatezza, ad una migliore caratterizzazione del rischio [32], in riferimento, ad esempio al genere, all'età, alla tipologia contrattuale, ecc. Dal momento che il lavoratore deciderà in completa libertà se compilare o meno tale scheda, si sottolinea la rilevanza rivestita dall'attività informativa.
La somministrazione del Questionario strumento indicatore, così come quella di qualsiasi altro strumento o metodo di rilevazione, deve essere effettuata, come precedentemente sottolineato, in riferimento a ciascun Gruppo omogeneo interessato così come identificato in fase propedeutica e già considerato in fase di valutazione preliminare. Pertanto, il questionario deve essere distribuito a tutti i lavoratori inclusi nel Gruppo omogeneo e i dati analizzati in maniera aggregata, ottenendo così un risultato complessivo di Gruppo omogeneo relativamente alle 7 Dimensioni analizzate.
Grazie al processo di validazione e standardizzazione descritto più avanti, il punto di forza del Questionario strumento indicatore risiede nella possibilità di analizzare i risultati rispetto a valori soglia di riferimento (*cut-off*) tarati su ampi campioni di lavo-

ratori delle aziende italiane, che permettono l'identificazione dei livelli di rischio per ognuna delle 7 Dimensioni. Il *cut-off* permette, pertanto, la reale lettura dei risultati ancorandoli ad una popolazione di riferimento, attraverso l'identificazione di soglie al di sotto delle quali l'azienda deve prestare particolare attenzione e mettere a punto interventi di miglioramento.
Si fa presente che, attualmente, l'unico modo per analizzare i risultati sulla base dei valori soglia di riferimento nazionali è quello di utilizzare il software online di correzione, attraverso l'inserimento dei dati sulla piattaforma Inail. Il questionario è disponibile nell'Appendice 3 (A-B) del presente manuale, anche nella versione in lingua tedesca per le minoranze della Provincia autonoma di Bolzano.

Punti di forza del Questionario strumento indicatore

L'utilizzo del Questionario strumento indicatore nella fase di valutazione approfondita presenta importanti punti di forza rispetto ad altri strumenti:
- è facile da somministrare, con garanzia di riservatezza nella compilazione, nella raccolta dati e nel successivo inserimento dei dati nella piattaforma online Inail;
- è utilizzabile, in maniera efficace, in tutte le aziende con più di 10 lavoratori;
- è uno strumento attendibile e valido che permette al DL e al Gruppo di gestione di ottenere chiari risultati sulle percezioni dei lavoratori, utili alla caratterizzazione dei fattori di Contenuto e di Contesto e all'identificazione delle successive eventuali misure correttive;
- offre la possibilità di analizzare i risultati rispetto ad un valore soglia di riferimento nazionale (cut-off) attraverso l'utilizzo di un software online gratuito, presente sulla piattaforma Inail.

Tabella 18 Modello Management Standard del Questionario strumento indicatore e condizioni ideali/stati da conseguire

Dimensioni organizzative chiave	n. Item	Standard (si prevede che)	Condizioni ideali/stati da conseguire (esempi)
1. Domanda Comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e il contesto lavorativo	8	Il lavoratore sia in grado di soddisfare le richieste provenienti dal lavoro e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali.	- Richieste, da parte dell'azienda al lavoratore, conseguibili e realizzabili nell'orario di lavoro - Attività lavorativa concepita sulla base delle competenze del lavoratore - Adeguata attenzione alla gestione dei problemi legati allo svolgimento della propria attività lavorativa
2. Controllo Riguarda l'autonomia/controllo dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa	6	Il lavoratore abbia potere decisionale sul modo di svolgere il proprio lavoro e che esistano sistemi, a livello locale, per rispondere ai problemi individuali.	- Ove possibile, controllo da parte del lavoratore sui propri ritmi di lavoro - Ove possibile, stimolo al lavoratore a sviluppare nuove competenze per eseguire lavori nuovi - Gestione delle pause compatibili con le esigenze del lavoratore

Tabella 18 *segue* Modello Management Standard del Questionario strumento indicatore e condizioni ideali/stati da conseguire

Dimensioni organizzative chiave	n. Item	Standard (si prevede che)	Condizioni ideali/stati da conseguire (esempi)
3. Supporto del Management Include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda e dai superiori	5	Il lavoratore dichiari di avere informazioni e supporto adeguati dai propri superiori e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali	- Adozione, da parte dell'azienda, di procedure e politiche in grado di offrire sostegno adeguato ai lavoratori - Conoscenza, da parte dei lavoratori, delle modalità di accesso alle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro - Feedback puntuale e costruttivo dai superiori
4. Supporto dei Colleghi Riguarda l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dai colleghi	4	Il lavoratore dichiari di avere informazioni, supporto e incoraggiamento adeguati dai propri colleghi	- Adozione di procedure e politiche in grado di offrire sostegno e supporto adeguato da parte dei pari - Conoscenza, da parte dei lavoratori, delle modalità di accesso alle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro - Feedback puntuale e costruttivo dai colleghi
5. Relazioni Include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili	4	Il lavoratore non si percepisca quale oggetto di comportamenti inaccettabili (es. il mobbing) e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali	- Promozione da parte dell'azienda di comportamenti positivi sul lavoro, per evitare conflitti e garantire correttezza nei comportamenti - Possibilità di condivisione, da parte del lavoratore, di informazioni relative al proprio lavoro - Esistenza di sistemi per favorire la segnalazione, da parte dei lavoratori, di insorgenza di comportamenti inaccettabili
6. Ruolo Verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti	5	Il lavoratore comprenda il proprio ruolo e le proprie responsabilità e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali	- Garanzia, da parte dell'azienda, che le richieste ai lavoratori siano compatibili con il loro ruolo - Informazioni adeguate per consentire ai lavoratori di comprendere il proprio ruolo e le proprie responsabilità
7. Cambiamento Valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale	3	Il lavoratore venga coinvolto in occasioni di cambiamenti organizzativi e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali.	- Informazioni opportune da parte dell'azienda ai lavoratori per la comprensione delle motivazioni all'origine dei cambiamenti proposti - Consapevolezza dei lavoratori dell'impatto che un determinato cambiamento potrebbe avere sull'attività lavorativa - Garanzia di un supporto adeguato durante la fase di cambiamento.

Gli studi effettuati

Studi di validazione del Questionario strumento indicatore

Il Questionario strumento indicatore è stato sviluppato dall'Hse per la misura dei Management standard e sottoposto a un processo di validazione che ha coinvolto oltre 26.000 lavoratori nel Regno Unito [15].

In Italia, tale strumento è stato tradotto e verificato, attraverso procedura di *backtranslation*, da esperti madrelingua, e sottoposto a due processi di validazione. La prima validazione si è articolata in due *step*: uno studio pilota su 389 lavoratori italiani per la verifica della comprensibilità delle affermazioni e dell'attendibilità delle scale e uno studio su un campione di 6.378 lavoratori italiani appartenenti a 65 aziende in cui sono state verificate e confermate la struttura fattoriale e l'attendibilità delle scale del questionario [19]. L'ampio utilizzo dello strumento da parte delle aziende del territorio nazionale per la valutazione approfondita del rischio SLC ha permesso di accrescere il patrimonio di dati presente all'interno della piattaforma online Inail, consentendo di effettuare ulteriori analisi psicometriche tenendo conto non solo del livello individuale, ma anche del livello organizzativo, al fine di ottimizzare lo strumento offerto. In particolare, nell'ambito del progetto BRIC 2015 condotto dal Dipartimento di psicologia della Sapienza Università di Roma si è proceduto ad una seconda fase di validazione, come anche fatto in precedenza dall'Hse, e ad aggiornare i cut-off di riferimento del questionario su un campione di 66.188 lavoratori afferenti a 775 aziende (maggio 2016). Ciò permette, oltre ad una più precisa analisi dei livelli di rischio nelle aziende italiane, di supportare le aziende nell'identificazione dei più efficaci e idonei interventi preventivi e di miglioramento per garantirne lo sviluppo continuo.

Analisi di comparazione tra la Lista di controllo e il Questionario strumento indicatore

Studi recenti hanno verificato la presenza di una corrispondenza tra i risultati della Lista di controllo e i risultati del Questionario strumento indicatore in aziende che hanno effettuato entrambe le fasi di valutazione sui medesimi gruppi omogenei [33]. È stato, infatti, evidenziato che, al crescere del livello di rischio scaturito dalla compilazione della Lista di controllo, cresce il livello di rischio emerso dai risultati del Questionario strumento indicatore. Una discrepanza tra i risultati delle due fasi di valutazione è stata riscontrata solo nel 16% delle aziende coinvolte nello studio, di cui solo l'11% ha fatto emergere una situazione critica: 'rischio non rilevante' nella valutazione preliminare e rischio 'medio' o 'alto' nella valutazione approfondita. Tuttavia, le cause di tale discrepanza sono state anche ricercate nelle modalità con cui è stato condotto il percorso di valutazione. La mancata o scorretta applicazione di alcuni passaggi fondamentali del percorso metodologico, tra cui effettuare la fase propedeutica, coinvolgere i lavoratori e/o RLS/RLST, erogare formazione ai componenti del Gruppo di gestione, ha fatto emergere delle differenze nei risultati della valutazione del rischio [24]. Nel monitoraggio condotto dalle Regioni nell'ambito del progetto CCM, la mancanza dei medesimi aspetti è stata riscontrata significativamente più frequente nelle aziende dove la valutazione ha esito 'rischio non rilevante' in preliminare, confermando che l'affidabilità dei risultati dipenda molto anche da come è condotto il percorso metodologico. Il progetto BRIC 2015 con il Dipartimento di psicologia della Sapienza Università di Roma [21] ha permesso, inoltre, un approfondimento sulle caratteristiche psicometriche e la relazione tra i due strumenti, finalizzato all'ottimizzazione delle fasi di valutazione del percorso metodologico ed a una più precisa analisi dei livelli di rischio nelle aziende italiane, anche in considerazione dell'ampio patrimonio di dati raccolto nel tempo.

Attribuzione dei punteggi e identificazione delle condizioni di rischio

Come anticipato, la correzione del questionario sulla base dei *cut-off* di riferimento nazionali e la conseguente identificazione del livello di rischio per gli aspetti indagati, sono possibili solo attraverso l'utilizzo dello specifico software online disponibile sulla piattaforma Inail. I *cut-off*, detti anche soglie di rischio, fanno riferimento ad un ampio campione di lavoratori e permettono la verifica del posizionamento del Gruppo omogeneo per fasce di rischio. Le analisi effettuate attraverso il software online Inail restituiscono un report dei risultati con l'identificazione dei livelli di rischio per i diversi gruppi omogenei individuati dall'azienda, caratterizzati da un 'codice colore' secondo la Tabella 19.

Tabella 19

	Ottimo livello di prestazione ed è necessario mantenerlo **Rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore all'80° percentile (20% dei valori di riferimento più alti)**
	Buon livello di prestazione **Rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore alla media (=> 50%) ma rimane al di sotto dell'80° percentile**
	Necessità di evidenti interventi correttivi **Rappresenta chi è al di sotto della media (< 50%) ma si colloca ad un livello ancora superiore al 20° percentile**
	Necessità di immediati interventi correttivi **Rappresenta chi è al di sotto del 20° percentile (20% dei valori di riferimento più bassi).**

Una volta inseriti i dati, il software online produce una tabella riportante un valore numerico e il relativo codice colore di riferimento per ognuna delle 7 Dimensioni del Questionario strumento indicatore, traducibili in esito negativo (verde e blu) o esito positivo (rosso e giallo). Per facilitare la lettura dei risultati si fa presente che più basso è il valore medio di risposta, più elevato è il rischio SLC. È importante sottolineare che le Dimensioni Domanda e Relazioni prevedono delle risposte codificate negativamente (*item reverse*) rispetto al resto delle affermazioni del questionario. Questa distinzione nella codifica, ai fini dell'inserimento dei dati in piattaforma, non comporta alcuna variazione, il software online infatti è stato predisposto in modo tale da correggere automaticamente i punteggi invertendo la direzione delle scale, riducendo quindi la possibilità di errore. Al termine dell'inserimento dati sarà pertanto possibile ottenere il report finale per una lettura immediata dei risultati complessivi.

Oltre ai risultati per ogni Dimensione, il report fornisce i livelli di rischio per singola affermazione, utili a identificare la presenza di eventuali aspetti specifici che richiedono maggiore attenzione ed a guidare l'azienda nella scelta delle azioni successive da intraprendere e delle misure correttive più adatte.
Stabilito quanto detto sull'applicabilità del Questionario strumento indicatore, è possibile, comunque, utilizzarlo come approfondimento, anche in aziende da 6 a 9 dipendenti (senza somministrazione della scheda relativa ai dati socio-demografici), o, in alternativa, come guida ai contenuti di un focus group per la valutazione del rischio.
Il Questionario strumento indicatore può essere altresì somministrato per la verifica dell'efficacia degli interventi correttivi attraverso nuova somministrazione ed analisi dei risultati.

Un caso esempio - La fase di valutazione approfondita

Il Gruppo di gestione dell'azienda X, una volta conclusa la valutazione preliminare (vedi caso esempio valutazione preliminare) e avviati gli interventi correttivi già identificati, ha deciso di effettuare la valutazione approfondita relativamente a tutti i Gruppi omogenei, dando priorità al Gruppo omogeneo che risultava più critico (livello di rischio medio). Pertanto, è stato distribuito il questionario a tutti i lavoratori, previa informativa specifica sulle finalità della compilazione e informazioni a garanzia di riservatezza delle risposte fornite dai lavoratori. Una volta raccolti, i dati sono stati inseriti all'interno della piattaforma online e, in riferimento al Gruppo omogeneo che ha avuto esito rischio medio in preliminare, sono stati ottenuti automaticamente i risultati riportati in Tabella 20.

Tabella 20	
Domanda	3,08
Controllo	3,40
Supporto del management	3,53
Supporto dei colleghi	3,82
Relazioni	3,60
Ruolo	4,01
Cambiamento	3,45

È possibile riscontrare, quindi, nel profilo generale del Gruppo omogeneo, diverse Dimensioni che hanno ottenuto esito positivo: tra queste, la Dimensione Domanda risulta essere la più critica (M = 3,08), posizionandosi su un livello di rischio alto (colore rosso), a seguire le Dimensioni Controllo (M = 3,40), Supporto del management (M = 3,53), Relazioni (M = 3,60) e Ruolo (M = 4,01) che si collocano su un livello di rischio medio-alto (colore giallo).
Pertanto, il Gruppo di gestione decide di analizzare in prima battuta la Dimensione Domanda, che richiede interventi correttivi immediati e successivamente comprendere al meglio quali sono gli aspetti sui quali focalizzare maggiormente l'attenzione (Tabella 21).

Tabella 21

Domanda	Items	Valori medi
3	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro	2,50
6	Ho scadenze irraggiungibili	3,50
9	Devo lavorare molto intensamente	2,00
12	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	3,50
16	Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	3,20
18	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	3,90
20	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	2,60
22	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	3,50
	Media	3,08

In questo caso, quasi tutti gli item della Dimensione Domanda hanno ottenuto un esito positivo.
Il Gruppo di gestione, pertanto, utilizza i risultati emersi, a seconda del codice colore delle singole Dimensioni e considerando anche i valori medi individuati per ogni singolo item, quale supporto per l'identificazione delle priorità su cui intervenire e delle misure di miglioramento più adatte. Per informazioni approfondite sulle modalità relative alla pianificazione degli interventi si rimanda allo specifico paragrafo *Fase di pianificazione degli interventi correttivi e piano di monitoraggio* del presente manuale.

IL FOCUS GROUP

Il focus group è una delle principali tecniche di analisi qualitativa utilizzata in ambito psicologico [34]. Tale tecnica ha l'obiettivo di raccogliere informazioni e dati su uno specifico tema di interesse su un gruppo, attraverso una discussione pianificata condotta da un moderatore. Generalmente la tecnica del focus group è utilizzata per raccogliere valutazioni, giudizi, opinioni e/o riscontri (feedback) su determinati argomenti, processi, fatti e/o prodotti/servizi.
Nell'ambito della valutazione del rischio SLC, tale tecnica può essere utile in diverse fasi del percorso metodologico per:

- acquisire dai lavoratori ulteriori informazioni finalizzate ad approfondire e arricchire l'interpretazione di risultati ottenuti da strumenti quantitativi, quali la Lista di controllo e/o il questionario, e giungere ad una migliore identificazione del rischio;
- raccogliere le percezioni dei lavoratori sui fattori di Contenuto e Contesto del lavoro in aziende o gruppi di piccole dimensioni;
- ottenere spunti (suggerimenti, proposte) che potrebbero rivelarsi preziosi ai fini dell'individuazione e pianificazione degli interventi di miglioramento più opportuni.

