



*Prevenzione e contrasto del disagio negli ambienti di lavoro  
e promozione del benessere organizzativo*

**SPORTELLI DI ASSISTENZA ED ASCOLTO SUL MOBBING, SUL DISAGIO  
LAVORATIVO E SULLO STRESS PSICO-SOCIALE NEI LUOGHI DI LAVORO**

**CENTRI DI RIFERIMENTO PER IL BENESSERE ORGANIZZATIVO**

**- Report di attività anno 2013 -**

*A cura di Dorian Magosso, Antonia Ballottin, Anna Lombardo*

Giugno 2014

## **PREMESSA**

Il D.Lgs. 81/08 all'art. 17 richiama tra gli obblighi non delegabili del datore di lavoro la valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori, ivi compresi – come riportato nell'art. 28 – quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo *stress lavoro-correlato* e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi e quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro.

Accanto ai rischi tradizionali assumono oggi sempre maggior rilievo negli ambienti di lavoro i cosiddetti rischi psicosociali, ovvero quegli "aspetti di progettazione, di organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici". Il contenuto e l'organizzazione del lavoro, le condizioni occupazionali ed ambientali, gli aspetti sociali e relazionali, le iniziative di formazione, informazione e partecipazione dei lavoratori sono fattori che, se non adeguatamente presidiati, possono favorire lo stress lavoro-correlato, definito come uno sbilanciamento nel rapporto tra le richieste provenienti dall'ambiente di lavoro e le capacità/risorse del lavoratore di farvi fronte. Lo stress, potenzialmente presente in ogni luogo di lavoro, può determinare conseguenze sia a livello organizzativo sia individuale.

In coerenza con tali premesse e portatrice del valore dell'inviolabilità della dignità umana e dell'integrità psico-fisica anche nei luoghi di lavoro, la Regione Veneto con la legge regionale n. 8 del 22 gennaio 2010 "Prevenzione e contrasto dei fenomeni di mobbing e tutela della salute psico-sociale della persona sul luogo di lavoro" ha voluto mettere le basi per un'azione mirata e strutturata volta a prevenire il disagio lavorativo e a disincentivare comportamenti discriminatori o vessatori correlati all'attività lavorativa.

Con DGR 1727 del 26 ottobre 2011 e nota n. 519043 dell'8 novembre 2011 della Direzione Regionale per la Prevenzione, la Regione Veneto ha recepito le indicazioni sulla valutazione dello stress lavoro-correlato della Commissione consultiva permanente quale percorso metodologico per la valutazione dei rischi in azienda ai sensi dell'art. 20 del D.Lgs. 81/08 e per gli Sportelli e i Centri provinciali nell'esercizio delle funzioni di assistenza ed ascolto. Ha inoltre sottolineato l'opportunità che le funzioni degli Sportelli di assistenza ed ascolto vengano esercitate nell'ambito degli sportelli informativi istituiti presso gli Spisal e che il Centro provinciale di riferimento per il benessere organizzativo sia attivato presso lo Spisal dell'azienda capoluogo di provincia sotto il coordinamento del Direttore del Servizio stesso.

Dal 2013 il coordinamento a livello regionale delle azioni per la prevenzione e contrasto del disagio negli ambienti di lavoro e promozione del benessere organizzativo, in attuazione della legge sopra richiamata, rientra tra le attività del Programma Regionale per l'Ergonomia Occupazionale.

## **SPORTELLI DI ASSISTENZA ED ASCOLTO SUL MOBBING, SUL DISAGIO LAVORATIVO E SULLO STRESS PSICO-SOCIALE NEI LUOGHI DI LAVORO**

Accanto alla promozione di iniziative di formazione, informazione e ricerca su tali tematiche, a partire dal 2011/2012 sono stati attivati presso gli SPISAL di ciascuna azienda ULSS Sportelli di assistenza ed ascolto sul mobbing, sul disagio lavorativo e sullo stress psico-sociale nei luoghi di lavoro con la funzione di fornire informazioni ed indicazioni sui diritti dei lavoratori e sui relativi strumenti di tutela e di orientare il lavoratore presso specifiche strutture di supporto.

