

Aggiornamento relativo agli anni 2011- 2014

Premessa

Si sta svolgendo l'edizione 2014-2015 dell'EU-OSHA, che ha preso il via ufficialmente nell'aprile 2014 e punta a fornire a imprese e lavoratori un sostegno per riconoscere e affrontare efficacemente i rischi psico-sociali, contrastandone le ricadute negative per la salute degli individui e il benessere aziendale.

La necessità di un sostegno di questo tipo emerge anche dai risultati dell'*European Survey Enterprises on New and Emerging Risks* (ESENER), che ha rilevato che più del 40% dei datori di lavoro considera i rischi psico-sociali più complessi da gestire rispetto a quelli tradizionali, sia a causa della delicatezza della materia sia a causa della tendenza a sottovalutare la questione: quasi la metà degli intervistati fra i senior manager di alcune imprese ritiene che nessuno dei propri lavoratori soffrirà mai di disturbi mentali, mentre invece in realtà fino a uno su sei avrà problemi di questo tipo nel corso della sua vita lavorativa. Anche una persona molto qualificata infatti può finire vittima dello stress se le sue capacità non sono adeguatamente valorizzate dalle mansioni che le sono affidate.

Partendo dal Documento interlocutorio CIIP del 2011 sullo stress lavoro-correlato, vengono segnalati gli abstract dei principali documenti italiani di aggiornamento sull'argomento negli anni 2011-2014.

7 aprile 2014: inizia la campagna sullo stress da lavoro per prevenire e gestire lo stress lavoro correlato.
A cura della Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro. Da Cleaning Community, marzo 2014.
info@cleaningcommunity.net

"Gestione dello stress e dei rischi psicosociali sul lavoro" è il titolo della campagna lanciata da EU-OSHA nell'ambito di "Ambienti di lavoro sani e sicuri 2014-2015".

Lo scopo è quello di fornire guida e supporto ai lavoratori e datori di lavoro per riconoscere e affrontare lo stress sul luogo di lavoro con l'uso di strumenti pratici. E' noto che:

- Oltre la metà dei lavoratori europei riferisce che lo stress lavoro correlato è comune nei luoghi di lavoro. 4 lavoratori su 10 pensano che lo stress non venga gestito adeguatamente. Quando soffrono di effetti dello stress i lavoratori tendono ad assentarsi a lungo dal lavoro o, se sono presenti, non rendono al meglio delle loro capacità.
- I rischi psico-sociali e lo stress lavoro correlato danno luogo a costi significativi sia per le organizzazioni che per le economie nazionali. I costi complessivi dovuti ai disturbi di salute mentale in Europa sono stimati a 240 miliardi di euro all'anno.
- I rischi psico-sociali possono essere valutati e gestiti con le stesse modalità di altri rischi per la sicurezza e la salute sul lavoro. La gestione dello stress sul lavoro è utile; i benefici per le aziende sono superiori ai costi di attuazione.

I contributi più significativi per tutti i comparti del 2011

1. **La valutazione del rischio lavoro correlato. Linee operative per le piccole imprese.** A cura del Gruppo di lavoro dello SPISAL – ULSS 20 del Veneto, gennaio 2011

Nella premessa si precisa che la linea operativa è rivolta alle imprese con meno di 30 lavoratori e prevede la possibilità di usare un'unica checklist, revisionata per le realtà produttive a minor complessità organizzativa.

La metodologia di valutazione prevede, sulla base degli indirizzi della Commissione Consultiva Permanente, una valutazione necessaria (preliminare) e una eventuale (approfondita).

La prima contiene gli eventi sentinella (indici infortunistici, assenza per malattie, turnover, ecc.), i fattori di contenuti del lavoro (ambiente, carichi di lavoro, ritmi di lavoro, orario a turni, ecc.) e i fattori di contesto di lavoro (ruolo, autonomia decisionale e di controllo, comunicazione, ecc.). La compilazione delle tre aree della checklist permette di avere una valutazione complessiva oggettiva parametrica delle condizioni di rischio. Se emergono elementi di rischio si procede alla pianificazione e alla adozione degli opportuni interventi correttivi e alla successiva valutazione per verificarne l'efficacia.

La seconda si basa sulla valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori, con questionari, focus group, interviste con gruppi non superiori a 5 soggetti, da attuarsi periodicamente. Ad ogni indicazione è associato un valore che concorre al punteggio complessivo dell'area esaminata. I punteggi delle tre aree vengono sommati e concorrono ad identificare la condizione di rischio e le azioni correttive che eventualmente debbano essere adottate.