Sarà compito del Gruppo di gestione pianificare le finalità e modalità di impiego della tecnica tenendo in dovuta considerazione: le dimensioni dell'azienda, gli indicatori per i quali è necessario un approfondimento, le criticità individuate e i gruppi di lavoratori da coinvolgere.
Quale premessa è necessario sottolineare che l'efficacia dell'utilizzo del focus group dipende in larga parte dalla possibilità di garantire condizioni idonee per esprimere liberamente il proprio pensiero. Pertanto, considerata la sensibilità del tema SLC, sarebbe opportuno che il focus group sia utilizzato in raccordo con altri strumenti per l'approfondimento dei risultati di gruppo raccolti, al fine di ridurre l'occorrenza di resistenze o visioni mitigate della realtà lavorativa fornite per evitare ripercussioni negative sulle relazioni con i colleghi, con i superiori o con il DL. Tuttavia, nei casi in cui non è possibile o è preferibile non utilizzare i questionari per la raccolta delle percezioni dei lavoratori (es. aziende o gruppi molto piccoli) resta possibile utilizzare tale tecnica per la raccolta delle percezioni dei lavoratori sui fattori di Contenuto e Contesto del lavoro, ovviamente a partire dai risultati della valutazione preliminare.
La metodologia Inail ha messo a disposizione sulla piattaforma *online*, il documento 'Guida all'adattamento metodologico del focus group nel processo di valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato' che riporta indicazioni metodologiche utili allo sviluppo, adattamento e gestione di tale approccio metodologico nelle aziende che compiono la valutazione e gestione di tale rischio. Di seguito si riportano i principali aspetti relativi alla predisposizione del focus group, mentre si rimanda alla guida per un approfondimento finalizzato al corretto utilizzo della tecnica.

Target di riferimento e oggetto del focus group

Il focus group è un'intervista di gruppo che mira a raccogliere informazioni, a partire dalla discussione dei partecipanti su un tema, che va incoraggiata facilitando lo scambio di punti vista; sarà, infatti, tanto più efficace quanto più ampia sarà l'interazione dei partecipanti sul tema. Nel caso specifico, può essere condotto su campioni di lavoratori relativamente agli aspetti di Contenuto e Contesto del lavoro associati al rischio SLC. L'esperienza di ricerca degli ultimi anni ha dimostrato che il focus group può essere utilizzato opportunamente, oltre che per la valutazione approfondita, per la discussione sui risultati emersi dalle fasi di valutazione e la raccolta di spunti concreti utili all'identificazione degli interventi di miglioramento.

La selezione del campione di lavoratori su cui verrà condotto il focus group

Il gruppo deve prevedere orientativamente tra i 6 e i 10 partecipanti, accumunati il più possibile per status gerarchico e con un'esperienza significativa all'interno dell'azienda, in modo da garantire che si tratti di una discussione tra pari, in cui è fondamentale la libertà di espressione, e che i partecipanti abbiano una buona conoscenza delle condizioni di lavoro e dell'organizzazione (evitare, ad esempio, lavoratori neoassunti o appena trasferiti). Il gruppo deve essere bilanciato, rispecchiando il più possibile le corrette proporzioni in riferimento ad aspetti importanti come genere ed età. Inoltre, i criteri e le modalità di inclusione dei lavoratori devono essere definite e chiare, in modo da evitare

dubbi sull'esclusione volontaria di qualcuno. Si fa presente che se la valutazione è stata effettuata per Gruppi omogenei di lavoratori, la selezione dei partecipanti al focus group deve rispettare i medesimi criteri di suddivisione applicati al gruppo; pertanto, in questo caso è auspicabile e più corretto, a livello metodologico, fare più sezioni di focus group, almeno una per ogni Gruppo omogeneo per cui è necessario l'approfondimento.

La scelta del moderatore

La scelta del moderatore è un aspetto chiave perché deve garantire la terzietà del ruolo e il possesso di competenze specifiche. Al moderatore, infatti, è delegato il compito di gestire la discussione garantendo che vengano affrontate adeguatamente tutte le questioni in oggetto e tutti abbiano la possibilità di esprimersi. Il moderatore ha, inoltre, l'incarico di controllare e gestire le dinamiche di gruppo facendo in modo che queste non condizionino eccessivamente, o addirittura inibiscano, la capacità dei partecipanti di esprimere le loro opinioni personali. La delicatezza dei compiti svolti dal moderatore rende preferibile che tale ruolo sia ricoperto da figure specificamente formate sull'uso della tecnica del focus group. Occorre tenere presente che è fondamentale che questi sia percepito dai partecipanti come imparziale e indipendente, qualcuno di cui potersi fidare e con cui manifestare liberamente le proprie opinioni, senza correre il rischio che queste possano essere poi veicolate all'esterno del gruppo o strumentalizzate. In assenza di figure (interne/esterne) con competenze specifiche di gestione di tale tecnica, il ruolo di moderatore potrebbe essere affidato al RSPP oppure ad un ASPP, che abbiano competenze appropriate o siano formati *ad hoc*. Si consiglia comunque di concordare con il RLS la scelta del moderatore per garantire la terzietà del ruolo e aumentare la percezione di affidabilità da parte dei lavoratori.

La preparazione della documentazione a supporto della discussione

Nel suo svolgimento il focus group è generalmente un'intervista di gruppo guidata da un moderatore che attraverso una traccia più o meno strutturata, propone stimoli sotto forma di domande ai partecipanti e ne incoraggia e facilita la discussione nella maniera più esaustiva possibile. Nel caso in cui il focus group sia utilizzato quale strumento di valutazione approfondita è possibile utilizzare il Questionario strumento indicatore quale traccia per la preparazione dei contenuti di approfondimento, nonché i risultati della valutazione preliminare per ancorare meglio la discussione sugli aspetti critici emersi. È inoltre utile approfondire le criticità chiedendo di fornire esempi concreti e raccogliere proposte e spunti utili all'identificazione di soluzioni e interventi correttivi specifici e mirati.

FASE DI PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI CORRETTIVI E PIANO DI MONITORAGGIO

Una volta conclusa la parte di valutazione, il percorso metodologico prevede l'identificazione degli interventi e delle azioni necessarie a correggere le criticità emerse ed a migliorare le condizioni di lavoro, anche in linea con le Indicazioni della Commissione.

Effettuare una precisa e valida valutazione non porta di per sé alla riduzione del rischio SLC fin tanto che le informazioni raccolte non vengano elaborate e utilizzate al fine di pianificare e implementare le misure correttive necessarie. L'obiettivo di una strategia di intervento, come anche precisato nelle Indicazioni, deve essere quello di evitare che la situazione di rischio determini un danno alla salute dei lavoratori. Tuttavia, il passaggio dalla fase di valutazione del rischio a quella dell'identificazione e implementazione delle misure correttive può non essere semplice e richiede l'inclusione di alcuni aspetti chiave che ne garantiscano il successo, molti dei quali sono stati già indentificati in altre parti del percorso metodologico [35,36]. Ferme restando le specifiche complessità organizzative, di seguito si riportano le attività e i passi che è consigliabile attuare in questa fase.

1. **Identificazione delle priorità di intervento a partire dai risultati emersi dalla fase di valutazione.** Come già rappresentato, la pianificazione degli interventi di miglioramento si basa su una precisa e valida valutazione del rischio SLC che permetta l'identificazione degli aspetti critici su cui orientarli. È necessario, pertanto, che in questa fase il Gruppo di gestione esamini e discuta i risultati emersi dalle fasi di valutazione al fine di stabilire le priorità su cui intervenire, soprattutto nei casi in cui gli aspetti critici evidenziati siano molteplici e necessitino, quindi, diverse azioni. È possibile anche che emergano criticità trasversali all'azienda e relative a più di un gruppo omogeneo, soprattutto in aziende a maggiore complessità, che richiederanno interventi destinati all'organizzazione o a più gruppi omogenei.
2. **Verifica della necessità di eventuali approfondimenti o informazioni integrative.** Nell'ottica dell'approccio partecipativo, anche in questa fase, il coinvolgimento dei lavoratori può essere di ausilio per una migliore interpretazione o approfondimento dei risultati emersi dalle fasi di valutazione. Può rivelarsi utile, a titolo esemplificativo, condurre dei focus group su campioni di lavoratori per raccogliere proposte di soluzioni efficaci e appropriate attraverso la discussione di gruppo sui risultati emersi (per approfondimenti si rimanda allo specifico paragrafo sul focus group). La partecipazione incide fortemente con la riuscita degli interventi stessi, in quanto permette di integrare le specifiche conoscenze dei lavoratori relativamente al contesto organizzativo con le competenze e l'*expertise* delle figure della prevenzione presenti nel Gruppo di gestione, oltre che favorire l'accettazione dei cambiamenti e la percezione di efficacia delle azioni messe in atto [36].
3. **Identificazione degli interventi di miglioramento in relazione alle priorità individuate.** Sulla base delle priorità di intervento identificate dall'analisi dei risultati della valutazione, il Gruppo di gestione individua, a questo punto, gli interventi da attuare valutandone la rilevanza e la fattibilità. Come già definito in fase propedeutica, prevedere una riunione operativa con il *management*, in virtù del potere decisionale sui processi lavorativi e del relativo ruolo nel favorire i cambiamenti, si rivela utile in fase di pianificazione degli interventi, anche al fine di facilitare l'implementazione delle azioni di miglioramento definite dal Gruppo di gestione.
4. **Definizione delle risorse necessarie, delle persone responsabili e dei relativi ruoli per l'attuazione dei diversi interventi.** Ogni intervento richiede l'identificazione di risorse strumentali, personali ed, eventualmente, economiche da mettere in campo

per la sua attuazione e riuscita. È pertanto buona norma identificare chiaramente la disponibilità delle risorse necessarie per l'implementazione di ciascun intervento, anche al fine di verificarne la reale fattibilità, nonché definire formalmente il ruolo dei diversi soggetti nell'attuazione e monitoraggio degli interventi di cui trattasi. In molti casi, sarà necessario prevedere il coinvolgimento di personale afferente a specifici uffici, quali ad esempio Risorse Umane, Formazione ecc., le cui funzioni e competenze possano essere di supporto per l'implementazione delle azioni di miglioramento e, se necessario, di figure professionali con competenze specifiche, anche esterne all'azienda, ove non siano già presenti.

5. **Pianificazione temporale degli interventi.** Una volta identificati gli interventi da attuare, il Gruppo di gestione potrà dettagliare maggiormente il cronoprogramma, soprattutto nelle aziende a maggiore complessità o in quelle in cui siano emersi più aspetti su cui intervenire, pianificando le attività necessarie per ciascun intervento ed esplicitandone i relativi tempi previsti. Come anche definito nel d.lgs. 81/2008 e s.m.i., il documento redatto a seguito della valutazione deve contenere '[...] l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi devono provvedere [...]' (art. 28, comma 2). I tempi di attuazione degli interventi indicati nel cronoprogramma varieranno ragionevolmente, a seconda delle caratteristiche del problema e delle tipologie di soluzioni identificate, nonché in relazione alla complessità dell'azienda.
6. **Individuazione e pianificazione delle modalità di valutazione di efficacia degli interventi.** Per la valutazione dell'efficacia degli interventi, si può procedere - entro un anno dalla loro attivazione o comunque in tempi sufficienti che consentano di apprezzare il cambiamento - ad una nuova applicazione degli strumenti utilizzati nella fasi di valutazione, per verificare il miglioramento nei livelli di rischio. Le Indicazioni del Coordinamento tecnico interregionale [8] evidenziano che il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, anche in fase di verifica, costituisce un elemento chiave per garantire l'efficacia degli interventi. Ad integrazione degli strumenti di valutazione, altri aspetti relativi all'efficacia degli interventi possono essere verificati quali il livello di coinvolgimento dei lavoratori, il grado di soddisfazione verso l'intervento attuato, l'apertura al cambiamento.
7. **Definizione di una strategia di comunicazione per la diffusione a tutti i lavoratori degli interventi in adozione.** Una volta definiti gli interventi è importante effettuare una comunicazione efficace a tutti i lavoratori in quanto:
   - sono i soggetti più vicini alle problematiche identificate;
   - rappresentano le fonti più attendibili con le quali analizzare l'applicabilità delle soluzioni proposte;
   - il coinvolgimento dei lavoratori, in particolare nello sviluppo e approvazione di soluzioni, contribuisce a garantire l'efficacia degli interventi implementati dall'azienda.

Il Gruppo di gestione individuerà, pertanto, le modalità più efficaci da utilizzare per

diffondere tali informazioni ai lavoratori, in riferimento alle tipologie di intervento scelte e relative modalità, le strutture e i soggetti coinvolti. Nella informativa dovrà essere chiarito che tali interventi sono frutto delle risultanze della valutazione del rischio SLC effettuata dall'azienda, anche al fine di dare un feedback ai lavoratori su quanto realizzato attraverso la loro partecipazione/coinvolgimento.

Classificazione ed esempi di interventi correttivi e di miglioramento

In riferimento alle azioni da attuare, le Indicazioni si limitano a riportare, a titolo esemplificativo, alcune tipologie di interventi correttivi, quali quelli 'organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi e formativi'. Tali soluzioni comprendono azioni di tipo diverso, tra cui il miglioramento degli aspetti legati all'organizzazione del lavoro, la ridefinizione e programmazione del lavoro, la pianificazione delle attività, la gestione delle risorse umane, la formazione per la prevenzione del rischio SLC. In base alla letteratura, gli interventi di gestione dello SLC possono essere classificati con due modalità: 1) in base al livello di azione (organizzativi, orientati al contenuto del lavoro o al compito, individuali) o, più comunemente, 2) in base al grado di prevenzione (primaria, secondaria, terziaria) [35, 37-39]. Gli interventi di prevenzione primaria sono orientati al contenimento/contrasto delle fonti di SLC, agendo, quindi, sulle cause e determinanti; quelli di prevenzione secondaria sono finalizzati all'accrescimento delle strategie di *coping* dei lavoratori, ossia della loro capacità di gestione e fronteggiamento delle situazioni di stress; infine, gli interventi di prevenzione terziaria si focalizzano sulla gestione degli effetti negativi legati allo SLC una volta che questi si siano già manifestati. È da sottolineare che l'obiettivo prioritario di qualsiasi strategia preventiva è quello di mantenere il livello di esposizione al di sotto della soglia di danno [17] e, pertanto, nell'ottica dell'eliminazione o contenimento del rischio, sono da privilegiare, ove possibili, interventi di prevenzione primaria e secondaria. È stata, comunque, dimostrata una migliore efficacia dei piani di azione che includono interventi di più livelli insieme [37].
La Tabella 22 sistematizza differenti tipologie di intervento secondo il livello di prevenzione, il target di riferimento ed il livello di efficacia. Tali esempi di intervento sono stati, inoltre, ricondotti ad alcuni indicatori di riferimento della Lista di controllo e Dimensioni del Questionario strumento indicatore al fine di orientare il lettore all'identificazione a partire dai risultati della valutazione. Non si intende, pertanto, in questa sede fornire una rassegna esaustiva degli interventi possibili per i diversi indicatori, ma piuttosto offrire delle indicazioni utili alle aziende su come orientarsi nella scelta delle azioni più adatte alla propria realtà organizzativa.
Nella definizione degli interventi, di particolare utilità sono anche le iniziative di livello nazionale che forniscono strumenti di supporto alle aziende nell'organizzazione e gestione del lavoro, quali il lavoro agile e l'istituzione del centro di ascolto, che possono essere adottati anche nell'ottica di interventi preventivi o di miglioramento del rischio SLC.

