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

Coordinatore: Fulvio d'Orsi (Regione Lazio)

Antonia Ballottin (Regione Veneto)

Maria Pia Cancellieri (Regione Marche)

Francesco Chicco (Regione Lazio)

Domenico Cocomazzi (Regione Abruzzo)

Fabrizio Franco (Regione Toscana)

Raffaele Latocca (Regione Lombardia)

Maria Gabriella Mavilia (Regione Liguria)

Franco Pugliese (Regione Emilia- Romagna)

Marco Renso (Regione Veneto)

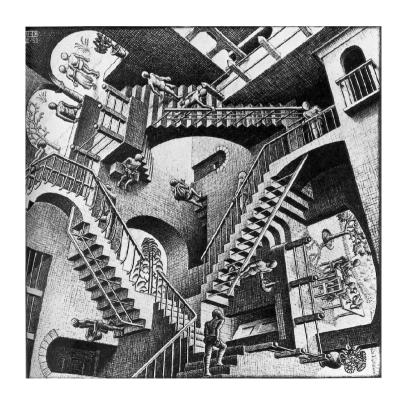
Domenico Sallese (Regione Toscana)

Dimitri Sossai (Regione Liguria)

Enzo Valenti (Regione Lazio)



Decreto Legislativo 81/2008 s.m.i. VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO GUIDA OPERATIVA



I presupposti normativi:

- L. 39/2002 modifica l'art. 4 del D.Lgs 626/94: la valutazione deve riguardare "tutti" i rischi
- Accordo europeo sullo stress da lavoro 08/10/2004
- Direttiva 24/03/2004 del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni".
- Recepimento accordo europeo in Italia 09/06/2008

I presupposti normativi:

- D.Lgs 81/08 art. 28: la valutazione dei rischi "...deve riguardare tutti i rischi...tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004,..."
- DL 30/12/2008 (convertito nella legge 27.2.2009 n. 14) proroga al 16/05/2009 l'entrata in vigore delle disposizioni concernenti la valutazione dello stress lavoro-correlato
- D.Lgs 106/09 introduce il comma 1-bis dell'art. 28, che afferma che "La valutazione dello stress lavoro-correlato...è effettuata nel rispetto delle indicazioni elaborate dalla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque...a far data dal 1°agosto 2010".

Riferimenti principali:

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

Lo stress lavoro-correlato è oggetto di preoccupazione sia pe i datori di lavoro sia per i lavoratori.

Vi è un interesse comune ad affrontare la tematica e la necessità di una azione congiunta.

Eliminare o contenere i fattori stressogeni lavorativi comporta benefici per la salute dei lavoratori ma anche vantaggi per l'impresa



 Il pericolo stress lavorocorrelato (e il relativo possibile rischio) può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore

 Non è possibile quindiescludere a priori, per nessuna realtà lavorativa, la necessità di procedere ad una valutazione

 in linea generale lo stress identifica una condizione in cui l'individuo non si sente in grado di corrispondere alle richieste alle aspettative dell'ambiente

 nell'ambito del lavoro tale squilibrio si può verificare quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative

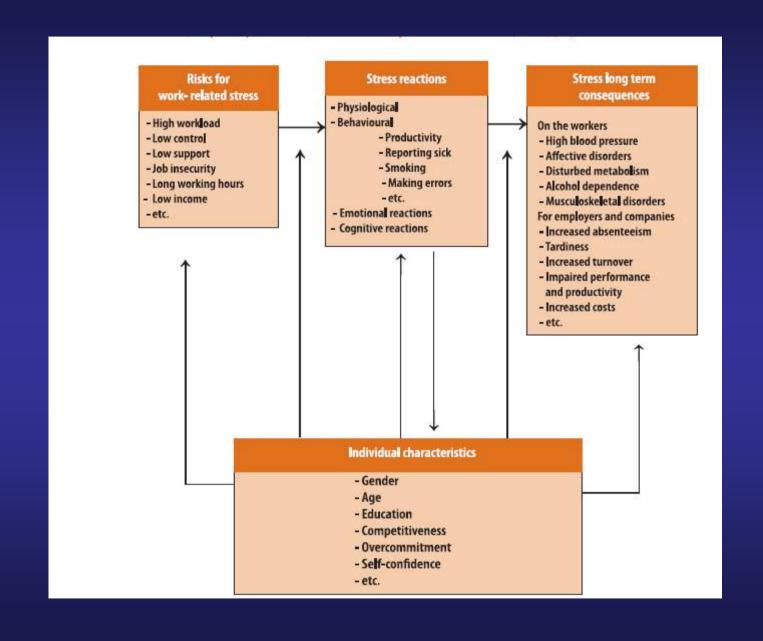
 non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato

 lo stress lavoro-correlato è causato da fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro, come l'inadeguata gestione dell'organizzazione dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione...