2. **Manuale INAIL su valutazione e gestione del rischio lavoro correlato.** A cura del Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'INAIL, 2011.

Il Manuale è composto di 5 sezioni:

- Quadro normativo di contesto
- Proposta di un percorso metodologico integrato per la valutazione e la gestione del rischio lavoro correlato (premesse, fase propedeutica, valutazione preliminare, valutazione approfondita, pianificazione degli interventi successivi, ruolo del Medico Competente)
- Checklist (lista di controllo del rischio)
- Questionari-strumenti indicatori, con le 6 dimensioni del "Management Standard dell'HSE (domanda, controllo, supporto, relazione, ruolo e cambiamento)
- Valutazione dei risultati, con 3 livelli di rischio (non rilevante, medio e alto) e 4 codici colore (verde ottimo livello di prestazione; azzurro buon livello; giallo necessità di interventi correttivi; rosso necessità di immediati interventi correttivi).

Seguono 4 appendici:

- A. Liste di controllo per la valutazione preliminare, aree contenuti del lavoro, carico di lavoro e ritmi di lavoro, evoluzione della carriera, rapporti interpersonali, interfaccia casa-lavoro.
- 2A. Questionario - strumento indicatore con i previsti 35 item.
- 2B. Questionario – strumento indicatore in versione per le minoranze linguistiche
- 3. Documento di valutazione del rischio

3. **Stress lavoro correlato in ottica di genere.** A cura del Gruppo di Lavoro dell'Associazione Ambiente e Lavoro, marzo 2011

Il documento, proposto da Ambiente e Lavoro come "*Dossier sui Diritti delle Donne*", esprime originali osservazioni sulla valutazione dello stress lavoro correlato in ottica di genere.

Un primo livello di differenza fra uomo e donna è rilevabile per l'organizzazione, il contenuto e il contesto di lavoro. Dati INAIL riferiscono che, a parità di esperienze, competenza e ruolo, le donne godono di retribuzione inferiore, hanno minore responsabilità e minore autonomia, hanno minore possibilità di fare carriera, sono più precarie e sono più facilmente vittime di azioni discriminatorie, di violenza e molestie. Tutto questo ha un forte impatto emotivo che può portare a condizioni di frustrazione, demotivazione, ansia e depressione.

In secondo luogo, il 60% delle professioni di cura sono affidate a donne, che si occupano di malati, anziani, bambini, di assistenza sanitaria, sociale e scolastica, il che accentua la probabilità di esaurimento e di burn-out. Il lavoro domestico, secondo dati ISTAT, implica maggiori problematiche di conciliazione famiglia-lavoro.

Le strategie proponibili per i lavoratori di generi diversi per far fronte a questi problemi sono pertanto differenti. Per la donna la minore responsabilità è frustrante, per l'uomo l'eccesso di responsabilità è stressante. Gli uomini reagiscono, quando possibile, affrontando direttamente i problemi; le donne tendono ad attivare strategie di contenimento e di condivisione emotiva dei problemi. Se le difficoltà persistono l'uomo tende ad allontanare il problema, la donna vive di situazioni di colpevolezza e di autocritica.

Tutto ciò porta a sottolineare come l'ambiente lavorativo vada rimodulato in ottica di genere, prendendo in considerazione le diversità "strutturali" di uomini e donne, le loro diverse situazioni di base, le diverse strategie di adattamento e le diverse necessità. Quanto espresso assume particolare rilevanza negli interventi di modifica dell'organizzazione del lavoro per contrastare il rischio stress.

4. Standard di politica dell'organizzazione Benessere Organizzativo. Valutazione dello stress lavoro correlato. A cura di "Health Promotion Hospitals & Health Services". ASS 2 "Isontina" della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. Trieste, marzo 2011

Dopo una revisione degli aspetti normativi, si illustrano le metodologie per la valutazione e la gestione del rischio stress lavoro correlato seguendo le indicazioni della Commissione Consultiva Permanente del novembre 2010.

Nell'ipotesi di utilizzo di servizi aziendali interni, i datori di lavoro possono avvalersi di persone esterne all'azienda in possesso delle conoscenze professionali necessarie per integrare l'azione di prevenzione e protezione del servizio; il datore di lavoro non è per questo esonerato dalla propria responsabilità in materia.

Vengono ricordate le indicazioni dell'Accordo Europeo sullo stress sul lavoro del 2004 circa le finalità della valutazione, gli indicatori dello stress, le modalità delle valutazioni preliminare e approfondita, gli obblighi e le buone prassi per la promozione di un posto di lavoro ospedaliero sano.

L'organizzazione ha una politica scritta per la promozione della salute ed è rivolta a pazienti, familiari e personale.