Nel 2013 i lavoratori accolti presso gli Sportelli di assistenza ed ascolto sono stati complessivamente 229. Rispetto al 2012 si registra un notevole aumento degli accessi (144 nel 2012, +59%).

In tabella 1 si riporta la distribuzione degli accessi per singola ULSS ed aggregata per provincia. Le province di Verona e di Padova sono quelle che hanno registrato il maggior numero di accessi,

rispettivamente 79 e 68. Pressoché allineate le province di Vicenza, Treviso e Rovigo, seguite poi dalle province di Belluno e Venezia. Cinque Sportelli non hanno registrato alcun accesso.

In prima istanza, la riflessione deve riguardare la “visibilità” dell’esistenza dello Sportello, tra cui la presenza dei riferimenti nel sito aziendale e l’adeguata promozione sul territorio tramite iniziative di informazione. A tal proposito, dai dati raccolti è infatti emerso che solo 8 Sportelli su 21 hanno pubblicato i propri riferimenti nel sito aziendale.

Oltre la metà degli accessi (51,5%) si concentra negli Sportelli dello Spisal di Padova e di Verona.

*Tabella 1 – Accessi agli Sportelli per ULSS e per provincia, anno 2013.*

ULSS	N. ACCESSI
1 Belluno	4
2 Feltre	1
3 Bassano	1
4 Thiene	0
5 Arzignano	0
6 Vicenza	28
7 Conegliano	2
8 Montebelluna	13
9 Treviso	8
10 Portogruaro	0
12 Venezia	6
13 Dolo	0
14 Chioggia	0
15 Camposampiero	10
16 Padova	50
17 Este	8
18 Rovigo	18
19 Adria	1
20 Verona	68
21 Legnago	5
22 Bussolengo	6

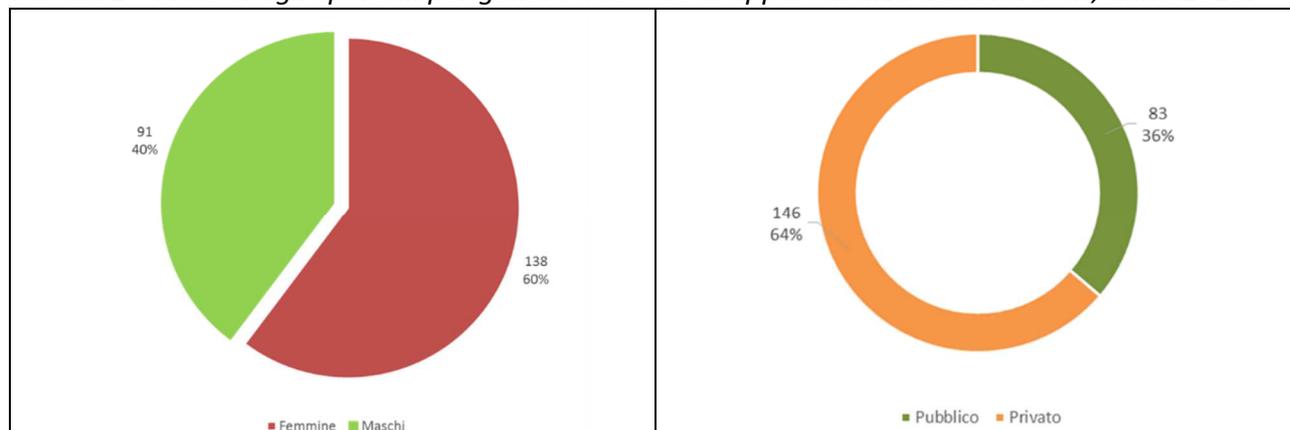
  

PROVINCIA	N. ACCESSI
<b>BELLUNO</b>	5
<b>PADOVA</b>	68
<b>ROVIGO</b>	19
<b>TREVISO</b>	23
<b>VENEZIA</b>	6
<b>VERONA</b>	79
<b>VICENZA</b>	29

Relativamente alla variabile genere si sono rivolti agli Sportelli 138 lavoratrici (60%) e 91 lavoratori (40%). La prevalenza di donne aumenta l’attenzione su problematiche sensibili al genere, quali maternità, conciliazione vita-lavoro, discriminazioni.