 Il tema specifico delle molestie e della violenza sul posto di lavoro non sono oggetto dell'accordo sullo stress lavorocorrelato

 Tuttavia molte delle dinamiche messe in atto per esercitare violenza morale sono le stesse che possono essere presenti come fattori di stress in organizzazioni inadeguate, anche senza una precisa volontarietà lesiva

 Valutare e tenere sotto controllo tutti i possibili fattori di stress legati all'organizzazione del lavoro e ai rapporti interpersonali sul lavoro, crea un contesto lavorativo che scoraggia l'esercizio di forme di violenza di natura intenzionale



PROCESSO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

1. Censimento dei pericoli

Identificazione di tutte le fonti di pericolo presenti nell'attività lavorativa che devono essere oggetto di valutazione

PROCESSO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

- 1. Censimento dei pericoli
- 2. Valutazione preliminare

Identificazione di tutti i rischi che superano una soglia di azione tale da richiedere l'adozione di specifiche misure di prevenzione

PROCESSO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

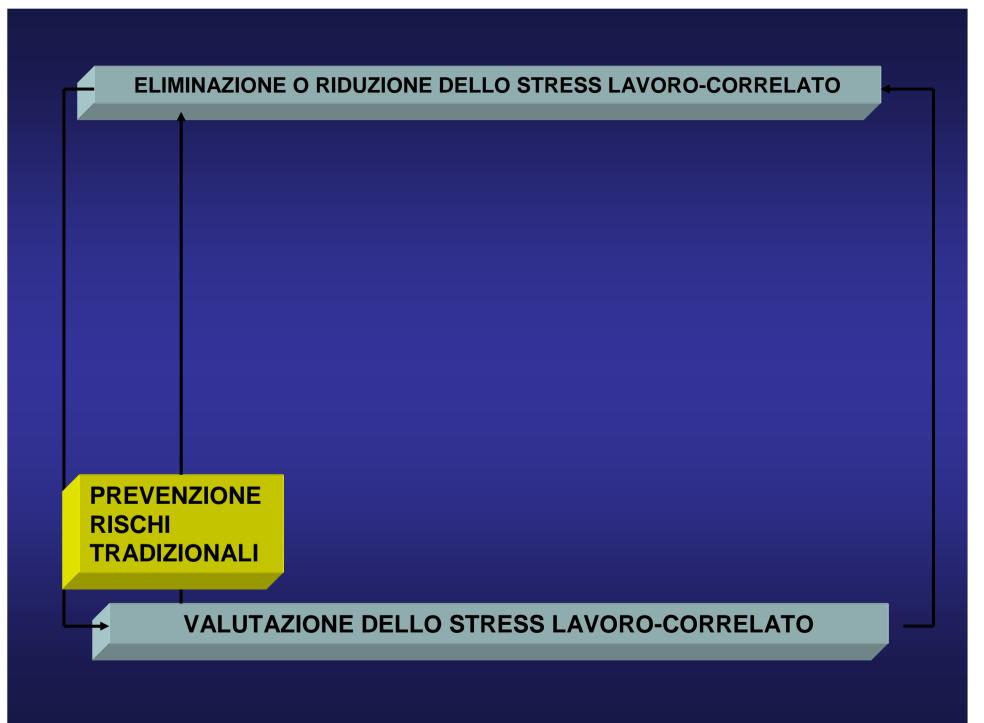
- 1. Censimento dei pericoli
- 2. Valutazione preliminare
- 3. Valutazione approfondita