Tabella 22 — **Classificazione degli interventi di gestione del rischio SLC**

Livello di intervento	Target dell'intervento	Efficacia rischio SLC	Alcuni esempi di interventi	Esempi di indicatori di riferimento - Lista di controllo	Esempi di indicatori di riferimento - Questionario strumento indicatore
Prevenzione primaria	Sono orientati a prevenire l'esposizione a fonti di SLC, riducendole/ contenendole (ad esempio: organizzazione del lavoro, carico di lavoro, ambiente) o modificandole.	Alta	- Miglioramenti all'ambiente di lavoro - Adeguamento e aggiornamento di attrezzature e/o strumentazioni - Redistribuzione del carico di lavoro anche, temporaneamente per periodi critici o di lavoro extra (istituzione di task force) - Definizione e descrizione dei ruoli e responsabilità di ciascun lavoratore - Rotazione dei compiti - Conciliazione delle responsabilità e controllo sul lavoro anche attraverso definizione o aggiornamento delle job description - Miglioramento delle prassi/modalità di comunicazione aziendale - Definizione e/o divulgazione di politiche organizzative e/o procedure interne - Sviluppo di capacità per la gestione dei conflitti attraverso formazione - Definizione e adozione di un codice etico o di comportamento	Area Contenuto - Adeguatezza delle risorse strumentali necessarie allo svolgimento dei compiti (Pianificazione dei compiti) - Ci sono frequenti variazioni imprevedibili della quantità di lavoro (Carico di lavoro-Ritmo di lavoro) Area Contesto - Diffusione delle procedure aziendali (Funzione e cultura organizzativa) - I ruoli sono chiaramente definiti (Ruolo nell'ambito dell'organizzazione) - Sono definiti i criteri per l'avanzamento di carriera (Evoluzione di carriera) - Vi è segnalazione frequente di conflitti/litigi (Rapporti interpersonali sul lavoro)	- Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da concertare fra loro (Domanda) - Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare (Domanda) - Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica (Cambiamento) - Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro (Controllo)
Prevenzione secondaria	Mirano all'accrescimento del livello di consapevolezza del lavoratore sulle fonti di SLC e delle relative conseguenze per la salute e a fornire al lavoratore competenze e risorse utili a gestire e fronteggiare le situazioni di stress.	Media	- Sviluppo di un piano di formazione sulla base del fabbisogno per l'accrescimento di abilità e competenze specifiche del lavoratore - Formazione per lo sviluppo di abilità o capacità personali utili a fronteggiare le situazioni di SLC (gestione dello stress, risorse individuali protettive, quali autoefficacia perso-	Area Contenuto - I lavoratori devono prendere decisioni rapide (Carico di lavoro- Ritmo del lavoro). - Ci sono frequenti variazioni imprevedibili della quantità di lavoro (Carico di lavoro- Ritmo del lavoro). - È presente il turno notturno fisso o a rotazione (Orario di lavoro)	- Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente (Domanda) - Ci sono attriti o conflitti fra i colleghi (Relazioni) - Capisco in che modo il mio lavoro è compatibile con gli scopi complessivi dell'organizzazione (Ruolo) - Posso decidere quando fare una pausa (Domanda)

Tabella 22 *segue* **Classificazione degli interventi di gestione del rischio SLC**

Livello di intervento	Target dell'intervento	Efficacia rischio SLC	Alcuni esempi di interventi	Esempi di indicatori di riferimento - Lista di controllo	Esempi di indicatori di riferimento - Questionario strumento indicatore
			nale, resilienza, gestione della rabbia, ecc.) - Training sulla gestione dei tempi di lavoro in relazione ai compiti e/o obiettivi (time management) - Ridefinizione delle pause dal lavoro sulla base di specifiche esigenze/attività - Affiancamento da parte di lavoratori esperti in caso di nuovi ruoli/compiti - Attività di promozione della salute con particolare riferimento agli stili di vita corretti (attività fisica, alimentazione, fumo, ecc.) - Riunioni programmate tra dirigenti/preposti e lavoratori per comunicazioni, informazioni o raccolta di problematiche inerenti il lavoro - Team building	Area Contesto - Vi è segnalazione frequente di conflitti/litigi (Rapporti interpersonali sul lavoro) - Accade di frequente che i dirigenti/preposti forniscano informazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere (Ruolo nell'ambito dell'organizzazione)	- I colleghi mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno (Supporto)
Prevenzione terziaria	Sono finalizzate alla riduzione o contenimento degli effetti negativi sulla salute associati a problematiche di SLC. Sono pertanto interventi reattivi da adottare quando gli effetti dello SLC si sono già manifestati, al fine di facilitare il ritorno alle piene funzionalità sociali e lavorative.	Bassa	- Centro/sportello di ascolto - Programmi di assistenza ai lavoratori per la risoluzione di problemi - Identificazione di figure di riferimento interne all'azienda per consulenza in caso di discriminazioni o molestie - Iniziative di promozione della salute - Programmi di riabilitazione e/o reinserimento a lavoro - Interventi da parte del MC a seguito di richiesta di visita medica da parte del lavoratore	Eventi sentinella - Aumento infortuni, assenze per malattia, segnalazioni formalizzate ecc. Area Contesto del lavoro - Identificazione di un referente per l'ascolto e la gestione dei casi di disagio lavorativo (stress/mobbing...) (Funzione e cultura organizzativa) - Vengono gestiti eventuali comportamenti prevaricatori o illeciti da parte dei superiori e dei colleghi (Rapporti interpersonali sul lavoro).	- Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario (Domanda) - Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi (Relazioni) - Sono supportato in lavori emotivamente impegnativi (Supporto)

Per riassumere...

La fase di pianificazione degli interventi è finalizzata all'identificazione delle azioni essenziali a correggere le criticità emerse e migliorare le condizioni di lavoro:

- si basa su una precisa e valida valutazione del rischio SLC che permetta l'identificazione degli aspetti critici su cui orientare gli interventi;
- va obbligatoriamente intrapresa qualora l'esito della fase di valutazione (preliminare/ approfondita) abbia rilevato la presenza, in uno o più gruppi omogenei, di una condizione di rischio SLC;
- richiede che si stabiliscano delle priorità d'intervento, soprattutto nei casi in cui gli aspetti critici evidenziati siano molteplici e prevedano diverse azioni;
- la partecipazione dei lavoratori può essere di ausilio per una migliore interpretazione o approfondimento dei risultati emersi dalle fasi di valutazione e ha un forte legame con la riuscita degli interventi stessi, anche favorendo l'accettazione dei cambiamenti e la percezione di efficacia delle azioni messe in atto;
- una riunione operativa con il management, in virtù del potere decisionale e delle funzioni, è utile in questa fase anche al fine di facilitare l'implementazione delle azioni di miglioramento;
- è dimostrata una migliore efficacia dei piani di azione che includono interventi di più livelli contemporaneamente, soprattutto integranti azioni di prevenzione primaria e secondaria, ferme restando le diverse specificità delle aziende;
- richiede che vengano stabilite risorse necessarie, persone responsabili, relativi ruoli e tempi per ciascun intervento identificato;
- in questa fase vanno anche individuate e pianificate le modalità di valutazione di efficacia degli interventi;
- è necessario che siano divulgate ai lavoratori esaustive e chiare informazioni sul piano di intervento definito in questa fase, collegandolo in modo chiaro alla valutazione del rischio SLC effettuata dall'azienda.

Un caso esempio - La fase di pianificazione degli interventi

Il Gruppo di gestione dell'azienda X, una volta conclusa la valutazione si è riunito per procedere all'identificazione degli interventi di miglioramento. A partire dall'analisi degli esiti delle due fasi di valutazione, il Gruppo di gestione ha identificato come criticità prioritarie su cui stabilire gli interventi la pianificazione dei compiti (valutazione preliminare) e la Dimensione Domanda (valutazione approfondita) per il Gruppo omogeneo con esito livello di rischio medio. Al fine di giungere a una migliore interpretazione dei risultati emersi e raccogliere delle proposte di miglioramento, il Gruppo di gestione ha deciso di condurre un focus group su un campione di lavoratori, rappresentativi del Gruppo omogeneo, per approfondire le criticità emerse, nonché effettuare una riunione operativa con il management per discutere le soluzioni pianificate e la relativa fattibilità. Sulla base delle risultanze della valutazione e le informazioni aggiuntive raccolte, il Gruppo di gestione ha identificato i seguenti interventi di miglioramento:

- analisi dei compiti e responsabilità di ciascun lavoratore ed eventuale ridistribuzione dei carichi di lavoro, sulla base delle risorse disponibili;
- previsione di un piano di affiancamento per la formazione di nuovi lavoratori e/o in caso di assegnazione di nuovi o ulteriori compiti e attività a seguito di rotazione di

personale interno, pensionamenti e/o sostituzione per maternità (intervento suggerito dai lavoratori nel corso del focus group);
- istituzione di riunioni tra responsabile e lavoratori per la pianificazione periodica delle attività, la definizione delle scadenze e l'eventuale creazione di task force strategiche per la gestione di periodi di carico di lavoro eccezionali. Tali riunioni saranno inoltre utili per la raccolta delle criticità che emergono nel corso del tempo e per la proposta di soluzioni pratiche;
- corso di formazione sul time management destinato a tutto il management dell'azienda.

Il Gruppo di gestione riporta le attività necessarie per l'implementazione di ciascun intervento con relative tempistiche sul cronoprogramma identificando responsabili, ruoli e risorse necessarie da mettere in campo per l'attuazione, nonché le modalità di verifica di efficacia di ciascun intervento, prevedendo anche il coinvolgimento dei lavoratori, al fine di monitorare la presenza di un effettivo miglioramento. In particolare, si rivela necessario il coinvolgimento di personale afferente alle Risorse Umane per effettuare l'analisi dei compiti e responsabilità di ciascun lavoratore, nonché eventuale ridistribuzione dei carichi, in raccordo con i responsabili dei diversi uffici. Il coinvolgimento delle Risorse umane è utile anche ai fini dell'inserimento nel fabbisogno formativo aziendale del corso di formazione sul time management che verrà erogato, secondo le tempistiche identificate dal Gruppo di gestione, utilizzando i fondi destinati alla formazione. Il Gruppo di gestione predispone poi una informativa, diffusa tramite circolare a tutti i lavoratori, con cui presenta il piano di intervento scaturito dalle risultanze della valutazione del rischio SLC. Grazie alla collaborazione di personale delle Risorse umane, il Gruppo di gestione decide inoltre di predisporre un brochure informativa di riepilogo di tutto il percorso metodologico in cui vengono riassunte, con un linguaggio chiaro e divulgativo, le diverse attività effettuate, le valutazioni con relative risultanze e gli interventi pianificati e in attuazione, reso disponibile nella intranet aziendale previa comunicazione via mail a tutti i lavoratori.

La stesura della documentazione relativa alla valutazione

La valutazione e gestione del rischio SLC effettuata dall'azienda deve essere documentata accuratamente nel DVR. In particolare, dovrà essere sistematizzata tutta la documentazione a supporto: la costituzione del Gruppo di gestione, i verbali delle riunioni, un'accurata descrizione della metodologia valutativa utilizzata, il cronoprogramma delle attività, le liste di controllo compilate, le modalità di valutazione approfondita, ove effettuata, le reportistiche di valutazione con indicazione degli esiti, gli interventi correttivi individuati con relativa tempistica di realizzazione, nonché le modalità di monitoraggio dell'efficacia degli stessi. Dovranno essere anche esplicitate le modalità di coinvolgimento dei lavoratori e/o loro RLS/RLST nelle diverse fasi del percorso metodologico, con particolare riferimento agli aspetti di Contenuto e Contesto rilevati in fase di valutazione preliminare, anche in relazione alla fase di pianificazione degli interventi correttivi e di miglioramento.

LA PIATTAFORMA ONLINE INAIL

Per facilitare l'utilizzo da parte delle aziende della presente metodologia, è stata sviluppata e resa disponibile - a partire dal mese di maggio 2011 - la piattaforma online Inail per la valutazione e gestione del rischio SLC[1]. Tale piattaforma consiste in una vera e propria interfaccia web operativa, dove gli utenti possono utilizzare gli strumenti online previsti dalla metodologia e reperire documentazione utile ad effettuare correttamente la valutazione e gestione di questo rischio. A partire dal lancio nel 2011, la piattaforma è stata scelta ed adottata da numerose aziende, eterogenee per settore produttivo di appartenenza, dimensione aziendale ed area geografica; da uno studio specifico su un campione di aziende utilizzatrici, in cui si è voluto rilevare anche il grado di soddisfazione degli utenti, la piattaforma è stata valutata di facile utilizzo ed utile per la valutazione del rischio SLC dalla maggioranza del campione [24].
La piattaforma è composta, sostanzialmente, da una sezione 'pubblica', a carattere informativo, e da una 'privata', che prevede una registrazione con credenziali di accesso. La prima sezione è consultabile liberamente dagli utenti al fine di reperire le informazioni principali sulla metodologia e sulla normativa di riferimento; sono inoltre accessibili varie risorse documentali per supportare le aziende nel corretto utilizzo della piattaforma (manuale della metodologia, guida all'uso della piattaforma, frequently asked questions, documenti di interesse su SLC e rischi psicosociali ecc.). Per le aziende che scelgono di utilizzare la metodologia Inail per effettuare la valutazione del rischio SLC, è necessaria la registrazione gratuita alla piattaforma che permette l'accesso ad un'area riservata dove reperire tutte le risorse disponibili e i software online per l'elaborazione dei dati raccolti nella fasi di valutazione. In particolare, effettuato l'accesso è possibile utilizzare le risorse previste dalla metodologia in tutte le sue fasi, utilizzarne gli strumenti online (Lista di controllo e Questionario strumento indicatore), analizzare i dati raccolti per ottenere i report di valutazione, ottenendo così sia i livelli di rischio generale che i risultati dettagliati.
Si segnala che è stata sviluppata una guida di utilizzo della piattaforma, disponibile in formato pdf sul sito istituzionale Inail, al fine di consentirne un adeguato e funzionale utilizzo da parte degli utenti; all'interno di tale guida sono presenti le istruzioni relative ad ogni funzionalità della piattaforma, dalla registrazione all'inserimento/elaborazione dati. Di seguito si riporta, pertanto, una panoramica sintetica delle operazioni effettuabili in piattaforma, rimandando alla suddetta guida per maggiori dettagli.

[1] Al momento della pubblicazione del presente manuale la piattaforma online per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro correlato è disponibile all'indirizzo https://www.inail.it/cs/internet/attivita/ricerca-e-tecnologia/area-salute-sul-lavoro/rischi-psicosociali-e-tutela-dei-lavoratori-vulnerabili.html

FUNZIONALITÀ DELLA PIATTAFORMA ONLINE

Per quanto riguarda la modalità di registrazione alla piattaforma, si fa presente che essa è stata allineata a quanto previsto dai servizi online Inail. Inserendo i dati richiesti, si viene abilitati al pieno utilizzo della piattaforma accedendo all'area riservata aziendale. Effettuato l'accesso all'area riservata, la prima operazione da eseguire per dare avvio alla valutazione è la creazione dei Gruppi omogenei di lavoratori accedendo alla pagina dedicata alla valutazione preliminare è disponibile un comando dedicato alla creazione dei Gruppi omogenei, che prevede di inserire la denominazione del gruppo, il numero dei lavoratori di cui è composto e la distinzione tra prima valutazione del rischio o aggiornamento della valutazione. Inoltre viene chiesto alle aziende di esplicitare il criterio utilizzato per l'identificazione dei gruppi omogenei, al riguardo le opzioni possibili sono: intera azienda (se del caso), mansione, partizione organizzativa (sede), unità (ufficio, reparto, dipartimento ecc.), tipologia contrattuale, altro. Qualora si è proceduto all'adozione di più criteri contemporaneamente (es. mansione + unità) si devono barrare le opzioni corrispondenti in quanto è consentita la modalità di risposta multipla. Per quanto riguarda le denominazioni dei gruppi creati, come già anticipato precedentemente, si consiglia di adottare appellativi chiari ed esplicativi dello specifico Gruppo omogeneo; è pertanto auspicabile evitare, se possibile, sigle, abbreviazioni o codici numerici, perché potrebbero generare confusione e non essere immediatamente riconoscibili e riconducibili alla reale composizione del gruppo (soprattutto per le aziende di dimensioni medio-grandi che necessariamente dovranno identificare diversi gruppi omogenei di lavoratori).
Ai successivi accessi alla piattaforma sarà possibile visualizzare l'elenco dei gruppi creati, le relative date di creazione e utilizzare il comando per procedere ad inserire i dati di valutazione.
Per quanto riguarda l'inserimento dei dati raccolti in fase di valutazione preliminare, si utilizza l'apposita interfaccia all'interno della piattaforma che permette di 'compilare' la Lista di controllo per ogni gruppo identificato. Tra le novità della piattaforma, è stato predisposto uno specifico foglio di calcolo Excel, utilizzabile offline, a supporto della compilazione degli Eventi sentinella, che consente agli utenti il calcolo degli andamenti nell'ultimo triennio degli indicatori aziendali, a partire dai relativi dati grezzi raccolti dall'azienda.
Terminato l'inserimento dei dati della Lista di controllo, il software online fornisce il report dei risultati (stampabile e salvabile in formato pdf) che, oltre a contenere il risultato complessivo con il relativo livello di rischio, fornisce informazioni anche sui punteggi parziali ottenuti nelle tre famiglie di indicatori; è riportata altresì la data di compilazione della Lista di controllo e i nominativi delle figure/lavoratori che ne hanno preso parte. Si ricorda che è possibile ottenere il report di valutazione preliminare solo se la Lista di controllo viene compilata in ogni sua parte.
Anche per la valutazione approfondita, all'interno dell'area riservata, è presente un'interfaccia dedicata all'inserimento dati. Analogamente a quanto previsto per la valutazione preliminare, si procede selezionando nell'area riservata, il Gruppo omogeneo

oggetto di valutazione dall'elenco dei gruppi creati precedentemente. Per l'inserimento dei dati sono previste due modalità differenti: la prima prevede la compilazione online della sezione dei dati sociodemografici e dei 35 item per ogni questionario somministrato ai lavoratori che compongono il Gruppo omogeneo in questione; questa operazione può essere effettuata in più tempi, garantendo al compilatore il salvataggio dei dati nell'area riservata e completare l'inserimento in una sessione successiva. La seconda modalità consiste nell'utilizzare offline un file Excel specifico (per ogni gruppo creato), che è possibile scaricare nella sezione dedicata alla valutazione approfondita; questa funzionalità, utilizzabile attraverso un apposito link, è disponibile solo per i Gruppi omogenei che non abbiano ancora questionari inseriti; ciascun file è corredato di un foglio istruzioni dove sono riportate tutte le indicazioni utili alla compilazione e di un foglio per l'inserimento dei dati veri e propri. Il file, una volta ultimata la compilazione, deve essere caricato in piattaforma seguendo le istruzioni specifiche per procedere all'elaborazione dei dati. A prescindere dalla modalità utilizzata, completato l'inserimento dei dati, si ottiene il report dei risultati che contiene i risultati complessivi per ognuno dei sette fattori del Questionario strumento indicatore con il relativo livello di rischio e fornisce informazioni pratiche per le azioni correttive o, comunque, di miglioramento, da mettere in atto. Anche in questo caso, il report contiene informazioni circa l'azienda, la data di compilazione, il Gruppo omogeneo e il numero dei questionari elaborati. Si fa, inoltre, presente che è disponibile una funzione, in fase di elaborazione del report, che permette di suddividere il gruppo omogeneo in ulteriori sottogruppi sulla base di alcune variabili sociodemografiche (età, genere, nazionalità, tipologia contrattuale) al fine di effettuare eventuali confronti all'interno del gruppo, sui risultati emersi. Va evidenziato che, sia per la valutazione preliminare, che per quella approfondita, non è possibile, in alcun modo, modificare o eliminare i dati una volta che si è elaborato il report; pertanto, si raccomandano gli utenti di verificare adeguatamente la correttezza dei dati, prima di procedere al loro inserimento.
In conclusione, è importante sottolineare che i dati raccolti nel database della piattaforma sono trattati in maniera riservata dal Dimeila dell'Inail e utilizzati, in forma anonima ed aggregata, esclusivamente per finalità di ricerca.