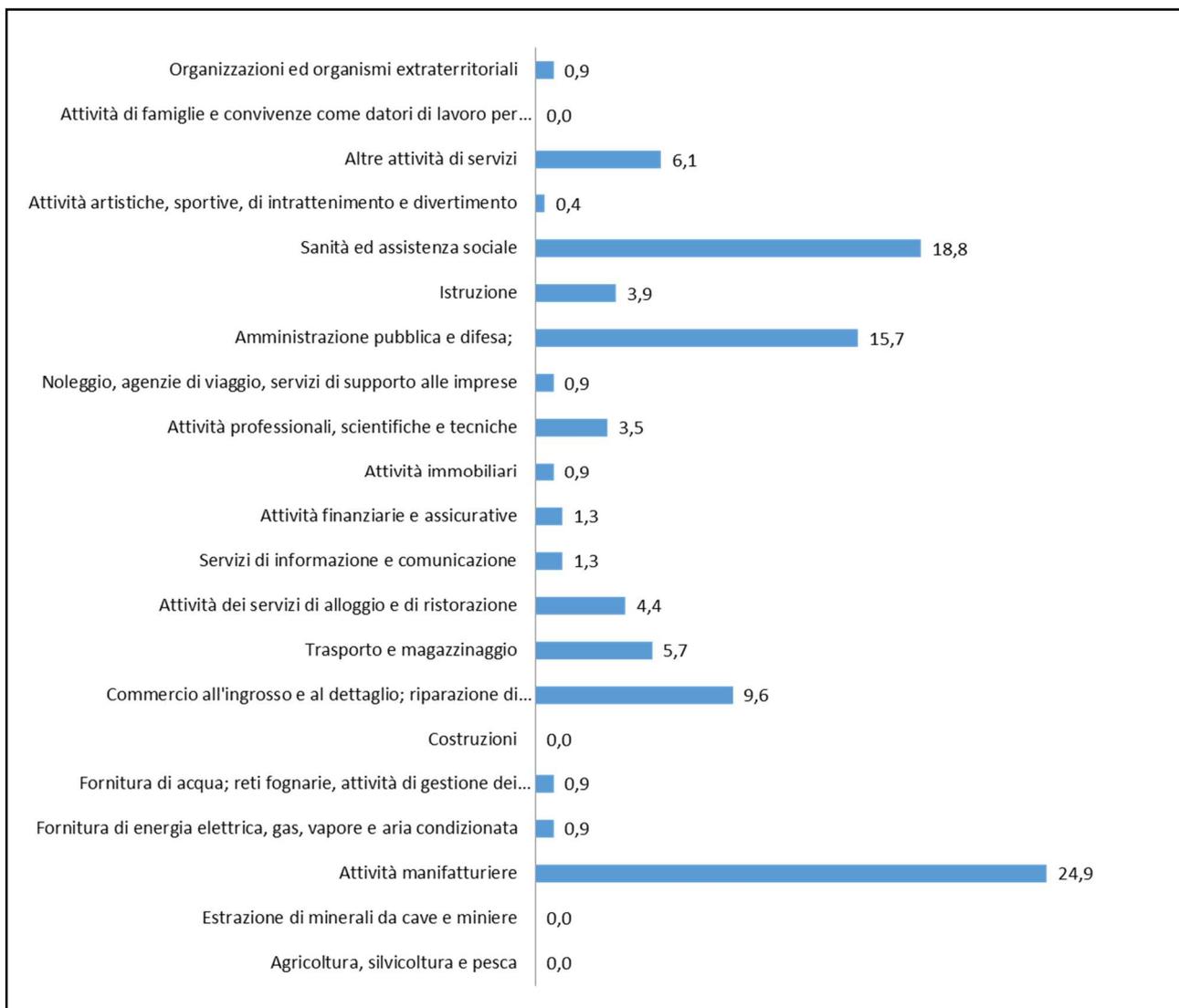
La provenienza lavorativa è per lo più dal settore privato (64%), a fronte di un 36% dal pubblico.