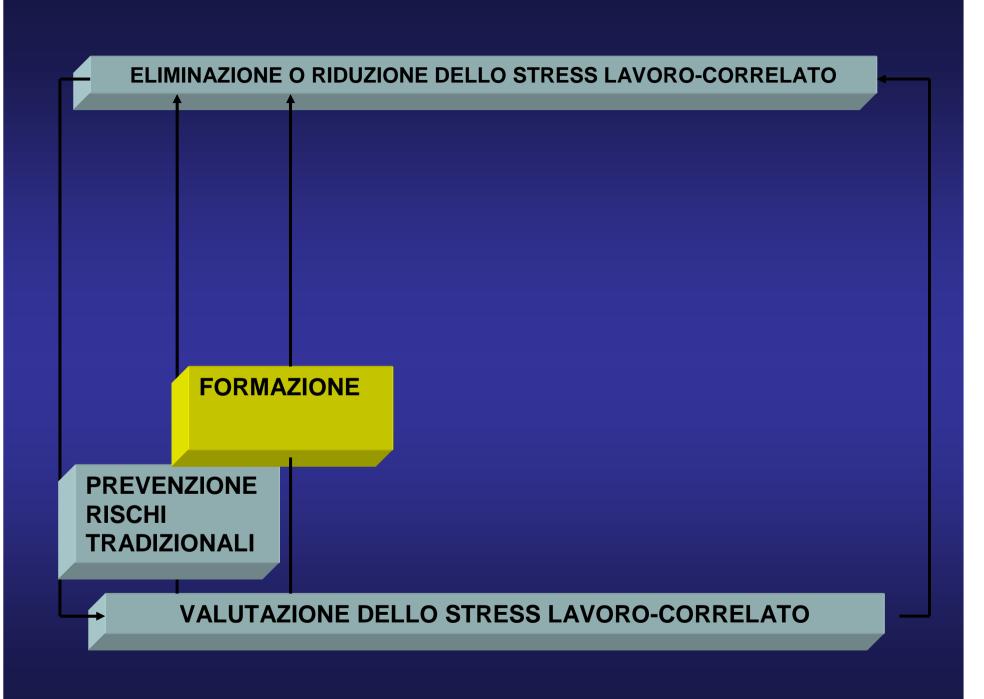
Valutazione quali-quantitativa dei rischi finalizzata a definire le misure di prevenzione da attuare e verificarne l'efficacia

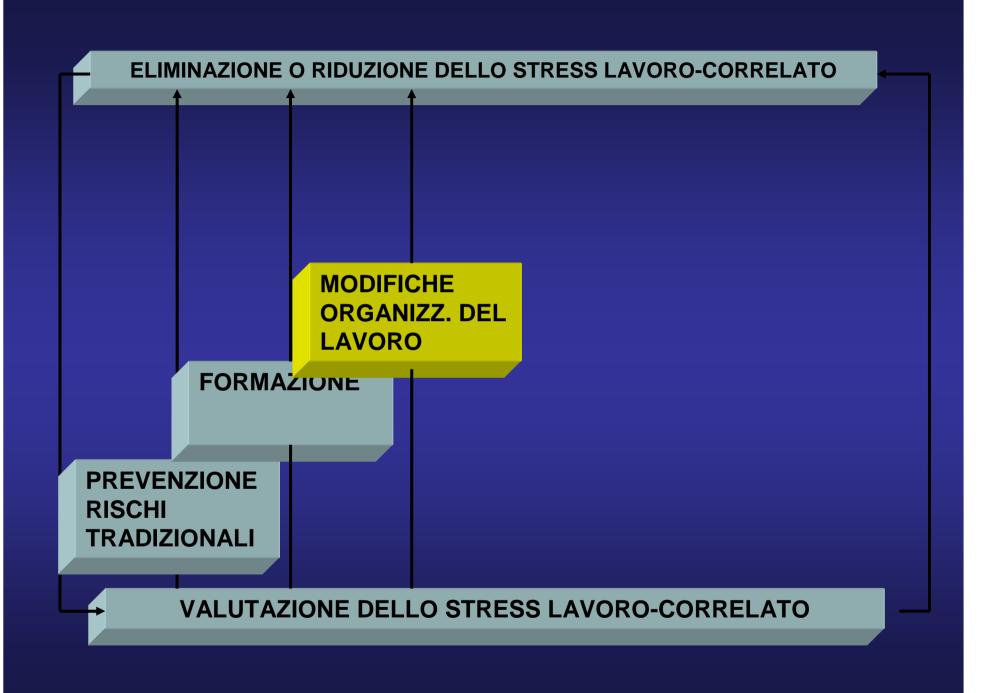
ELIMINAZIONE O RIDUZIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO

IL FINE DELLA VALUTAZIONE E' LA PREVENZIONE

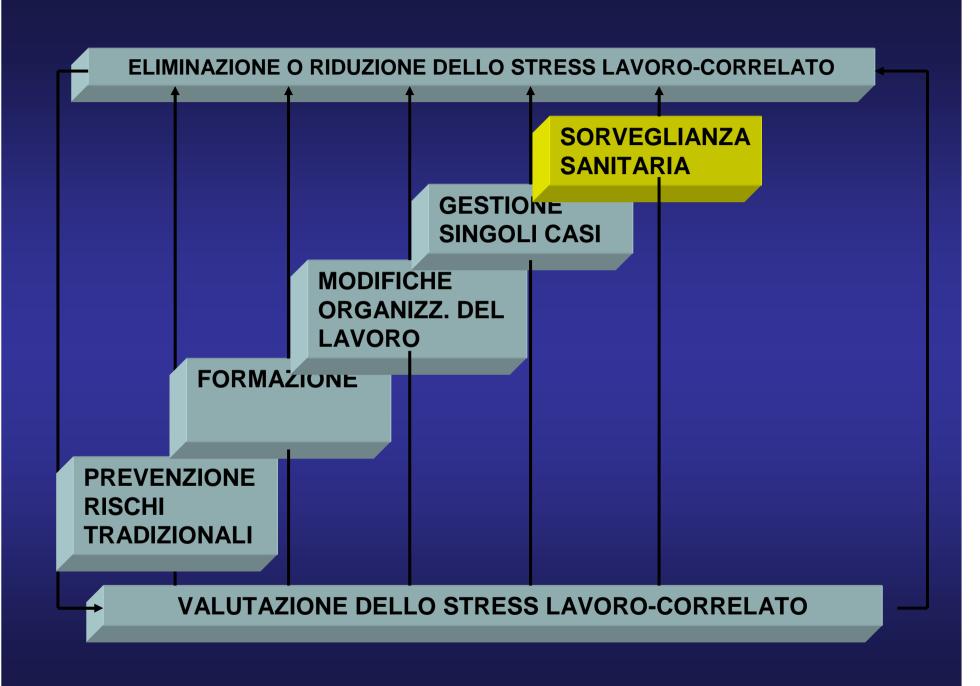
VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO

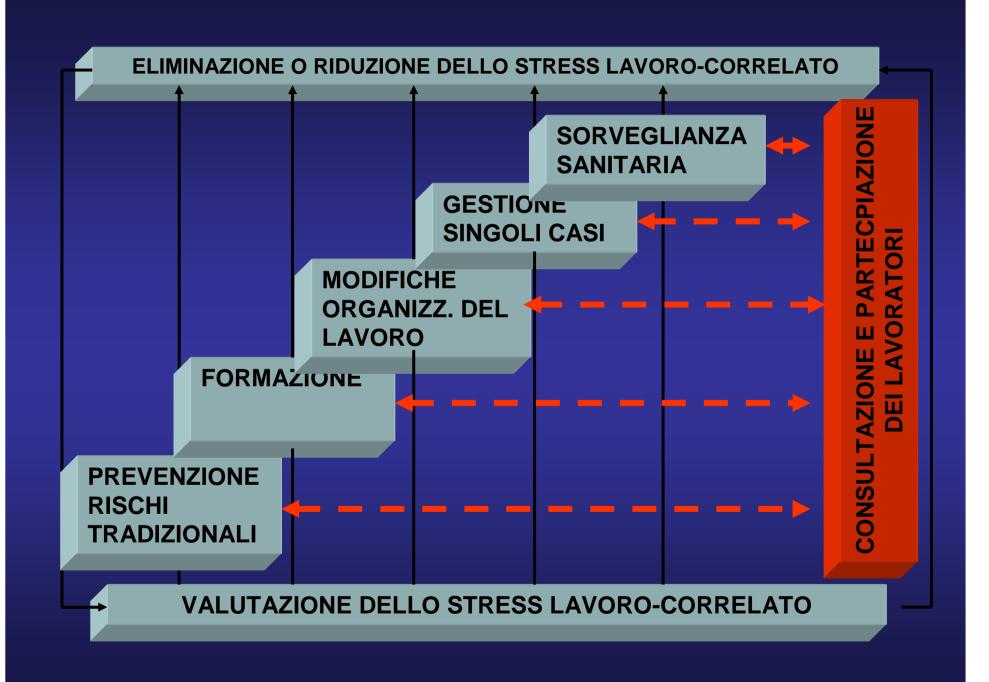












Il percorso di valutazione

Coinvolgimento top management

Preparazione dell'organizzazione

Azioni comunicative e informativi

- Analisi documentale
- Azioni formative
- Valutazione del rischio (oggettiva / soggettiva)
- Gestione del rischio (misure collettive / individuali)

MANAGEMENT & OPERATIONS TO IMPRO

EXESS PROPRIETARY FIXAL DOCUME

Verifica e monitoraggio

Tutte le fasi devono essere descritte nel DVR

Individuazione gruppi omogenei

Nelle aziende a maggiore complessità organizzativa è opportuno condurre la valutazione non considerando l'azienda nella sua interezza, ma analizzando i dati per partizioni organizzative o per gruppi omogenei di lavoratori.