CONSIDERAZIONI FINALI

L'inclusione degli aspetti collegati allo SLC nella normativa nazionale di tutela della salute e sicurezza sul lavoro ha, sin dal principio, dato impulso alla ricerca ed allo sviluppo di soluzioni pratiche per le aziende, che le supportassero nella valutazione e gestione di tale rischio. La metodologia Inail si è inserita in questo contesto, proponendo un percorso metodologico sostenibile e di facile utilizzo attraverso il coinvolgimento delle figure della prevenzione interne all'azienda, basato su un approccio partecipativo e su modelli teorici accreditati e solide evidenze scientifiche. L'esigenza di pronta risposta alla richiesta normativa ha portato allo sviluppo iniziale di una soluzione, in linea generale, adattabile a tutte le tipologie di azienda, anche grazie alla modularità del percorso offerto, altresì comprensiva di strumenti - Lista di controllo e Questionario strumento indicatore - che permettessero di effettuare una puntuale valutazione del rischio SLC, auspicando l'effettuazione dell'intero percorso, da parte delle aziende, nell'ottica della consapevolezza delle opportunità.
La creazione contestuale di una piattaforma online collegata al percorso metodologico ha, inoltre, permesso alle aziende di utilizzare strumenti e software di supporto e al Dimeila dell'Inail di creare una banca dati sistematica, nell'ottica di sviluppo di un sistema di auto-miglioramento e con l'obiettivo di progredire nelle attività di ricerca al fine di proporre alle aziende soluzioni sempre più adatte e aggiornate. Tali dati, unitamente alla partecipazione a progetti di ricerca nazionali e alle sperimentazioni e casi studio effettuati, hanno contribuito al miglioramento e integrazione del percorso metodologico nonché all'ottimizzazione degli strumenti di valutazione [20, 21, 40], le cui novità sono state incluse nel presente manuale. L'utilizzo di strumenti validi e attendibili è, infatti, essenziale sia per l'identificazione delle reali e distintive criticità presenti nel luogo di lavoro che per l'attuazione di interventi efficaci. Non si può, tuttavia, affermare che le Dimensioni contemplate coprano, in maniera del tutto esaustiva, i possibili aspetti indagabili, ma piuttosto si intende offrire alle aziende un percorso metodologico che contribuisca alla creazione di un sistema integrato alla gestione del rischio, basato su un approccio partecipativo e orientato all'ottimizzazione delle risorse e delle competenze delle figure presenti in azienda. Il percorso di sviluppo si sta, inoltre, orientando alla sperimentazione e proposta di soluzioni adattate a specifici contesti, a partire dalle tipologie di aziende considerabili maggiormente a rischio o per le quali sono richieste azioni specifiche (piccole imprese, settore sanitario e pubblica amministrazione); tali soluzioni verranno integrate nel tempo e offerte alle aziende attraverso la piattaforma online.

BIBLIOGRAFIA

[1] Commissione delle Comunità Europee. Comunicazione della commissione. Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e della società: una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002 - 2006. Bruxelles; 2002.

[2] Commissione delle Comunità Europee. Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale e al Comitato delle Regioni. Migliorare la qualità e la produttività sul luogo di lavoro: strategia comunitaria 2007 - 2012 per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro. Bruxelles; 2007.

[3] Eu-Osha. Calculating the costs of work-related stress and psychosocial risks – A literature review. Bilbao: European agency for Safety and Health at Work; 2014.

[4] Eu-Osha. ESENER - European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks 2-preliminary findings. Bilbao: European agency for Safety and Health at Work; 2015.

[5] Inail. Indagine nazionale sulla salute e sicurezza sul Lavoro. Milano: Inail; 2014.

[6] Cox T. Stress. London: Macmillan; 1978.

[7] Cox T, Griffiths AJ. The assessment of psychosocial hazards at work. In: Shabracq MJ, Winnubst JAM, Cooper CL. Handbook of Work and Health Psychology. Clichester: Wiley & Sons; 1995.

[8] Coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei Luoghi di Lavoro. Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato: guida operativa; 2010.

[9] Leka S, Cox T. The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF. UK: I-WHO; 2008. pp 80-95 (ISBN 978-0-9554365-2-9).

[10] Natali E, Rondinone BM, Petyx C, Iavicoli S. The Perception of Psychosocial Risk Factors among European Stakeholders. Factsheet 05 PRIMA-EF. UK: I-WHO; 2008. (ISBN 978-88-6230-037-7).

[11] PRIMA-EF Network. PRIMA-EF. Guida al contesto europeo per la gestione del rischio psicosociale. Una risorsa per i datori di lavoro e i rappresentanti dei lavoratori. Protecting Workers' Health Series 9 Ed: Petyx M, Petyx C, Natali E & Iavicoli S WHO; 2008.

[12] Iavicoli S, Persechino B, Natali E et al. Esperienze europee in tema di rischi psicosociali. G Ital Med Lav Erg. 31(3);2009:265-99.

[13] Network nazionale per la prevenzione del disagio psicosociale nei luoghi di lavo-

ro. La valutazione dello stress lavoro-correlato: proposta metodologica. Roma: Ispesl; 2010.

[14] Ispesl. La valutazione e la gestione dello stress lavoro-correlato. Approccio integrato secondo il modello Management Standard HSE contestualizzato alla luce del D.lgs 81/2008 e s.m.i. Roma: Ispesl; 2010.

[15] Edwards JA, Webster S, Van Laar D et al. Psychometric analysis of the UK Health and Safety Excutive's Management Standards work-related stress Indicator Tool. Work & Stress. 2008;22(2):96-107.

[16] Cousins R, Mackay CJ, Clarke SD et al. Management Standards and work-related stress in the UK: Practical development. Work & Stress. 2004;18(2):113-36.

[17] Mackay CJ, Cousins R, Kelly PJ et al. Management Standards and work-related stress in the UK: Policy background and science. Work & Stress. 2004;18(2):91-112.

[18] Persechino B, Valenti A, Ronchetti M, et al. Work related stress risk assessment in Italy: a methodological proposal adapted to regulatory guidelines. Safety and Health at Work. 2013(4):95-9.

[19] Rondinone BM, Persechino B, Castaldi T et al. Work-related stress risk assessment in Italy: the validation study of Health Safety and Executive Indicator Tool. G Ital Med Lav Erg. 2012;34(4):392-99.

[20] Progetto ID 6 CCM 2013. Piano di monitoraggio e d'intervento per l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato; 2013.

[21] Progetto ID 7 - Bando BRIC 2015 La metodologia Inail di valutazione e gestione del rischio stress lavoro correlato: analisi secondarie e studi di fattibilità finalizzati all'ottimizzazione e integrazione degli strumenti di valutazione, 2015.

[22] Leka S, Griffiths A, and Cox T. Work organisational and stress, protecting workers' health series n°3. WHO Library Cataloguing; 2003.

[23] Cox T, Griffiths A, Barlow C et al. Organisational interventions for work stress: A risk management approach. Sudbury, UK: HSE Books; 2000.

[24] Di Tecco C, Ronchetti M, Ghelli M, et al. Do Italian Companies Manage Work-Related Stress Effectively? A Process Evaluation in Implementing the Inail Methodology. Hindawi Publishing Corporation BioMed Research International; 2015.

[25] Eu-Osha. Research on Work-related Stress. Bilbao: European Agency for Safety and Health at Work; 2000.

[26] Barbaranelli C Gli strumenti a supporto della metodologia Inail: confronto tra i risultati. In: Atti del Convegno nazionale Inail La gestione del rischio stress lavoro-correlato: esperienze, monitoraggio e prospettive di sviluppo (Roma, 14 luglio 2016). Roma: Inail; 2016.

[27] Eu-Osha. ESENER 2: European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks. Bilbao: European Agency for Safety and Health at Work; 2014.

[28] Interpello n. 5/2012. Risposta al quesito relativo alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato, disciplinata dall'art. 28 c. l e 1bis d.lgs. 81/2008 e dalle Indicazioni metodologiche deliberate in data 17 novembre 2010 dalla Commissione Consultiva Permanente; 2012.

[29] Deitinger P, Nardella C, Bentivenga R et al. D.lgs 81/2008: conferme e novità in tema di stress correlato al lavoro. G Ital Med Lav Erg. 2009;31(2):154-622.

[30] Barbaranelli C, Natali E. I test psicologici: teorie e modelli psicometrici. Carocci Editore; 2005.

[31] Cox T. Stress Research and Stress management: putting theory to work, HSE Contract research report No. 61/1993. Centre for Organizational Health and development, department of psychology University of Nottingham NG7 2RD; 1993.

[32] Marinaccio A, Ferrante P, Corfiati M et al. The relevance of socio-demographic and occupational variables for the assessment of work-related stress risk. BMC Public Health. 2013;3:1157.

[33] Ronchetti M, Di Tecco C, Russo S, et al. An integrated approach for the assessment of work-related stress risk: comparison between findings from the tools of an Italian methodology. Safety Science; 2015.

[34] Corrao S Il focus group. Milano: Franco Angeli; 2000.

[35] Eurofound, EU-OSHA. Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention, Luxembourg: Publications Office of the European Union; 2014.

[36] Nielsen K, Randall R, Holten AL et al. Conducting organizational-level occupational health interventions: What works? Work & Stress. 2010;24(3):234-59.

[37] Lamontagne AD, Keegel T, Louie AM et al. A Systematic Review of the Job-stress Intervention Evaluation Literature, 1990–2005. Int J Occup Environ Health. 2007(13):268-80.

[38] Murphy LR, Sauter SL. Work organization interventions: State of knowledge and future directions. Sozial-und Praventivmedizin. 2004(49):79-86.

[39] Biron C, Karanika-Murray M, Cooper C Improving organizational interventions for stress and wellbeing: addressing process and context. Hove: Routledge; 2012:367.

[40] D'Orsi F, Chicco F, Valenti E et al. Valutazione preliminare del rischio da stress lavoro-correlato. Indicazioni per il calcolo degli eventi sentinella nelle aziende sanitarie e ospedaliere. Asl Roma C, Centro Regionale di riferimento per lo stress lavoro-correlato Lazio. Gennaio 2014.

SITOGRAFIA

http://www.hse.gov.uk/stress/standards/

https://osha.europa.eu/it/themes/psychosocial-risks-and-stress

http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/Pagine/default.aspx

http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=148&newsId=995&furtherNews=yes

APPENDICI

APPENDICE 1 - CRONOPROGRAMMA

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.

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.

APPENDICE 2 - LA LISTA DI CONTROLLO

COMPILAZIONE DELLA PARTE INTRODUTTIVA

Nella valutazione preliminare, come in precedenza descritto, il Gruppo di gestione dovrà compilare una Lista di controllo per ogni Gruppo omogeneo, così come identificato nella fase propedeutica.
Nella parte introduttiva di ogni singola Lista, dovrà essere riportata la data di compilazione, il nome dell'azienda, la denominazione del Gruppo omogeneo oggetto di valutazione preliminare, il numero totale di lavoratori afferenti al Gruppo; andrà altresì riportato se trattasi di prima valutazione o di aggiornamento. Dovranno inoltre essere inseriti i nominativi dei referenti del Gruppo di gestione e dei lavoratori/RLS/RLST coinvolti in questa fase.

Parte introduttiva della Lista di controllo	
Data compilazione _____	
Azienda _____	
Gruppo omogeneo _____	N. Lavoratori gruppo omogeneo _____
☐ Prima valutazione	☐ Aggiornamento della valutazione

Scheda di valutazione compilata da: **Contrassegnare i referenti coinvolti in questa fase, indicando a lato il nominativo**		
Ruolo	**Nome e cognome**	**Firma**
Datore di lavoro		
RSPP		
RLS/RLST		
Medico competente		
Lavoratori		
Altre figure (Specificare ruolo o professionalità)		

Area Eventi sentinella

L'Area degli Eventi sentinella si compone di 10 indicatori oggettivi che rappresentano alcuni dei segnali, all'interno di una organizzazione, potenzialmente riconducibili allo SLC.

Per la valutazione dei primi otto indicatori è stato adottato il criterio temporale, che permette all'azienda di verificare il loro andamento nel corso degli ultimi tre anni: diminuito, inalterato o aumentato. Pertanto, per poter ottenere il dato sull'andamento è necessario confrontare il valore dell'ultimo anno con quello medio degli ultimi 3 anni, seguendo, caso per caso, le formule per il calcolo riportate al di sotto di ogni singolo indicatore. Nell'ottica di un continuo miglioramento, nella Lista di controllo sono stati inseriti due ulteriori campi relativi al 'risultato ultimo anno' e 'risultato triennio', questa implementazione sarà utile in futuro per rendere l'Area degli Eventi sentinella sempre più discriminante.

Per agevolare l'esecuzione delle formule, la piattaforma on line, come già descritto, mette a disposizione dell'azienda un foglio di calcolo Excel, utilizzabile offline, nel quale è possibile inserire i dati grezzi degli Eventi sentinella, ottenuti dalla documentazione specifica di supporto, e ottenere agevolmente, in modo del tutto riservato, i risultati desiderati.

Esempio

Si riporta di seguito, a titolo esemplificativo, la formula di calcolo dell'indicatore n.3 '% Assenze dal lavoro':

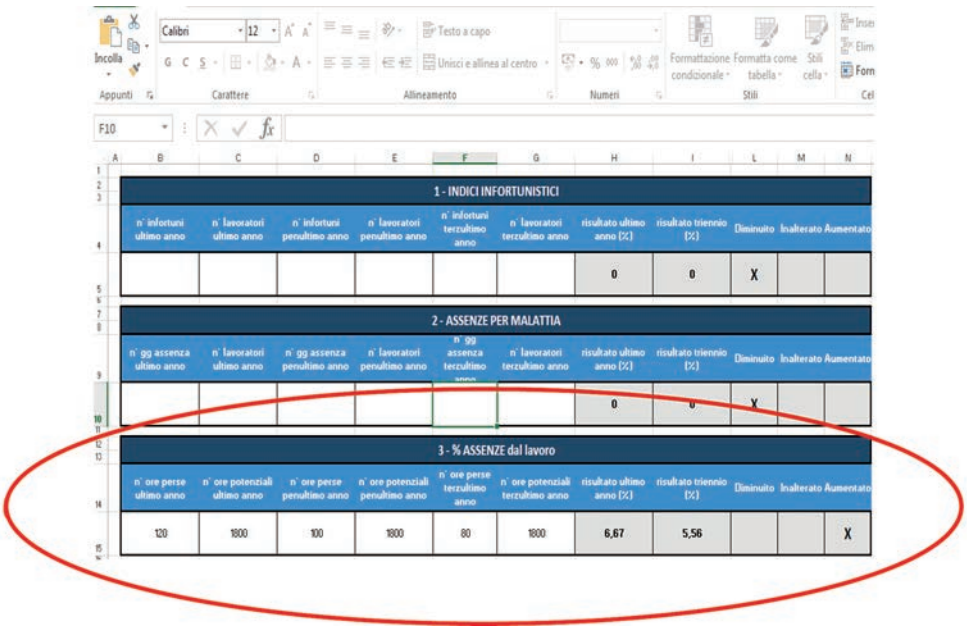
$$\frac{\text{n° ore perse ultimo anno}}{\text{n° ore di lavoro da contratto ultimo anno}} \times 100 \quad \textbf{diminuito, inalterato, aumentato} \text{ rispetto a: } \frac{\text{n° ore perse dal lavoro ultimi 3 anni}}{\text{n° ore di lavoro da contratto ultimi 3 anni}} \times 100$$

Risultato ultimo anno: %	**Risultato triennio: %**

Pertanto:
N. ore perse negli ultimi 3 anni / N. ore da contratto ultimi 3 anni = (120 + 100 + 80) / (1800 + 1800 + 1800) X 100 = 5,56

Nel dettaglio:
N. ore perse 2016 / N. ore da contratto X 100 = 120 / 1800 X 100 = 6,67%
N. ore perse 2015 / N. ore da contratto X 100 = 100 / 1800 X 100 = 5,56%
N. ore perse 2014 / N. ore da contratto X 100 = 80 / 1800 X100 = 4,44%

Risultato: confrontando l'indicatore del 2016 (6,67%) con quello medio degli ultimi 3 anni (5,56%) si evince che l'andamento delle assenze dal lavoro è AUMENTATO (6,67% > 5,56%).