*Tabella 2 – Accessi agli Sportelli per genere e settore di appartenenza dei lavoratori, anno 2013.*



Come riportato in tabella 3, i principali settori lavorativi di provenienza sono il comparto manifatturiero (24,9%), la sanità e assistenza sociale (18,8%), la pubblica amministrazione (15,7%) e il commercio (9,6%). Ciò è coerente con la letteratura che considera detti ambiti come comparti particolarmente critici in relazione a rischi psicosociali e stress lavoro correlato.

Tabella 3 – Percentuale di provenienza dei casi per settore specifico (codice ATECO), anno 2013.



In sede di colloquio, gli operatori dello Sportello acquisiscono le informazioni riguardanti il contesto aziendale nel quale il lavoratore è (o era) inserito, la tipologia di contratto, il livello di inquadramento, la mansione svolta, l'orario di lavoro, la collocazione all'interno dell'organigramma. Tali informazioni consentono di comprendere al meglio la situazione riportata dal lavoratore contestualizzandola rispetto alla specifica realtà lavorativa.

Viene, inoltre, richiesta, laddove presente, la documentazione aziendale a sostegno di quanto riferito (contestazioni disciplinari, e-mail, valutazioni di attività, ...) unitamente alla documentazione sanitaria che attesti l'eventuale presenza di patologie psichiche e/o psicosomatiche in relazione alla situazione lavorativa vissuta.

Dopo il primo colloquio in sede di Sportello, 65 casi (pari al 25,8%) si sono "conclusi". Le motivazioni sono le più diverse: il lavoratore è già seguito da qualche ente/professionista che se ne sta facendo carico (es. sindacato, centro di psichiatria, ecc.) e si ritiene che non occorran ulteriori orientamenti,

il lavoratore non intende proseguire nel percorso di approfondimento, l'analisi del caso evidenzia problematiche estranee alla sfera lavorativa, ecc.

Approfondite in sede di colloquio le motivazioni alla base del riferito disagio da parte del lavoratore e la natura delle problematiche riportate (discriminazioni di genere, molestie, inadempienze contrattuali, problemi legati ai turni e agli orari di lavoro, disagio psicologico in diversa misura correlato con l'ambiente lavorativo, ...) si rende spesso necessario l'orientamento/invio del caso verso una o più strutture di supporto.

Nel 2013, 79 lavoratori sono stati orientati ai Centri di riferimento per il benessere organizzativo, 61 alle organizzazioni sindacali, 34 al Centro di Salute Mentale o Servizio di Psicologia dell'Ulss, 18 alla Consigliera di Fiducia, 16 alla Direzione Territoriale del Lavoro, 14 al Medico competente e 5 alla Consigliera di Parità.

Per circa la metà dei casi (112, pari al 48,9%) gli operatori dello Sportello si sono avvalsi degli strumenti a suo tempo indicati nella procedura regionale, ovvero: scheda per la raccolta dati sulla condizione di disagio al lavoro, scala Val.Mob e questionario sulla salute GHQ. La procedura indicava la soglia di punteggio in base alla quale si riteneva necessario inviare il caso all'approfondimento del Centro di riferimento provinciale sul benessere. Le esperienze condotte nei vari Sportelli hanno fatto emergere, come criticità legata all'utilizzo di tali strumenti, la scarsa capacità di filtro di essi in quanto nella quasi totalità dei casi il punteggio ottenuto superava la soglia stabilita.