Il criterio di omogeneità da rispettare è quello relativo alla natura del problema da analizzare.

In alcuni casi potrà riguardare una caratteristica della mansione lavorativa (es. operatori di sportello al pubblico), in altri l'omogeneità rispetto al soggetto da cui dipende l'organizzazione del lavoro (una struttura che fa capo ad una figura dirigenziale).

Fattori di rischio stressogeni

Contesto lavorativo:

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



Contenuti lavorativi:

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



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

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

Valutazione del rischio : 1° fase indicatori oggettivi di rischio

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





Valutazione del rischio : 1° fase indicatori oggettivi di rischio

La valutazione si basa su:

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

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

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





Coinvolgimento dei lavoratori

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

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



Definizione di rischio basso

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



Valutazione del rischio : 2°fase valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori

Questionari standardizzati focus group interviste semi-strutturate





Questi strumenti dovrebbero essere maneggiati da personale esperto

Valutazione del rischio nelle aziende < 10 lavoratori

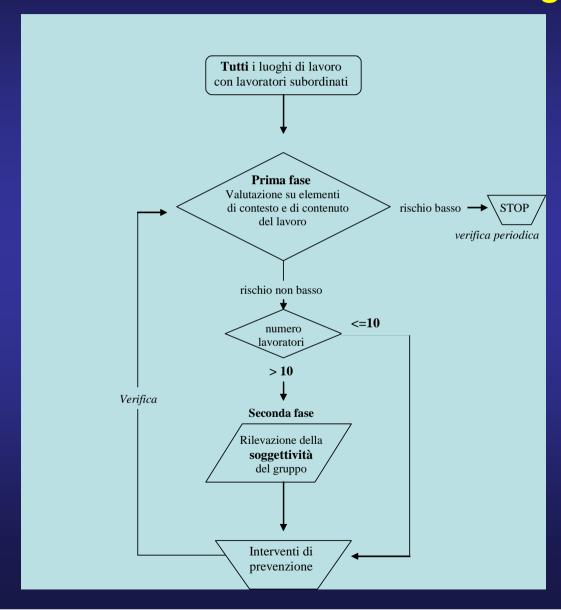
1. Valutazione indicatori oggettivi



2. Misure di prevenzione



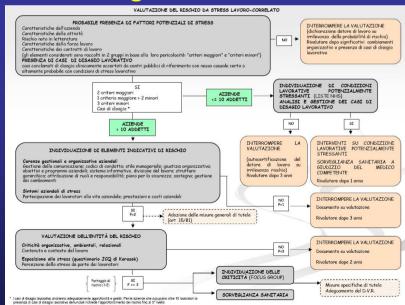
Valutazione del rischio: flow chart suggerita



ELEMENTI DA VALUTARE	VALUTAZIONE "OGGETTIVA"	VALUTAZIONE "SOGGETTIVA"
Indicatori di effetto ("eventi sentinella") - indici infortunistici, - assenze per malattia, - ricambio del personale, - procedimenti e sanzioni, - segnalazioni del medico competente	Analisi su base documentale dei dati presenti in azienda.	impossibile
Fattori di contenuto del lavoro - ambiente di lavoro ed attrezzature - pianificazione dei compiti - carichi, ritmi di lavoro - orario di lavoro, turni	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
Fattori di contesto del lavoro - funzione e cultura organizzativa - ruolo nell'ambito dell'organizzazione - l'evoluzione e lo sviluppo di carriera, - autonomia decisionale e controllo - rapporti interpersonali al lavoro - interfaccia casa-lavoro	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
Fattori propriamente soggettivi - tensioni emotive e sociali - sensazione di non poter far fronte alla situazione - percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti Fattori propriamente soggettivi (indicatori di affatta)	impossibile Valutazione epidemiologica	Verifica mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate Verifica mediante
Fattori propriamente soggettivi (indicatori di effetto) - disturbi e patologie riferibili allo stress	dei dati della sorveglianza	questionari

Esempi di strumenti di valutazione:

Regione Toscana



Network ISPESL



ISPESL - HSE



Esempi di strumenti di valutazione:

La valutazione e 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.



Misure di prevenzione

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

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

Sorveglianza sanitaria

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

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

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