1 - INDICI INFORTUNISTICI										
n° infortuni ultimo anno	n° lavoratori ultimo anno	n° infortuni penultimo anno	n° lavoratori penultimo anno	n° infortuni terzultimo anno	n° lavoratori terzultimo anno	risultato ultimo anno (%)	risultato triennio (%)	Diminuito	Inalterato	Aumentato
						0	0	X		

2 - ASSENZE PER MALATTIA										
n° gg assenza ultimo anno	n° lavoratori ultimo anno	n° gg assenza penultimo anno	n° lavoratori penultimo anno	n° gg assenza terzultimo anno	n° lavoratori terzultimo anno	risultato ultimo anno (%)	risultato triennio (%)	Diminuito	Inalterato	Aumentato
						0	0	X		

3 - % ASSENZE dal lavoro										
n° ore perse ultimo anno	n° ore potenziali ultimo anno	n° ore perse penultimo anno	n° ore potenziali penultimo anno	n° ore perse terzultimo anno	n° ore potenziali terzultimo anno	risultato ultimo anno (%)	risultato triennio (%)	Diminuito	Inalterato	Aumentato
120	1800	100	1800	80	1800	6,67	5,56			X

Una volta effettuato il calcolo si segna con la X la risposta e si riporta il valore nella casella PUNTEGGIO.

Esempio di assegnazione delle risposte

N.	Indicatore	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	PUNTEGGIO	NOTE
1	Assenze dal lavoro	0 ☐	1 ☐	4 ☒	1	

Nota*: Nel caso in cui dalla formula risulti per gli Eventi sentinella un andamento pari a 0, il Gruppo di gestione dovrà contrassegnare con una X la casella *diminuito* invece di *inalterato*. Infatti se ad esempio l'azienda ha avuto 0 infortuni negli ultimi 3 anni, la situazione *inalterata* indica in realtà una condizione non migliorabile; motivo per cui la X va posta su *diminuito*.
Per quanto riguarda infine gli ultimi due indicatori (9-10) la modalità di risposta è di tipo dicotomico (SI/NO): si chiede, infatti, di indicare, relativamente al periodo considerato, la presenza/assenza di *segnalazioni formalizzate di lamentele dei lavoratori all'azienda o al medico competente* e di *istanze giudiziarie per licenziamento, demansionamento, molestie morali e/o sessuali*, (quest'ultime in linea con il recente recepimento dell'Accordo Quadro sulle 'molestie e la violenza nei luoghi di lavoro' siglato il 25 gennaio 2016).

Lista di controllo - Area Eventi sentinella

N.	Indicatore	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	Punteggio	Note
1	% indici infortunistici	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	

$$\frac{\text{n. infortuni sul lavoro ultimo anno}}{\text{n. lavoratori ultimo anno}} \times 100 \quad \textbf{diminuito, inalterato, aumentato} \text{ rispetto a: } \frac{\text{n. infortuni sul lavoro totali ultimi 3 anni}}{\text{n. lavoratori ultimi 3 anni}} \times 100$$

Risultato ultimo anno: %

Risultato triennio: %

Numeratore: è dato dal numero di infortuni di tutti i lavoratori del gruppo omogeneo avvenuti nell'intervallo di tempo considerato. Si conta il numero di eventi infortunistici e non i giorni di assenza, includendo anche gli infortuni 'in itinere' in caso di lavoro a turni.
Denominatore: è dato dal numero di lavoratori del gruppo omogeneo. In caso di variazioni nell'arco dell'anno si utilizza la media tra il numero di lavoratori al 1 gennaio e quelli al 31 dicembre.

N.	Indicatore	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	Punteggio	Note
2	% assenza per malattia	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	

$$\frac{\text{Giorni di assenza ultimo anno}}{\text{n. lavoratori ultimo anno}} \times 100 \quad \textbf{diminuito, inalterato, aumentato} \text{ rispetto a: } \frac{\text{Giorni di assenza ultimi 3 anni}}{\text{n. lavoratori ultimi 3 anni}} \times 100$$

Risultato ultimo anno: %

Risultato triennio: %

Sono esclusi: i giorni di assenza per maternità e allattamento, in quanto non si configurano come malattia.

Numeratore: è dato dal numero di giorni di assenza dal lavoro per malattia di tutti i lavoratori del gruppo omogeneo nell'intervallo di tempo considerato.
Denominatore: è dato dal numero di lavoratori del gruppo omogeneo. In caso di variazioni nell'arco dell'anno si utilizza la media tra il numero di lavoratori al 1 gennaio e quelli al 31 dicembre.

N.	Indicatore	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	Punteggio	Note
3	% assenze dal lavoro	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	

$$\frac{\text{n. ore perse ultimo anno}}{\text{n. ore di lavoro da contratto ultimo anno}} \times 100 \quad \textbf{diminuito, inalterato, aumentato} \text{ rispetto a: } \frac{\text{n. ore perse dal lavoro ultimi 3 anni}}{\text{n. ore di lavoro da contratto ultimi 3 anni}} \times 100$$

Risultato ultimo anno: %

Risultato triennio: %

% Assenze dal lavoro (es. malattia figlio; periodi di aspettativa per motivi personali; assenze ingiustificate; mancato rispetto dell'orario minimo di lavoro per ritardi, uscite anticipate, ecc.).
Non sono da considerare assenze quelle previste per lo sviluppo delle competenze (es. formazione), quelle legate ad agitazioni di carattere sindacale e/o ad assemblee autorizzate, quelle relative alla maternità e all'allattamento.

Numeratore: è dato dal numero di ore lavorative perse da tutti i lavoratori del gruppo omogeneo nell'intervallo di tempo considerato.
Denominatore: è dato dal numero di ore lavorabili da tutti i lavoratori del gruppo omogeneo.

N.	Indicatore	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	Punteggio	Note
4	% ferie non godute	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	

$$\frac{\text{n. giorni di ferie non godute ultimo anno}}{\text{n. giorni di ferie contrattualmente previsti e maturati ultimo anno}} \times 100$$ **diminuito, inalterato, aumentato** rispetto a: $$\frac{\text{n. giorni di ferie non goduti totali ultimi 3 anni}}{\text{n. giorni di ferie contrattualmente previsti e maturati ultimi 3 anni}} \times 100$$

Risultato ultimo anno: %

Risultato triennio: %

% ferie non godute intese come il numero di giorni di ferie effettivamente maturati, non goduti e che non possono essere più utilizzati in quanto trascorso il periodo previsto dalla legge per la loro fruizione.

Numeratore: è dato dal numero di giorni di ferie non goduti da tutti i lavoratori del gruppo omogeneo nell'intervallo di tempo considerato, indipendentemente dall'anno solare in cui le ferie sono maturate.
Denominatore: è dato dal numero di giorni di ferie previsti per tutti i lavoratori del gruppo omogeneo fino ad un massimale di quelle maturate.

N.	Indicatore	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	Punteggio	Note
5	% trasferimenti richiesti dal personale	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	

$$\frac{\text{n. trasferimenti richiesti ultimo anno}}{\text{n. lavoratori ultimo anno}} \times 100$$ **diminuito, inalterato, aumentato** rispetto a: $$\frac{\text{n. trasferimenti richiesti ultimi 3 anni}}{\text{n. lavoratori ultimi 3 anni}} \times 100$$

Risultato ultimo anno: %

Risultato triennio: %

Numeratore: è dato dal numero di domande di trasferimento dalla propria partizione organizzativa [accolte e non accolte], nell'ambito della stessa azienda, presentate dai lavoratori del gruppo omogeneo nell'intervallo di tempo considerato.
Denominatore: è dato dal numero di lavoratori del gruppo omogeneo. In caso di variazioni nell'arco dell'anno si utilizza la media tra il numero di lavoratori al 1 gennaio e quelli al 31 dicembre.

N.	Indicatore	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	Punteggio	Note
6	% rotazione del personale (usciti/entrati dall'azienda)	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	

$$\frac{\text{n. usciti + entrati ultimo anno}}{\text{n. lavoratori ultimo anno}} \times 100$$ **diminuito, inalterato, aumentato** rispetto a: $$\frac{\text{n. usciti + entrati ultimi 3 anni}}{\text{n. lavoratori ultimi 3 anni}} \times 100$$

Risultato ultimo anno: %

Risultato triennio: %

L'indicatore descrive il fenomeno del turnover e misura i movimenti effettuati dai lavoratori in termini di entrata e uscita, anche nel caso in cui uno stesso lavoratore dovesse assentarsi e rientrare [ad esempio: personale comandato] nell'arco dello stesso anno.

Numeratore: è dato dal numero di entrati + il numero di usciti nel/dal Gruppo omogeneo nell'intervallo di tempo considerato.
Denominatore: è dato dal numero di lavoratori del Gruppo omogeneo. In caso di variazioni nell'arco dell'anno si utilizza la media tra il numero di lavoratori al 1 gennaio e quelli al 31 dicembre.

N.	Indicatore	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	Punteggio	Note
7	% procedimenti, sanzioni disciplinari	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	

$$\frac{\text{n. procedimenti ultimo anno}}{\text{n. lavoratori ultimo anno}} \times 100$$ **diminuito, inalterato, aumentato** rispetto a: $$\frac{\text{n. procedimenti ultimi 3 anni}}{\text{n. lavoratori ultimi 3 anni}} \times 100$$

Risultato ultimo anno: %

Risultato triennio: %

Numeratore: è dato dal numero di provvedimenti disciplinari presi dall'azienda a diversi livelli nei confronti dei lavoratori del gruppo omogeneo nell'intervallo di tempo considerato.
Denominatore: è dato dal numero di lavoratori del Gruppo omogeneo. In caso di variazioni nell'arco dell'anno si utilizza la media tra il numero di lavoratori al 1 gennaio e quelli al 31 dicembre.

N.	Indicatore	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	Punteggio	Note
8	% richieste visite mediche straordinarie medico competente	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	

$$\frac{\text{n. visite mediche straordinarie ultimo anno}}{\text{n. lavoratori ultimo anno}} \times 100$$ **diminuito, inalterato, aumentato** rispetto a: $$\frac{\text{n. visite mediche straordinarie ultimi 3 anni}}{\text{n. lavoratori ultimi 3 anni}} \times 100$$

Risultato ultimo anno: %

Risultato triennio: %

Numeratore: è dato dal numero di richieste di visita medica ex art. 41 comma 2 lettera c) del d.lgs 81/2008 e s.m.i., presentate dai lavoratori del gruppo omogeneo nell'intervallo di tempo considerato.
Denominatore: è dato dal numero di lavoratori del Gruppo omogeneo. In caso di variazioni nell'arco dell'anno si utilizza la media tra il numero di lavoratori al 1 gennaio e quelli al 31 dicembre.

N.	Indicatore	No	Si	Punteggio	Note
9	Segnalazioni formalizzate di lamentele dei lavoratori all'azienda o al medico competente	No ☐ 0	Si ☐ 4	....	
10	Istanze giudiziarie per licenziamento/ demansionamento/ molestie morali e/o sessuali	No ☐ 0	Si ☐ 4	....	
Questi due indicatori (9 e 10) non prevedono il calcolo di un indice di frequenza, né il raffronto con gli anni precedenti. Essi infatti descrivono un fenomeno che è direttamente connesso a situazioni di disagio lavorativo di tipo psicosociale					

Una volta ottenuto il punteggio totale per gli Eventi sentinella, il Gruppo di gestione dovrà ricodificare il risultato con un valore specifico seguendo quanto indicato nel paragrafo dedicato alla valutazione preliminare (questo passaggio è automatico utilizzando la piattaforma online).

Area Contenuto del lavoro

L'Area Contenuto del lavoro è composta di 4 Dimensioni di indicatori che riguardano aspetti connessi all'ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro, alla pianificazione dei compiti, ai carichi e ritmi di lavoro e all'orario di lavoro. Di seguito viene riportata una descrizione di ogni singola Area e delle informazioni utili alla corretta compilazione dei diversi indicatori.
Si segna con la X la risposta concordata dal Gruppo di gestione, si calcola il punteggio totale secondo le formule descritte (vedi paragrafo di riferimento per una spiegazione esaustiva sui calcoli) all'interno di ogni Dimensione e si riporta il risultato ottenuto all'interno del *Punteggio Dimensione*.
È necessario fare sempre attenzione al punteggio indicato nella casella contrassegnata. Nell'esempio sotto riportato la risposta No al primo indicatore assegna il punteggio 1 mentre la risposta No al terzo indicatore assegna il punteggio 0.

Esempio di assegnazione delle risposte					
N.	Indicatore	Si	No	Punteggio	Note
1.	...	0 ☐	1 ☒	1	
2.	...	1 ☒	0 ☐	1	
3.	...	1 ☐	0 ☒	0	

Lista di controllo - Area Contenuto del lavoro

Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro

La Dimensione fa riferimento alle caratteristiche fisiche dell'ambiente di lavoro, a problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture e attrezzature di lavoro.
I dati di riferimento per la compilazione degli indicatori sono di per sé oggettivi e possono essere compilati dal gruppo di valutazione facendo riferimento al documento di valutazione dei rischi (DVR) di ogni azienda.
ATTENZIONE! Nel caso in cui aspetti da valutare in questa Dimensione riguardino solo una parte di lavoratori del gruppo omogeneo, si consiglia di appuntarne in nota la percentuale.

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio	Note
1	Esposizione a rumore sup. al secondo livello d'azione	1 ☐	0 ☐		
	LEX > 85 dB(A) e p_{peak} > 140 Pa (137 dB(C) riferito a 20 μPa)				
2	Inadeguato confort acustico (ambiente non industriale)	1 ☐	0 ☐		
	Fonti di rumore estraneo alle normali attività di ufficio. Ambienti rumorosi.				
3	Rischio cancerogeno/chimico non irrilevante	1 ☐	0 ☐		
	Esposizione a rischio cancerogeno. Esposizione a rischio chimico NON basso per la sicurezza o NON irrilevante per la salute dei lavoratori.				
4	Microclima adeguato	0 ☐	1 ☐		
	Aria condizionata, riscaldamento, assenza di stress termico.				
5	Adeguato illuminamento con particolare riguardo alle attività ad elevato impegno visivo (VDT, lavori fini, ecc.)	0 ☐	1 ☐		
	Buona luce naturale ma con possibilità di schermatura, regolare ed efficiente impianto di luce artificiale.				
6	Rischio movimentazione manuale dei carichi	1 ☐	0 ☐		
	Attività che espone a movimentazione manuale dei carichi con Lifting Index > 1 (ove applicabile).				
7	Disponibilità adeguati e confortevoli DPI	0 ☐	1 ☐		se non previsti segnare SI
	Presenza di DPI idonei rispetto alla lavorazione effettuata.				
8	Lavoro a rischio di aggressione fisica/lavoro solitario	1 ☐	0 ☐		
	Lavoro notturno, solitario, con rischio di aggressione fisica da parte dell'utenza.				
9	Segnaletica di sicurezza chiara, immediata e pertinente ai rischi	0 ☐	1 ☐		
	Presenza di segnaletica di sicurezza adeguata ai rischi.				

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio	Note
10	Esposizione a vibrazione superiore al valore d'azione giornaliero	1 ☐	0 ☐		
	a) per le vibrazioni trasmesse al sistema mano-braccio: 2,5 m/s2 b) per le vibrazioni trasmesse al corpo intero: 0,5 m/s2				
11	Adeguata manutenzione macchine ed attrezzature	0 ☐	1 ☐		
	Presenza di manutenzione periodica. Libretto di manutenzione per le attrezzature.				
12	Esposizione a radiazioni ionizzanti e/o non ionizzanti	1 ☐	0 ☐		
13	Esposizione a rischio biologico	1 ☐	0 ☐		
	Esposizione deliberata o potenziale ad agenti biologici.				

Pianificazione dei compiti

La Dimensione descrive quelle situazioni in cui si verifica la mancata corrispondenza tra le risorse umane e strumentali disponibili e lo svolgimento delle attività, l'esecuzione dei compiti assegnati e delle prestazioni. Inoltre verifica la presenza di cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato e caratterizzato da incertezza.

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio finale	Note
14	Il lavoro subisce frequenti interruzioni	1 ☐	0 ☐		
	Il lavoratore viene distratto frequentemente e deve interrompere il proprio compito per: telefonate, interferenze da parte dell'utenza, improvviso o non programmato utilizzo degli spazi per altre attività che hanno la priorità.				
15	Adeguatezza delle risorse strumentali necessarie allo svolgimento dei compiti	0 ☐	1 ☐		
	Il lavoratore ha a disposizione strumenti adeguati al raggiungimento del proprio compito nei tempi prefissati (ad esempio: attrezzature, dispositivi, computer/software, stampanti, fotocopiatrici ecc.).				
16	È presente un lavoro caratterizzato da alta monotonia	1 ☐	0 ☐		
	Il lavoro è ripetitivo e non prevede l'alternanza con altri compiti o attività che richiedono diverso livello di attenzione.				
17	Lo svolgimento della mansione richiede di eseguire più compiti contemporaneamente	1 ☐	0 ☐		
	Il normale svolgimento del compito prevede la gestione in parallelo di due o più attività. Lo svolgimento di una funzione può richiedere interruzione e successiva ripresa dell'altra.				
18	Chiara definizione dei compiti	0 ☐	1 ☐		
	Esiste un documento/procedura per la descrizione chiara del compito di ogni lavoratore, il quale è posto nelle condizioni di conoscere il proprio compito e quello dei colleghi la cui funzione è strettamente legata (ad esempio: job description, affiancamento, ecc.).				
19	Adeguatezza delle risorse umane necessarie allo svolgimento dei compiti	0 ☐	1 ☐		
	Il numero e le competenze dei lavoratori è adeguato rispetto ai compiti ed alle richieste attese. Sono stati sostituiti adeguatamente i lavoratori fuoriusciti con altri di pari funzione.				