In seguito all'accesso del lavoratore allo Sportello, si è valutato necessario il coinvolgimento dell'azienda tramite ispezioni o sopralluoghi in 13 casi, colloquio con figure aziendali in 24 casi e richiesta documentale in 15 casi. Le principali figure aziendali che sono state coinvolte sono state: datore di lavoro, dirigenti, RLS, RSPP, medico competente e responsabile risorse umane.

In molti casi (30%) i lavoratori che si sono rivolti allo Sportello hanno continuato il contatto con lo stesso telefonicamente o via mail pur al termine del percorso istituzionale. Ciò richiede una riflessione in termini di ruolo dello Sportello e di confini – inizio e termine – della propria attività.

In merito all'attività di informazione sulla L.R. 8/2010 e sull'istituzione dello Sportello, nel 2013 diversi Sportelli si sono attivati con iniziative rivolte ai medici competenti, ai Comuni, alle organizzazioni sindacali, ai CUG (Comitati Unici di Garanzia) delle Ulss, alla Consigliera di Parità, alla Direzione Territoriale del Lavoro, a consultori familiari e associazioni di volontariato.

Sono state, inoltre, organizzate o si è partecipato ad iniziative di formazione per il personale dei servizi Spisal in relazione alla gestione di casi di disagio al lavoro e alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato.

## **CENTRI DI RIFERIMENTO PER IL BENESSERE ORGANIZZATIVO**

Come ulteriore strumento di approfondimento ed intervento, nell'ambito delle aziende ULSS capoluogo di provincia sono stati istituiti i Centri di riferimento per il benessere organizzativo che, avvalendosi di competenze e professionalità multidisciplinari (psicologiche/psicoterapeutiche, mediche e psichiatriche), coordinate dal medico del lavoro, hanno la triplice funzione di: a) accertare lo stato di disagio psico-sociale o di malattia del lavoratore con eventuale indicazione del percorso terapeutico di sostegno, cura e riabilitazione; b) individuare eventuali misure di tutela che i datori di lavoro dovrebbero adottare in caso di rilevante disagio lavorativo; c) supportare gli SPISAL nelle verifiche sui luoghi di lavoro in tema di valutazione dei rischi psicosociali ai sensi dell'art. 28 del D.Lgs. 81/08.

Alla fine del 2013 risultano attivati i Centri in 6 delle 7 province regionali.

Gli Sportelli di assistenza ed ascolto hanno indirizzato ai Centri di riferimento per il benessere organizzativo 79 lavoratori, di cui 59 ai Centri di riferimento provinciali. La distribuzione degli accessi ai Centri per provincia è riportata in tabella 4. Si segnala che a fine 2013 non erano ancora istituiti i

Centri nella provincia di Belluno e Vicenza. Il Centro di Padova si distingue nettamente dagli altri per il maggior numero di accessi (40, pari al 68% del totale).

*Tabella 4 – Accessi ai Centri provinciali per il benessere organizzativo per provincia, anno 2013.*

PROVINCIA	N. ACCESSI
<b>PADOVA</b>	40
<b>ROVIGO</b>	8
<b>TREVISO</b>	1
<b>VENEZIA</b>	1
<b>VERONA</b>	9

Si sono rivolti ai Centri 34 lavoratrici e 25 lavoratori; complessivamente 20 occupati nel settore pubblico (34%) e 39 nel privato (66%). Coerentemente con i dati relativi agli Sportelli i settori lavorativi di provenienza prevalenti sono stati il manifatturiero, la pubblica amministrazione e il commercio.

I Centri hanno provveduto nella maggior parte dei casi ad un approfondimento psicodiagnostico e all'individuazione di eventuali misure di tutela – organizzative, tecniche e procedurali – da mettere in atto da parte dei datori di lavoro.

In relazione agli strumenti e alle metodologie utilizzate per accertare lo stato di disagio psico-sociale o di malattia del lavoratore, ci si è avvalsi di anamnesi lavorativa, di colloqui clinici e di test psicodiagnostici, quali MMPI-2.

Al termine degli approfondimenti, l'esito della valutazione viene sempre "restituito" al lavoratore seppure con modalità diverse da un Centro all'altro: in genere si tratta di colloquio di restituzione/orientamento con il lavoratore e/o breve relazione scritta.

Un aspetto importante riguarda, inoltre, il feedback allo Sportello "inviante". Tutti i Centri informano lo Sportello inviante sull'esito degli accertamenti con modalità ancora variabili. In alcuni casi il Centro, unitamente ad una relazione conclusiva con gli elementi diagnostici, restituisce allo Sportello indicazioni per eventuale attività ispettiva in azienda. Nel 2013 non è stata fatta alcuna denuncia di malattia professionale dai Centri.

Relativamente all'attivazione della funzione b) ovvero l'individuazione di eventuali misure di tutela che i datori di lavoro dovrebbero adottare in caso di rilevante disagio lavorativo, siamo ancora in fase sperimentale. In una ventina di casi sono state individuate misure di prevenzione di tipo organizzativo, tecnico e procedurale.

La funzione di supporto agli SPISAL nelle verifiche sui luoghi di lavoro in tema di valutazione dei rischi psicosociali ai sensi dell'art. 28 del D.Lgs. 81/08 necessita di approfondimenti, in particolare operativi.

## **CONCLUSIONI**

Nel 2013 l'esperienza degli Sportelli di assistenza ed ascolto si è estesa e rafforzata in ambito regionale. I dati evidenziano un buon riscontro in termini di "affluenza" dei lavoratori; emerge comunque la necessità di incrementare azioni informative per far conoscere l'esistenza di questo sistema di supporto, e dare visibilità agli Sportelli. Il primo passo è sicuramente quello di inserire i

riferimenti degli Sportelli nei siti di ciascuna azienda Ulss, unitamente al rinforzo delle sinergie con gli enti e le figure interessate: medici competenti, medici di base, medici fiscali, psichiatri, consiglieri di parità e di fiducia, organizzazioni sindacali, enti istituzionali (DTL, INAIL, ecc.).

Data la complessità della tematica e dei casi che si presentano sarà opportuno valutare di integrare, nell'ambito dello Sportello, la figura dell'assistente sanitario – a suo tempo individuata – con il medico del lavoro e, laddove possibile, con lo psicologo del lavoro.

Il notevole impegno di risorse e di tempo – per la conduzione del colloquio e per la gestione dell'elevata quota di lavoratori che continuano il contatto anche dopo la definizione del caso con relativo orientamento – richiede una riflessione in termini sia di definizione dei limiti delle proprie funzioni sia di individuazione di indicatori/strumenti per la valutazione dell'efficacia e delle ricadute dell'operato degli Sportelli.

Emergono, inoltre, disomogeneità circa le modalità con cui gli Sportelli e i Centri realizzano la propria attività e viene sentita con forza l'esigenza, da parte degli operatori, di linee di indirizzo e procedure operative, condivise, al fine di uniformare il servizio sul territorio regionale.

In tale direzione e in attuazione della L.R. 8/2010, il Programma Regionale per l'Ergonomia Occupazionale referente dell'attività di coordinamento a livello regionale delle azioni per la prevenzione e contrasto del disagio negli ambienti di lavoro e promozione del benessere organizzativo, e il relativo gruppo di lavoro composto dai referenti di ciascuna provincia per tale attività – medici del lavoro e psicologi dei Servizi – sono impegnati nella definizione di linee di indirizzo e procedure per gli Sportelli di assistenza ed ascolto e per i Centri di riferimento provinciale con la necessità, quindi, di dedicare risorse specifiche.

Ai fini della condivisione delle procedure e dell'uniformità di applicazione delle stesse è inoltre necessaria un'azione permanente di monitoraggio delle attività di Sportelli e Centri.

Fondamentale è anche la realizzazione di momenti formativi, di taglio operativo ed interattivo, sia per uniformarsi a livello teorico e metodologico sulle tematiche di pertinenza sia per promuovere la condivisione delle esperienze.

\_\_\_\_\_ · \_\_\_\_\_ · \_\_\_\_\_