Carico di lavoro - Ritmo di lavoro

Tale Dimensione descrive le condizioni di sovraccarico o sottocarico di lavoro nonché la mancanza di controllo sul ritmo di lavoro e la presenza di alti livelli di pressione temporale. La pressione è intesa come carico fisico ma anche cognitivo, dovuto alla necessità di prendere decisioni rapide e di avere responsabilità nei confronti di terzi, impianti e produzioni.

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio finale	Note
20	I lavoratori hanno autonomia nella esecuzione dei compiti	0 ☐	1 ☐		
	I lavoratori possono decidere il carico di lavoro nel tempo assegnato.				
21	Ci sono frequenti variazioni imprevedibili della quantità di lavoro	1 ☐	0 ☐		
	La maggior parte dell'attività dipende da altro o altri quindi non è possibile pianificare il carico di lavoro.				
22	Vi è assenza di attività per lunghi periodi nel turno lavorativo	1 ☐	0 ☐		
	Vi sono 'tempi morti' estesi e ripetuti durante il turno lavorativo e non è previsto un compito secondario da svolgere nei tempi di attesa.				
23	È presente un lavoro caratterizzato da alta ripetitività	1 ☐	0 ☐		
	Lavori con compiti ciclici che comportano l'esecuzione dello stesso movimento (o breve insieme di movimenti) degli arti superiori a distanza di pochi secondi oppure la ripetizione di un ciclo di movimenti per più di 2 volte al minuto per almeno 2 ore complessive nel turno lavorativo senza un adeguato periodo di recupero oltre 60 minuti.				
24	Il ritmo lavorativo per l'esecuzione del compito è prefissato	1 ☐	0 ☐		
	Esiste un tempo predeterminato per ogni prestazione o compito a cui occorre conformarsi.				
25	Il lavoratore non può agire sul ritmo della macchina	1 ☐	0 ☐		
	Tutte le situazioni in cui si lavora secondo ritmi imposti da attrezzature e strumentazioni.				
26	I lavoratori devono prendere decisioni rapide	1 ☐	0 ☐		
	I lavoratori hanno un carico di responsabilità quando devono prendere decisioni rapide e non possono confrontarsi o chiedere Indicazioni al diretto superiore, dirigente o preposto.				
27	Lavoro con utilizzo di macchine ed attrezzature ad alto rischio	1 ☐	0 ☐		
	Riferimento all'allegato IV d.lgs. 17/2010.				
28	Lavoro con elevata responsabilità per terzi, impianti e produzione	1 ☐	0 ☐		
	I lavoratori eseguono compiti di responsabilità la cui errata esecuzione può danneggiare l'azienda, l'utenza e/o il territorio.				

Orario di lavoro

La Dimensione include: lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili o eccessivamente lunghi in maniera reiterata nel tempo che possono anche alterare i ritmi sociali del lavoratore.

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio finale	Note
29	È presente regolarmente un orario lavorativo superiore alle 8 ore	1 ☐	0 ☐		
	Il lavoratore prolunga frequentemente (più volte alla settimana) il proprio orario di lavoro per esigenze connesse al turno o alle prestazioni. L'indicatore fa riferimento alla soglia di 8 ore in quanto tipologia di orario maggiormente diffusa nel lavoro dipendente. Nei casi in cui tale valore soglia non è applicabile, fare riferimento alla tipologia di orario prevista da contratto.				
30	Viene abitualmente svolto lavoro straordinario	1 ☐	0 ☐		
	Il personale lavora complessivamente un numero di ore maggiori di quante previste dal contratto e senza poterle recuperare.				
31	È presente orario di lavoro rigido (non flessibile)	1 ☐	0 ☐		
	Non c'è flessibilità nell'orario di entrata/uscita in azienda.				
32	La programmazione dell'orario varia frequentemente	1 ☐	0 ☐		
	La programmazione dell'orario di lavoro non è stabile in quanto spesso sono richiesti cambiamenti senza una pianificazione regolare.				
33	Le pause di lavoro sono chiaramente definite	0 ☐	1 ☐		
	I tempi per le pause fisiologiche sono prefissati o flessibili, ma in ogni caso usufruibili.				
34	È presente il lavoro a turni	1 ☐	0 ☐		
	Abituale lavoro su turni come previsto dalla normativa vigente e da contratto collettivo nazionale.				
35	È abituale il lavoro a turni notturni	1 ☐	0 ☐		
	Abituale lavoro notturno come da contratto collettivo nazionale.				
36	È presente il turno notturno fisso o a rotazione	1 ☐	0 ☐		
	È previsto lavoro notturno fisso o a frequente rotazione (alternanza mattina/pomeriggio/notte).				

Area Contesto del lavoro

L'Area Contesto del lavoro è composta di 6 Dimensioni di indicatori che comprendono i flussi comunicativi, il ruolo nell'organizzazione, il grado di partecipazione, l'interfaccia casa/lavoro, ecc. Di seguito viene riportata la descrizione di ogni singola Dimensione e delle indicazioni utili alla corretta compilazione dei diversi indicatori.

Lista di controllo - Area Contesto del lavoro

Funzione e cultura organizzativa

Nella Dimensione sono racchiusi tutti gli indicatori relativi alla funzione e cultura organizzativa, quali mancata conoscenza della struttura organizzativa, mancata definizione di procedure e obiettivi organizzativi, scarsa o mal gestita comunicazione aziendale, scarsa attenzione per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo del personale.

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio finale	Note
37	Diffusione organigramma aziendale	0 ☐	1 ☐		
	L'organigramma è lo schema o rappresentazione grafico-descrittiva della struttura dell'azienda, delle funzioni e delle attività (es. disponibilità e diffusione dell'organigramma sul sito o intranet aziendale, circolare specifica ecc.).				
38	Presenza di procedure aziendali	0 ☐	1 ☐		
	La procedura è un'indicazione formalizzata dei processi lavorativi dell'azienda e contiene le modalità che devono essere adottate nelle varie fasi di un'attività.				
39	Diffusione delle procedure aziendali ai lavoratori	0 ☐	1 ☐		
	È presente un piano di informazione e diffusione delle procedure ai lavoratori attraverso intranet, pubblicazioni aziendali, bacheche, corsi di formazione ecc. anche in relazione a cambiamenti strutturali e/o organizzativi.				
40	Diffusione degli obiettivi aziendali ai lavoratori	0 ☐	1 ☐		
	Gli obiettivi aziendali a lungo e medio termine, come anche gli obiettivi di budget (che possono riguardare l'azienda o la partizione organizzativa), sono comunicati ai lavoratori attraverso documentazione specifica o riunioni di staff e in occasione della chiusura o apertura d'anno.				
41	Presenza di un sistema di gestione della sicurezza aziendale	0 ☐	1 ☐		
	Il sistema di gestione della sicurezza (SGS) definisce le modalità per individuare, all'interno della struttura organizzativa aziendale, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della politica aziendale di prevenzione, nel rispetto delle norme di salute e sicurezza vigenti.				
42	Presenza di un sistema di comunicazione aziendale (bacheca, internet, busta paga, volantini, ecc.)	0 ☐	1 ☐		
	Presenza di sistemi di comunicazione aziendali che permettano di raggiungere tutti i lavoratori con informazioni di tipo operativo, organizzativo, gestionale.				
43	Effettuazione riunioni/incontri tra dirigenti e lavoratori	0 ☐	1 ☐		
	Presenza di momenti di comunicazione strutturati e periodici tra tutti i lavoratori ed i loro superiori diretti per comunicazione, aggiornamento, risoluzione di problemi, passaggio di consegne, ecc.				

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio finale	Note
44	Presenza di un piano formativo per la crescita professionale dei lavoratori	0 ☐	1 ☐		
	Esiste un progetto di formazione, per lo sviluppo/aggiornamento delle competenze professionali, accessibile a tutti i lavoratori, oltre alla formazione obbligatoria per legge.				
45	Presenza di momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale	0 ☐	1 ☐		
	Presenza di momenti di comunicazione e informazione del datore di lavoro e della direzione aziendale al personale (chiusura/apertura dell'anno, ecc.).				
46	Presenza di codice etico e/o di comportamento (esclusi codici disciplinari)	0 ☐	1 ☐		
	Atto aziendale che indica l'esplicita volontà del datore di lavoro di contrastare condizioni di molestie, discriminazioni, conflitti				
47	Identificazione di un referente per l'ascolto e la gestione dei casi di disagio lavorativo	0 ☐	1 ☐		
	Esiste una persona o ufficio, identificato per le funzioni di ascolto e gestione delle condizioni di disagio al lavoro.				

Ruolo nell'ambito dell'organizzazione

Tale Dimensione descrive situazioni in cui non è chiaro il ruolo che rivestono i singoli lavoratori. Pertanto sono presenti condizioni di ambiguità, sovrapposizione e conflitto di ruoli.

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio finale	Note
48	I lavoratori conoscono la linea gerarchica aziendale	0 ☐	1 ☐		
	I lavoratori conoscono l'ordine in cui il potere è esercitato e delegato: il datore di lavoro, i dirigenti, i preposti.				
49	I ruoli sono chiaramente definiti	0 ☐	1 ☐		
	I lavoratori sono a conoscenza dell'attività che devono svolgere e del ruolo che esercitano nei confronti di colleghi e superiori.				
50	Vi è una sovrapposizione di ruoli differenti sulle stesse persone (capo turno/preposto/responsabile qualità, ecc.)	1 ☐	0 ☐		
	Ci sono lavoratori che ricoprono più ruoli contemporaneamente.				
51	Accade di frequente che i dirigenti/preposti forniscano informazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere	1 ☐	0 ☐		
	Si sono verificati errori o incomprensioni per mancata condivisione delle informazioni tra dirigenti e preposti o per confusione nella linea gerarchica aziendale.				

Evoluzione di carriera

La Dimensione descrive condizioni in cui i criteri e le regole di progressione di carriera non esistono o non sono chiari e trasparenti. Rientrano nella Dimensione anche l'incertezza lavorativa e lo scarso valore sociale attribuito al lavoro.

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio finale	Note
52	Sono definiti i criteri per l'avanzamento di carriera	0 ☐	1 ☐		
	Verificare quanto previsto nei contratti e negli accordi aziendali in riferimento alla progressione di carriera (es. tempi di assunzione, incarichi, passaggi di fascia, ecc.) Fornire indicazioni in nota se i criteri sono definiti ma non applicati (causa 'tagli', assenza concorsi, ecc.).				
53	Esistono sistemi di valutazione dei dirigenti/capi in relazione alla corretta gestione del personale subordinato	0 ☐	1 ☐		
	I dirigenti sono valutati in merito alla loro capacità di gestione del personale in riferimento ad esempio alle assenze, richieste di trasferimento, conflitti, prestazioni e produttività, ecc. Fornire Indicazioni nelle note sui criteri valutativi utilizzati.				
54	Esistono sistemi di verifica del raggiungimento degli obiettivi di sicurezza	0 ☐	1 ☐		
	I dirigenti e i lavoratori sono valutati in merito all'utilizzo dei DPI, utilizzo delle attrezzature mediche, rispetto delle regole della salute e sicurezza.				

Autonomia decisionale - Controllo del lavoro

La Dimensione descrive le situazioni in cui si verifica scarsa o ridotta partecipazione al processo decisionale e la carenza di autonomia sulla pianificazione e svolgimento del proprio lavoro e/o prestazione.

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio finale	Note
55	Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri	1 ☐	0 ☐		
	L'attività dei lavoratori dipende dai tempi e dalle modalità di consegna di altre strutture, partizioni, uffici, ecc.				
56	I lavoratori hanno sufficiente autonomia per l'esecuzione dei compiti	0 ☐	1 ☐		
	I lavoratori possono decidere, almeno in parte, l'ordine e/o le modalità di esecuzione del lavoro assegnato.				
57	I lavoratori hanno a disposizione le informazioni sulle decisioni aziendali relative al gruppo di lavoro	0 ☐	1 ☐		
	I lavoratori sono messi a conoscenza degli obiettivi e della funzione specifici che l'azienda attribuisce al gruppo di cui fanno parte e delle motivazioni sottostanti le decisioni che li riguardano.				
58	Sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali	0 ☐	1 ☐		
	I lavoratori vengono sentiti prima di assumere decisioni che riguardano il gruppo di appartenenza. Inoltre, i lavoratori possono fare proposte di miglioramento ai loro dirigenti.				
59	Sono presenti rigidi protocolli di supervisione sul lavoro svolto	1 ☐	0 ☐		
	Il lavoro viene controllato da altri, verificandone rigidamente tempi e risultati.				

Rapporti interpersonali sul lavoro

La Dimensione indaga la possibilità di comunicazione con i superiori o dirigenti o l'eventuale presenza di rapporti limitati con i superiori, la presenza di conflitti interpersonali e la gestione di comportamenti prevaricatori o illeciti.

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio finale	Note
60	Possibilità di comunicare con i dirigenti di grado superiore da parte dei lavoratori	0 ☐	1 ☐		
	Ogni lavoratore ha la possibilità di comunicare con il proprio dirigente o diretto supervisore (ad esempio: momenti di incontro con giorni ed orari calendarizzati, disponibilità per colloqui telefonici o comunicazioni via email).				
61	Vengono gestiti eventuali comportamenti prevaricatori o illeciti da parte dei superiori e dei colleghi	0 ☐	1 ☐		
	In caso di comportamenti illeciti o prevaricatori del superiore o dei colleghi, il lavoratore ha la possibilità di riferirsi al datore di lavoro o ad una figura di riferimento individuata dall'azienda.				
62	Vi è la segnalazione frequente di conflitti / litigi	1 ☐	0 ☐		
	Ci sono diverse condizioni di conflitto tra i lavoratori che si trascinano da tempo e sono conosciute da tutti.				

Interfaccia casa - lavoro

La Dimensione racchiude indicatori che possono favorire o ostacolare la conciliazione tra il tempo di vita e di lavoro.

N.	Indicatore	Si	No	Punteggio finale	Note
63	Possibilità di effettuare la pausa pasto in luogo adeguato - mensa aziendale	0 ☐	1 ☐		
64	Possibilità di orario flessibile	0 ☐	1 ☐		
65	Possibilità di raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici/navetta dell'impresa	0 ☐	1 ☐		
66	Possibilità di svolgere lavoro part-time verticale/orizzontale	0 ☐	1 ☐		

Rispetto alle altre Dimensioni della Lista di controllo questa Dimensione ha metodo di attribuzione del punteggio totale differente. Di seguito si riportano le istruzioni da seguire:

- se il risultato finale è uguale a 0, nella tabella finale Contesto del lavoro si inserirà –4
- se il risultato finale è superiore a 0, nella tabella finale si avrà 0

Schede per la compilazione dei punteggi

Per le modalità di calcolo dei punteggi delle singole Dimensioni e delle Aree di Contenuto e Contesto del lavoro e la lettura del punteggio finale si rimanda al paragrafo della Lista di controllo nel capitolo *Il percorso metodologico per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato* del presente manuale. Di seguito si riportano le schede per l'inserimento dei risultati comprensive delle relative fasce di rischio.
Si ricorda che utilizzando la piattaforma Inail, previa registrazione gratuita, è possibile avvalersi del software *online* per il calcolo dei risultati della Lista di controllo e ottenere il report dettagliato della valutazione preliminare da inserire nella documentazione a supporto della valutazione.

Punteggio complessivo dell'Area Eventi sentinella

I - Eventi sentinella

		Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Indicatori Aziendali		0	10	11	20	21	40
Punteggio Area Eventi sentinella da assegnare	(.....)	0		6		16	

Risultati Dimensioni dell'Area Contenuto del lavoro

II - Area Contenuto del lavoro

Dimensioni	Punteggi Dimensioni	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro	(.....)	0	22	23	45	46	100
Pianificazione dei compiti	(.....)	0	49	50	82	83	100
Carico di lavoro - ritmo di lavoro	(.....)	0	32	33	55	56	100
Orario di lavoro	(.....)	0	37	38	74	75	100

Risultati singole Dimensioni dell'Area Contesto del lavoro

III - Area Contesto del lavoro

Dimensioni	Punteggi Dimensioni	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa	(.....)	0	44	45	72	73	100
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	(.....)	0	49	50	74	75	100
Evoluzione della carriera	(.....)	0	66	67	99	100	
Autonomia decisionale controllo del lavoro	(.....)	0	59	60	79	80	100
Rapporti interpersonali sul lavoro	(.....)	0	66	67	99	100	
Interfaccia casa lavoro conciliazione vita/lavoro*	(.....)*	* Se il punteggio dell'indicatore 'Interfaccia casa lavoro' è uguale a 0, inserire il valore -4. Se superiore a 0, inserire il valore 0					

Punteggio finale della Lista di controllo

	Punteggio complessivo	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Area Eventi sentinella	(.....) +	0		6		16	
Punteggio Area Contenuto	(.....) +	0	23	24	43	44	100
Punteggio Area Contesto	(.....) =	0	37	38	53	54	100
Punteggio finale	(.....)	0	58	59	90	91	216

APPENDICE 3A - IL QUESTIONARIO STRUMENTO INDICATORE

Dati socio-demografici
A. Genere: ☐ M ☐ F B. Età: ☐ Fino a 30 anni ☐ Da 31 a 50 anni ☐ 51 anni e oltre C. Nazionalità: ☐ Italiana ☐ non Italiana D. Tipologia contrattuale: ☐ Tempo indeterminato ☐ Tempo determinato ☐ Collaborazione ☐ Contratto di lavoro somministrato ☐ Altro

Per favore legga con attenzione le seguenti affermazioni relative al Suo lavoro negli ultimi 6 mesi, ed indichi quanto frequentemente le ha vissute utilizzando la scala sotto riportata.

		Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
1.	Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Posso decidere quando fare una pausa	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro	☐	☐	☐	☐	☐
4.	So come svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Ho scadenze irraggiungibili	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei miei colleghi	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Devo lavorare molto intensamente	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	☐	☐	☐	☐	☐
13.	Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio reparto/ufficio	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Ci sono attriti o conflitti fra i colleghi	☐	☐	☐	☐	☐
15.	Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
16.	Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	☐	☐	☐	☐	☐
17.	Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	☐	☐	☐	☐	☐
19.	Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
20.	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	☐	☐	☐	☐	☐
21.	Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni	☐	☐	☐	☐	☐
22.	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	☐	☐	☐	☐	☐
23.	Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐

		Fortemente in disaccordo	Disaccordo	Nè d'accordo Nè disaccordo	D'accordo	Fortemente in accordo
24.	I colleghi mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno	☐	☐	☐	☐	☐
25.	Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
26.	Ho sufficienti opportunità di chiedere spiegazioni ai dirigenti sui cambiamenti relativi al lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
27.	Al lavoro i miei colleghi mi dimostrano il rispetto che merito	☐	☐	☐	☐	☐
28.	Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
29.	Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato o infastidito posso parlarne con il mio capo	☐	☐	☐	☐	☐
30.	Il mio orario di lavoro può essere flessibile	☐	☐	☐	☐	☐
31.	I colleghi sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
32.	Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica	☐	☐	☐	☐	☐
33.	Sono supportato in lavori emotivamente impegnativi	☐	☐	☐	☐	☐
34.	Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese	☐	☐	☐	☐	☐
35.	Il mio capo mi incoraggia nel lavoro	☐	☐	☐	☐	☐

APPENDICE 3B - IL QUESTIONARIO STRUMENTO INDICATORE - VERSIONE PER LE MINORANZE LINGUISTICHE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

Version fragebogen für die sprachlichen minderheiten in der autonomen provinz Bozen

Demografischen und sozialen daten

A. Geschlecht:

☐ M ☐ F

B. Alter :

☐ Unter 30 Jahre ☐ 31 bis 50 Jahre ☐ 51 Jahre und älter

C. Nationalität:

☐ Italienisch ☐ nicht Italienisch

D. Berufliche Situation:

☐ Unbefristeter Arbeitsvertrag ☐ Befristeter Arbeitsvertrag ☐ Mitarbeit

☐ Zeitarbeit ☐ Andere

Bitte lesen Sie die folgenden Behauptungen über Ihre Arbeit in den letzten 6 Monaten aufmerksam durch und zeigen Sie an, wie häufig Sie die beschriebenen Situationen er- lebt haben

		Nie	Selten	Manc mal	Oft	Immer
1.	Ich habe genauestens verstanden was man bei meiner Arbeit von mir will	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Ich kann eigenständig entscheiden wann ich meine Pause machen will	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Einzelne Anfragen von verschiedenen Personen/ Büros sind nicht einfach miteinender kombinierbar	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Ich weiss wie ich meine Arbeit auszuführen habe	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Ich bin auf persönliche Belästigungen in Form von Worten oder unhöflichem Verhalten ausgesetzt	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Ich habe unerreichbare Fälligkeiten	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Wird die Arbeit schwierig, helfen mir meine Kollegeni	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Über meine Arbeit erhalte ich ein unterstützendes Feedback?	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Ich muss sehr intensiv arbeiten	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Ich habe Einfluss über die Entscheidung wie schnell ich arbeiten muss	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Meine Pflichten und Meine Pflichten und Verantwortungen sind mir klar	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Ich muss einige meiner Aufgaben vernachlässigen, weil ich zu viel zu tun habe	☐	☐	☐	☐	☐
13.	Die Ziele (Zielsetzung) meiner Abteilung/meines Dienstes sind mir klar	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Es gibt Reibereien oder Konflikte zwischen den Arbeitskollegen	☐	☐	☐	☐	☐
15.	Ich kann auswählen, wie ich meine Arbeit erledige	☐	☐	☐	☐	☐
16.	Ich habe keine Möglichkeit genügend Pausen einzulegen	☐	☐	☐	☐	☐
17.	Ich verstehe, wie meine Arbeit zum Gesamtziel der Organisation passt	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Ich stehe unter Druck weil ich lange arbeiten muss (über die normalen Arbeitszeit)	☐	☐	☐	☐	☐
19.	Ich habe Entscheidungsfreiheit, über was ich bei der Arbeit tun muss	☐	☐	☐	☐	☐
20.	Ich muss meine Arbeit sehr schnell erledigen	☐	☐	☐	☐	☐
21.	Bei der Arbeit erlebe ich Rücksichtlosigkeit und Schikanen	☐	☐	☐	☐	☐
22.	Ich habe Fälligkeiten die unmöglich einzuhalten sind	☐	☐	☐	☐	☐
23.	Ich kann mich auf meine Vorgestzten darauf verlassen wenn ich Probleme bei der Arbeit habe	☐	☐	☐	☐	☐

		Stimme gar nicht zu	Stimme nicht zu	Neutral	Stimme zu	Stimme voll zu
24.	Meine Kollegen stehen mir bei wenn ich Hilfe und Unterstützung brauche	☐	☐	☐	☐	☐
25.	Ich besitze Einfluss über die Art und Weise der Ausführung meiner Arbeit	☐	☐	☐	☐	☐
26.	Ich habe ausreichende Gele- genheit, meinen Vorgeszten Fragen über Veränderungen der Arbeit zu stellen	☐	☐	☐	☐	☐
27.	Meine Arbeitskollegen erweisen mir den angemessenen Respekt	☐	☐	☐	☐	☐
28.	Veränderungen der Arbeit werden immer mit den Mitarbeitern besprochen	☐	☐	☐	☐	☐
29.	Sollte es Beschwerden oder Belästigungen bei der Arbeit geben, kann ich darüber mit meinem Vorgesetzten sprechen	☐	☐	☐	☐	☐
30.	Meine Arbeitszeit kann flexibel gestaltet werden	☐	☐	☐	☐	☐
31.	Meine Arbeitskollegen sind bereit meine Arbeitsprobleme anzuhören	☐	☐	☐	☐	☐
32.	Bei Arbeitsabänderungen ist mir klar welche Auswirkung diese effektiv mit sich bringen	☐	☐	☐	☐	☐
33.	Bei emotional anspruch- svollen Arbeiten kann ich mit Unterstützung rechnen	☐	☐	☐	☐	☐
34.	Die Beziehungen am arbe- itsplatz sind angespannt	☐	☐	☐	☐	☐
35.	Mein Vorgesetzer ermutig mich bei meiner Arbeit	☐	☐	☐	☐	☐

ALLEGATI

ALLEGATO 1 - ACCORDO INTERCONFEDERALE PER IL RECEPIMENTO DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLO STRESS LAVORO-CORRELATO CONCLUSO L'8 OTTOBRE 2004

ACCORDO INTERCONFEDERALE
PER IL RECEPIMENTO DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO
SULLO STRESS LAVORO-CORRELATO
CONCLUSO L'8 OTTOBRE 2004
TRA UNICE/ UEAPME, CEEP E CES

Addì 9 giugno 2008

CONFINDUSTRIA, CONFAPI, CONFARTIGIANATO, CASARTIGIANI, CLAAI, CNA, CONFESERCENTI,CONFCOOPERATIVE, LEGACOOPERATIVE, AGCI, CONFSERVIZI, CONFAGRICOLTURA, COLDIRETTI

e

CGIL, CISL, UIL

visto l'accordo-quadro europeo sullo stress lavoro-correlato stipulato a Bruxelles l'8 ottobre 2004 tra UNICE/UEAPME, CEEP e CES e realizzato su base volontaria a seguito dell'invito rivolto alle parti sociali dalla Commissione delle Comunità europee ad avviare negoziati in tema di stress lavoro-correlato,

concordano

il recepimento dell'Accordo quadro mediante la seguente traduzione in lingua italiana del testo redatto in lingua inglese, con la precisazione che tutte le volte in cui nel testo compare la dizione "lavoratori" si deve intendere "lavoratori e lavoratrici".

Art. 1 - Introduzione

1. Lo stress lavoro-correlato è stato individuato a livello internazionale, europeo e nazionale come oggetto di preoccupazione sia per i datori di lavoro che per i lavoratori. Dopo aver individuato la necessità di una specifica azione congiunta in questa materia e anche al fine di anticipare una consultazione della Commissione in ordine allo stress, le parti sociali europee hanno incluso questa materia nel programma di lavoro del dialogo sociale 2003-2005.

2. Potenzialmente lo stress può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività o dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro. Ciò non significa che tutti i luoghi di lavoro e tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati.

3. Affrontare la questione dello stress lavoro-correlato può condurre ad una maggiore efficienza e ad un miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori, con conseguenti benefici economici e sociali per imprese, lavoratori e società nel suo complesso. Quando si affrontano i problemi dello stress lavoro-correlato è essenziale tener conto delle diverse caratteristiche dei lavoratori nel senso specificato dal secondo capoverso dell'articolo 3.

Art. 2 – Finalità

1. La finalità del presente accordo è quella di accrescere la consapevolezza e la comprensione dello stress lavoro-correlato da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti, e attirare la loro attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress lavoro-correlato.

2. L'obiettivo del presente accordo è offrire ai datori di lavoro ed ai lavoratori un quadro di riferimento per individuare e prevenire o gestire problemi di stress lavoro-correlato. Non è invece quello di attribuire la responsabilità dello stress all'individuo.

3. Le parti sociali europee, riconoscendo che le molestie e la violenza sul posto di lavoro sono potenziali fattori di stress lavoro-correlato, verificheranno nel programma di lavoro del dialogo sociale 2003-2005, la possibilità di negoziare uno specifico accordo su tali temi. Pertanto, il presente accordo non concerne la violenza, le molestie e lo stress post – traumatico.

Art. 3 - Descrizione dello stress e dello stress lavoro-correlato.

1. Lo stress è una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro.

2. L'individuo è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa. Inoltre, individui diversi possono reagire differentemente a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi della propria vita.

3. Lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute.

4. Lo stress che ha origine fuori dall'ambito di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ad una ridotta efficienza sul lavoro. Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato. Lo stress lavoro-correlato può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, etc.

Art. 4 - Individuazione di problemi di stress lavoro-correlato

1. Data la complessità del fenomeno stress, il presente accordo non intende fornire una lista esaustiva dei potenziali indicatori di stress. Comunque, un alto tasso di assenteismo o una elevata rotazione del personale, frequenti conflitti interpersonali o lamentele da parte dei lavoratori sono alcuni dei segnali che possono denotare un problema di stress lavoro-correlato.

2. L'individuazione di un eventuale problema di stress lavoro-correlato può implicare una analisi su fattori quali l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro (disciplina dell'orario di lavoro, grado di autonomia, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti, carichi di lavoro, etc.), condizioni di lavoro e ambientali (esposizione a comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose, etc.), comunicazione (incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti, etc.) e fattori soggettivi (tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, etc.).

3. Qualora si individui un problema di stress lavoro-correlato, occorre adottare misure per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo. Il compito di stabilire le misure appropriate spetta al datore di lavoro. Queste misure saranno adottate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.

Art. 5 - Responsabilità dei datori di lavoro e dei lavoratori.

1. Secondo la direttiva-quadro 89/391, tutti i datori di lavoro hanno l'obbligo giuridico di tutelare la salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori. Questo dovere si applica anche in presenza di problemi di stress lavoro-correlato in quanto essi incidano su un fattore di rischio lavorativo rilevante ai fini della tutela della salute e della sicurezza. Tutti i lavoratori hanno un generale dovere di rispettare le misure di protezione determinate dal datore di lavoro.

2. La gestione dei problemi di stress lavoro-correlato può essere condotta sulla scorta del generale processo di valutazione dei rischi ovvero attraverso l'adozione di una

separata politica sullo stress e/o con specifiche misure volte a identificare i fattori di stress.

Art. 6 - Prevenire, eliminare o ridurre i problemi di stress lavoro-correlato

1. La prevenzione, l'eliminazione o la riduzione dei problemi di stress lavoro-correlato può comportare l'adozione di varie misure. Queste misure possono essere collettive, individuali o di entrambi i tipi. Possono essere introdotte sottoforma di specifiche misure mirate a fattori di stress individuati o quale parte di una politica integrata sullo stress che includa misure sia preventive che di risposta.

2. Laddove nel luogo di lavoro non siano presenti professionalità adeguate, possono essere chiamati esperti esterni, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi.

3. Una volta adottate, le misure anti-stress dovrebbero essere regolarmente riviste per valutare se sono efficaci, se consentono un uso ottimale delle risorse e se sono ancora idonee o necessarie.

4. Tali misure potrebbero includere, per esempio:

- misure di gestione e comunicazione, chiarendo, ad esempio, gli obiettivi aziendali ed il ruolo di ciascun lavoratore ovvero assicurando un adeguato sostegno da parte della dirigenza ai singoli lavoratori ed ai gruppi o conciliando responsabilità e potere di controllo sul lavoro o, infine, migliorando la gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro, le condizioni lavorative e l'ambiente di lavoro,
- la formazione dei dirigenti e dei lavoratori per accrescere la loro consapevolezza e conoscenza dello stress, delle sue possibili cause e di come affrontarlo e/o adattarsi al cambiamento,
- l'informazione e la consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi.

Art. 7 - Realizzazione e sviluppo nel tempo

1. Nel contesto dell'articolo 139 del Trattato, il presente accordo quadro volontario europeo impegna i membri dell'UNICE/UEAPME, CEEP e ETUC (e l'unione dei comitati EUROCADRES/CEC) ad applicarlo in conformità alle procedure ed alle specifiche prassi proprie della gestione e del lavoro negli Stati membri e nei Paesi della Area Economica Europea.

2. Inoltre, le parti firmatarie invitano le rispettive organizzazioni affiliate nei Paesi candidati ad applicare il presente accordo.

3. L'applicazione del presente accordo avverrà entro tre anni dalla data della sua sottoscrizione.

4. Le organizzazioni affiliate forniranno un resoconto sull'applicazione del presente accordo al Comitato per il Dialogo Sociale. Nei primi tre anni dalla data di sottoscrizione del presente accordo, il Comitato per il Dialogo Sociale predisporrà annualmente una tabella riepilogativa sull'evoluzione in corso relativamente all'applicazione dell'accordo. Un rapporto completo sulle misure attuative adottate sarà predisposto dal Comitato per il Dialogo Sociale nel corso del quarto anno.

5. Le parti firmatarie valuteranno e rivedranno l'accordo in qualsiasi momento a decorrere dal quinto anno dalla data della firma, se richiesto da una di esse.

6. In caso di controversie sul contenuto del presente accordo, le organizzazioni affiliate interessate possono congiuntamente o separatamente rivolgersi alle parti firmatarie, che risponderanno congiuntamente o separatamente.

7. Nell'applicazione del presente accordo, le associazioni aderenti alle parti firmatarie eviteranno oneri superflui a carico delle piccole e medie imprese.

8. L'applicazione del presente accordo non costituisce valida base per ridurre il livello generale di protezione fornito ai lavoratori nell'ambito dello stesso.

9. Il presente accordo non pregiudica il diritto delle parti sociali di concludere, a livello adeguato, incluso quello europeo, accordi che lo adattino e/o lo integrino in modo da tener conto di specifiche necessità delle parti sociali interessate.

Il comma 3 si intende cancellato.

CONFINDUSTRIA
CONFAPI
CONFARTIGIANATO
CASARTIGIANI
CLAAI
CNA

CONFESERCENTI
CONFCOOPERATIVE
LEGACOOPERATIVE
AGCI
CONFSERVIZI
CONFAGRICOLTURA
COLDIRETTI

CGIL
CISL
UIL

ALLEGATO 2 - INDICAZIONI NECESSARIE ALLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO ELABORATE DALLA COMMISSIONE CONSULTIVA PERMANENTE

(m_lps.15.REGISTRO UFFICIALE MINISTERO.PARTENZA.0023692.18-11-2010)

Ministero del lavoro e delle politiche sociali

Direzione Generale della tutela delle condizioni di lavoro

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Partenza - Roma, 18/11/2010
Prot. 15 / SEGR / 0023692

Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le pari opportunità

Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Ministero per la pubblica amministrazione e innovazione

Al Ministero dello sviluppo economico

Al Ministero dell'interno

Al Ministero della difesa

Al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti

Al Ministero della politiche agricole, alimentari e forestali

All'Ufficio della Consigliera Nazionale di parità

Alle Direzioni regionali e provinciali del lavoro

All'ispettorato regionale del lavoro di Palermo

All'ispettorato regionale del lavoro di Catania

Al Comando Carabinieri per la tutela del lavoro

Agli assessorati regionali alla salute

Alla provincia autonoma di Trento

Alla provincia autonoma di Bolzano

Alla CGIL

Alla CISL

Alla UIL

Alla UGL

Alla CISAL

Alla CONFSAL

Alla CIU

Alla CIDA

Alla CONFINDUSTRIA

Alla CONFCOMMERCIO

Alla CONFAGRICOLTURA

Alla CONFARTIGIANATO

Alla CNA

Alla CONFESERCENTI

Alla CONFAPI

Alla CONFCOOPERATIVE

All'ABI

LORO SEDI

Oggetto: lettera circolare in ordine alla approvazione delle indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato di cui all'articolo 28, comma 1-bis, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, e successive modifiche e integrazioni.

In attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m-quater, e all'articolo 28, comma 1-bis, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, e successive modificazioni e integrazioni, la Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro di cui all'articolo 6 del medesimo provvedimento ha approvato, alla riunione del 17 novembre, le seguenti indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-correlato.

Indicazioni della Commissione consultiva per la valutazione dello *stress* lavoro-correlato (articoli 6, comma 8, lettera m-quater, e 28, comma 1-bis, d.lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni)

Quadro normativo di riferimento, finalità e struttura del documento

L'articolo 28, comma 1, del d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, di seguito d.lgs. n. 81/2008, prevede che la valutazione dei rischi debba essere effettuata tenendo conto, tra l'altro, dei rischi da *stress* lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004. In ragione delle difficoltà operative ripetutamente segnalate in ordine alla individuazione delle corrette modalità di attuazione di tale previsione legislativa, in sede di adozione delle disposizioni integrative e correttive al citato d.lgs. n. 81/2008, è stato introdotto all'articolo 28 il comma 1-bis, con il quale si è attribuito alla Commissione consultiva il compito di formulare indicazioni metodologiche in ordine al corretto adempimento dell'obbligo, finalizzate a indirizzare le attività dei datori di lavoro, dei loro consulenti e degli organi di vigilanza. Al fine di rispettare, entro il termine del 31 dicembre 2010, la previsione di cui all'articolo 28, commi 1 e 1-bis, del d.lgs. n. 81/2008, la Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro ha costituito un proprio comitato a composizione tripartita il quale, a seguito di ampio confronto tra i propri componenti, ha elaborato il presente documento, licenziato dalla Commissione consultiva nella propria riunione del 17 novembre 2010.

Le indicazioni metodologiche sono state elaborate nei limiti e per le finalità puntualmente individuati dalla Legge tenendo conto della ampia produzione scientifica disponibile sul tema e delle proposte pervenute all'interno alla Commissione consultiva e sono state redatte secondo criteri di semplicità, brevità e comprensibilità.

Il documento indica un percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo di valutazione del rischio da *stress* lavoro-correlato per tutti i datori di lavoro pubblici e privati.

Definizioni e indicazioni generali

Lo *stress* lavoro-correlato viene descritto all'articolo 3 dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 - così come recepito dall'Accordo Interconfederale del 9 giugno 2008 - quale "condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o aspettative riposte in loro" (art. 3, comma 1). Nell'ambito del lavoro tale squilibrio si può verificare quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative. Tuttavia non tutte le manifestazioni di *stress* sul lavoro possono essere considerate come *stress* lavoro-correlato. Lo *stress* lavoro-correlato è quello causato da vari fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro.

La valutazione del rischio da *stress* lavoro-correlato è parte integrante della valutazione dei rischi e viene effettuata (come per tutti gli altri fattori di rischio) dal datore di lavoro avvalendosi del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) con il coinvolgimento del medico competente, ove nominato, e previa consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS/RLST).

E', quindi, necessario preliminarmente indicare il percorso metodologico che permetta una corretta identificazione dei fattori di rischio da *stress* lavoro-correlato, in modo che da tale identificazione discendano la pianificazione e realizzazione di misure di eliminazione o, quando essa non sia possibile, riduzione al minimo di tale fattore di rischio.

A tale scopo, va chiarito che le necessarie attività devono essere compiute con riferimento a tutte le lavoratrici e a tutti i lavoratori, compresi dirigenti e preposti. La valutazione prende in esame non singoli ma gruppi omogenei di lavoratori (per esempio, per mansioni o partizioni organizzative) che risultino esposti a rischi dello stesso tipo secondo una individuazione che ogni datore di lavoro può autonomamente effettuare in ragione della effettiva organizzazione aziendale (potrebbero essere, ad esempio, i turnisti, i dipendenti di un determinato settore oppure chi svolge la medesima mansione, etc.).

Metodologia

La valutazione si articola in due fasi: una necessaria (la valutazione preliminare); l'altra eventuale, da attivare nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio da *stress* lavoro-correlato e le misure di correzione adottate a seguito della stessa, dal datore di lavoro, si rivelino inefficaci.

La valutazione preliminare consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili, appartenenti quanto meno a tre distinte famiglie:

I. Eventi sentinella, quali ad esempio: indici infortunistici; assenze per malattia; turnover; procedimenti e sanzioni; segnalazioni del medico competente; specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori. I predetti eventi sono da valutarsi sulla base di parametri omogenei individuati internamente alla azienda (es. andamento nel tempo degli indici infortunistici rilevati in azienda).

II. Fattori di contenuto del lavoro, quali ad esempio: ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti.

III. Fattori di contesto del lavoro, quali ad esempio: ruolo nell'ambito dell'organizzazione; autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste).

In questa prima fase possono essere utilizzate liste di controllo applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione che consentano una valutazione oggettiva, complessiva e, quando possibile, parametrica dei fattori di cui ai punti I, II e III che precedono.

In relazione alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto di cui sopra (punti II e III dell'elenco) occorre sentire i lavoratori e/o il RLS/RLST. Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori. La scelta delle modalità tramite cui sentire i lavoratori è rimessa al datore di lavoro, anche in relazione alla metodologia di valutazione adottata.

Ove dalla valutazione preliminare non emergano elementi di rischio da *stress* lavoro-correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, il datore di lavoro sarà unicamente

tenuto a darne conto nel Documento di Valutazione del Rischio (DVR) e a prevedere un piano di monitoraggio.
Diversamente, nel caso in cui si rilevino elementi di rischio da *stress* lavoro-correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, si procede alla pianificazione ed alla adozione degli opportuni interventi correttivi (ad esempio, interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi, etc.). Ove gli interventi correttivi risultino inefficaci, si procede, nei tempi che la stessa impresa definisce nella pianificazione degli interventi, alla fase di valutazione successiva (c.d. valutazione approfondita).

La valutazione approfondita prevede la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori, ad esempio attraverso differenti strumenti quali questionari, *focus group*, interviste semi-strutturate, sulle famiglie di fattori/indicatori di cui all'elenco sopra riportato. Tale fase fa riferimento ovviamente ai gruppi omogenei di lavoratori rispetto ai quali sono state rilevate le problematiche. Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile che tale fase di indagine venga realizzata tramite un campione rappresentativo di lavoratori.

Nelle imprese che occupano fino a 5 lavoratori, in luogo dei predetti strumenti di valutazione approfondita, il datore di lavoro può scegliere di utilizzare modalità di valutazione (es. riunioni) che garantiscano il coinvolgimento diretto dei lavoratori nella ricerca delle soluzioni e nella verifica della loro efficacia.

Disposizioni transitorie e finali

La data del 31 dicembre 2010, di decorrenza dell'obbligo previsto dall'articolo 28, comma 1-bis, del d.lgs. n. 81/2008, deve essere intesa come data di avvio delle attività di valutazione ai sensi delle presenti indicazioni metodologiche. La programmazione temporale delle suddette attività di valutazione e l'indicazione del termine finale di espletamento delle stesse devono essere riportate nel documento di valutazione dei rischi. Gli organi di vigilanza, ai fini dell'adozione dei provvedimenti di propria competenza, terranno conto della decorrenza e della programmazione temporale di cui al precedente periodo.

Allo scopo di verificare l'efficacia della metodologia qui indicata, anche per valutare l'opportunità di integrazioni alla medesima, la Commissione Consultiva provvederà ad elaborare una relazione entro 24 mesi dalla approvazione delle presenti indicazioni metodologiche, a seguito dello svolgimento del monitoraggio sulle attività realizzate. Le modalità di effettuazione di tale monitoraggio saranno definite dalla Commissione Consultiva.

I datori di lavoro che, alla data della approvazione delle presenti indicazioni metodologiche, abbiano già effettuato la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato coerentemente ai contenuti dell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004 – così come recepito dall'Accordo Interconfederale del 9 giugno 2008 – non debbono ripetere l'indagine ma sono unicamente tenuti all'aggiornamento della medesima nelle ipotesi previste dall'articolo 29, comma 3, del d.lgs. n. 81/2008, secondo quanto indicato nel presente documento.

Tanto si segnala, anche tenendo conto della rilevanza del documento ai fini degli adempimenti relativi alla valutazione dei rischi da lavoro, con invito a garantire la massima divulgazione delle indicazioni di cui all'oggetto.

Il Direttore Generale
della tutela delle condizioni di lavoro
(Dott. Giuseppe Umberto Mastropietro)

ALLEGATO 3 - LA SICUREZZA DEI DATI NEL PROCESSO VALUTATIVO

Diversi sono i richiami alla tutela della sicurezza dei dati, sia in termini generali sia in termini specifici (segreto industriale e segreto professionale) contenuti nel d.lgs. 81/2008 e s.m.i. Infatti, all'art. 1 c. 3 è previsto che 'gli atti, i provvedimenti e gli adempimenti attuativi del presente decreto sono effettuati nel rispetto dei principi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196'; tale richiamo è ancora ripetuto in diversi articoli dello stesso decreto. Relativamente all'obbligo del 'segreto industriale', tutelato dall'art. 623 c.p. ed in essere per 'chiunque, venuto a cognizione per ragione del suo stato o ufficio, o della sua professione...di notizie destinate a rimanere segrete, sopra...applicazioni industriali...', esso è richiamato all'art. 50 c. 6 che recita 'Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza è tenuto al rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del segreto industriale relativamente alle informazioni contenute nel documento di valutazione dei rischi..., nonché al segreto in ordine ai processi lavorativi di cui vengono a conoscenza nell'esercizio delle funzioni'.
Per quanto concerne poi il peculiare obbligo del 'segreto professionale', già in capo al MC in quanto ribadito dallo specifico Codice deontologico professionale medico e, in virtù dell'art. 622 c.p. in capo anche a chi 'per ragione del proprio stato o ufficio' ne ha notizia, è anch'esso citato nel d.lgs. 81/2008 e s.m.i. tutte le volte in cui trattasi della gestione, di pertinenza non esclusiva del MC, di documentazione a contenuto sanitario.
Pertanto, se i suddetti richiami del d.lgs. 81/2008 a tutele già previste obbligatoriamente da altri dispositivi di legge, risultano di certo utili rafforzativi, di tutt'altro spessore si configura quanto riportato all'art. 39, c. 1, del decreto citato e cioè che 'l'attività di medico competente è svolta secondo i principi della medicina del lavoro e del codice etico della Commissione internazionale di salute occupazionale (Icoh)'; è auspicabile un'estensione della previsione di cui all'art. 39 c. 1 del d.lgs. 81/2008 e s.m.i. anche al RSPP ed agli ASPP. Il codice etico dell'Icoh, nella sua ultima edizione del 2014, è diretto a tutti gli Operatori di medicina del lavoro intesi come 'tutti coloro i quali per professione svolgono attività concernenti la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro [...] comprendono personale medico e paramedico, ispettori del lavoro, igienisti e psicologi del lavoro, specialisti in ergonomia, in terapia riabilitativa, nella prevenzione degli incidenti, nel miglioramento dell'ambiente lavorativo, nonché nella ricerca [...]', a motivo sia della 'consapevolezza della complessità e della eventuale conflittualità delle responsabilità degli addetti alla salute e alla sicurezza su luogo di lavoro rispetto ai lavoratori, ai datori di lavoro, al pubblico [...]', sia dell' 'emergente sviluppo di un approccio multidisciplinare nella Medicina del lavoro di specialisti provenienti da professioni diverse'. Il codice etico '[...] potrà contribuire a stabilire dei principi comuni per attivare la collaborazione di tutti gli addetti ed a promuovere sia il lavoro di gruppo che un approccio multidisciplinare alla medicina del lavoro [...]' poiché '[...] quando esperti provenienti

da diverse discipline lavorano insieme in un'ottica multidisciplinare, essi dovrebbero sforzarsi di basare le proprie azioni su valori condivisi e sulla conoscenza reciproca dei propri doveri, obblighi, responsabilità e standard professionali'. Dal momento che 'agli operatori di Medicina del lavoro spetta il compito di proteggere la vita e la salute del lavoratore, nel rispetto della dignità umana e nel mantenimento dei più alti principi etici durante l'attuazione delle strategie e dei programmi di Medicina del lavoro. Integrità nella condotta professionale, imparzialità, segreto professionale e rispetto della privacy del lavoratore fanno parte di questi obblighi', di seguito saranno analizzati i momenti del processo valutativo per i quali è necessario attuare particolari forme di tutela del segreto professionale/industriale e della privacy. Il proposto modello di valutazione del rischio SLC come già riportato nei relativi capitoli, è articolato in 3 fasi (fase propedeutica, fase della valutazione preliminare, fase della valutazione approfondita); prevalentemente nelle fasi di valutazione preliminare e valutazione approfondita, tenuto conto delle attività da svolgere, potrebbero presentarsi problematiche correlate alla sicurezza dei dati.
Nella fase di valutazione preliminare, dovendosi raccogliere dati su, ad es. assenze per malattia, infortuni, se non attuate specifiche procedure, si potrebbe presentare qualche criticità. Dal momento, comunque, che i dati riferiti a gruppi omogenei così come individuati dal DL ai fini della specifica valutazione, sono in forma anonima, si potrebbe ovviare incaricando di tale raccolta soggetti afferenti all'ufficio del personale, essendo comunque gli stessi già investiti di un preciso compito, con le relative responsabilità, in ambito di sicurezza dei dati.
Allo stesso modo, la compilazione della scheda di rilevazione di dati socio-demografici che precede il Questionario strumento indicatore, da utilizzare nella Fase di valutazione approfondita, è raccomandata solo nel contesto di aziende con un numero superiore a 50 dipendenti, proprio per la necessità della migliore garanzia dell'anonimato; in ogni caso, indipendentemente dalla compilazione o meno di detta scheda, dovrebbe essere attivata una procedura di riconsegna tale da garantire la non riconducibilità al compilatore stesso, ad es. in busta chiusa.
Se in sostituzione o in aggiunta al questionario, è utilizzata la tecnica del focus group, bisogna attuare delle procedure che garantiscano la tutela della privacy e/o del segreto professionale. Pertanto, dal momento che il proposto modello di valutazione del rischio SLC, come già riportato nei relativi capitoli, prevede il coinvolgimento, in tutte le fasi del processo stesso, di diversi soggetti:

- DL e/o dirigenti e/o preposti;
- RSPP e ASPP;
- RLS/RLST;
- Lavoratori;
- MC.

Si consiglia di attenersi a quanto di seguito riportato.
Dal momento che il processo valutativo potrebbe andare ad interessare dati anche di tipologia 'sensibili' e 'giudiziari', seppur in forma anonima, si ritiene opportuno, già

nella fase propedeutica, in considerazione anche di quanto in precedenza riportato, attuare un'adeguata formazione sulla sicurezza dei dati, sul segreto professionale e sul segreto industriale, vincolando in modo formale, tutti i partecipanti, al relativo obbligo di segretezza. Si consiglia, come previsto dal d.lgs. 196/2003, l'individuazione del 'responsabile del trattamento dei dati' (art. 29) e degli 'incaricati del trattamento dei dati' (art. 30), da parte del 'titolare del trattamento dei dati' (art. 28); tali designazioni sono effettuate per iscritto con una puntuale individuazione dell'ambito del trattamento consentito.
Sarà compito del moderatore del focus group formare i partecipanti in merito soprattutto alla sicurezza dei dati e del segreto professionale relativamente alle informazioni acquisite nel corso di tali incontri, in considerazione del fatto che, tenuto conto che trattasi di un 'gruppo di discussione', potrebbero essere, anche se involontariamente, riportati anche dati facilmente riconducibili al soggetto interessato, con la conseguente mancanza di anonimato.

ABBREVIAZIONI

ASPP	Addetto al servizio di prevenzione e protezione
BRIC	Bando ricerche in collaborazione
CCM	Centro controllo malattie
CCNL	Contratto collettivo nazionale di lavoro
Dimeila	Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale
DL	Datore di lavoro
DVR	Documento di valutazione dei rischi
ESENER	European survey of enterprises on new and emerging risks
Eu-Osha	European agency for safety and health at work
Hse	Health and safety executive
Inail	Istituto nazionale assicurazione infortuni sul lavoro
Insula	Indagine nazionale sulla salute e sicurezza sul lavoro
MC	Medico competente
Prima-ef	Psychosocial risk management excellence framework
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
RLST	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza territoriale
RSPP	Responsabile del servizio prevenzione e protezione
SLC	Stress lavoro-correlato
Spisal	Servizio prevenzione igiene e sicurezza in ambienti di lavoro
Ulss	Unità locale socio sanitaria