5. Lo stress correlato al lavoro alla luce della nuova normativa e dei documenti istituzionali esistenti. Le implicazioni per gli attori in gioco. A cura del Dipartimento della Sicurezza AUSL Piacenza e dell'Associazione Italiana dei Responsabili dei Servizi di Prevenzione e Protezione (AIRESPPSA). Bologna, maggio 2011

Il documento riporta tutti i riferimenti principali sull'argomento a livello nazionale fino al 2010, i campi di applicazione, i fini della valutazione e della prevenzione (l'eliminazione o riduzione dello stress, la prevenzione dei rischi tradizionali, la formazione, le modifiche dell'organizzazione del lavoro, la gestione del benessere organizzativo, la sorveglianza sanitaria, l'individuazione dei fattori stressogeni, gli indicatori di rischio, la valutazione oggettiva e soggettiva, il coinvolgimento dei lavoratori).

Vengono presentati inoltre due esempi europei:

- Progetto Sabane (UE-Serie Strategique Sabane – Gestion des Risques Professionels). Studio dei contenuti del lavoro, delle disposizioni temporali, delle relazioni di lavoro, dell'ambiente psico-sociale, delle fasi valutative, della definizione dei livelli di rischio, della rivalutazione periodica.

- Metodo START. Procedure preliminari, preventive e approfondite, prevenzione collettive con misure tecniche organizzative ed ergonomiche, misure di revisione della politica aziendale, soluzioni rivolte agli individui, soluzioni di supporto al benessere lavorativo, interventi specialistici. Il progetto ha impegnato 5 diversi Paesi europei: Belgio, Francia, Italia, Regno Unito e Ungheria.

6. Il ruolo di formazione in tema di stress lavoro correlato per i Servizi. Promozione e assistenza alla formazione per le associazioni datoriali e sindacali. A cura del Laboratorio Stress e Lavoro della Regione Lombardia, della ULSS 20 di Verona, di Ambiente e Lavoro, maggio 2011

Viene presentato il Laboratorio Stress e Lavoro della Regione Lombardia, costituitosi dal 2008, a componente mista (Universitaria, Servizi PSA/UOOML, associazioni datoriali e sindacali), con attività finalizzata a produrre indirizzi operativi a carattere tecnico-scientifico e promuovere interventi preventivi appropriati per la riduzione del rischio.

Vengono altresì elencate le attività di formazione effettuate dal Laboratorio negli anni 2010-2011 su strumenti e metodi della valutazione del rischio e sullo stress lavoro correlato nel settore sanitario, con target Medici del Lavoro, Psicologi, Assistenti Sanitari, Infermieri, Tecnici della Prevenzione, Responsabili dei Servizi di Prevenzione e Protezione di strutture sanitarie e Sociologi.

Il contributo conclude con la conferma che la competenza comunicativa e relazionale sia importante fattore di professionalità per ogni operatore di prevenzione e con la speranza che l'area di comunicazione possa estendersi di più in futuro fra le aree tecnica e gestionale e che sullo stress lavoro correlato i contatti con le associazioni datoriali e sindacali vengano facilitati con incontri di sensibilizzazione tra le aziende.

7. L'esperienza di valutazione del rischio lavoro correlato nelle aziende sanitarie. A cura della A.O.U.S. Martino di Genova. Regione Liguria, maggio 2011

Il contributo si apre sugli errori in Medicina, legati anche allo stress del personale sanitario, e sui quesiti organizzativi da porsi per ridurre la frequenza e la gravità.

Si illustrano in seguito gli interventi già messi in atto e quelli in fieri (corsi base per la sicurezza, percezione del rischio nelle sale operatorie, corsi esperienziali sulla gestione del cambiamento e dei conflitti, gestione della comunicazione attraverso corsi e focus. Le esperienze già maturate mettono in evidenza nell'azienda sanitaria genovese un rischio basso nel 55% dei reparti, un rischio medio nel 22% e un rischio alto nel 23% (sulla base sia della valutazione preliminare che di quella approfondita).

Vengono indicate le raccomandazioni fatte dal Servizio Prevenzione e Protezione sull'organizzazione del lavoro (chiarire i ruoli e le responsabilità, adeguare il lavoro agli organici, dare la possibilità ai lavoratori di partecipare alle decisioni che li riguardano, sviluppare la comunicazione, chiarire le effettive prospettive di carriera, attivare opportunità di interazioni sociali tra i lavoratori).

8. Progetto regionale "Qualità, regolarità e sicurezza sul lavoro. Il lavoro di qualità nella Grande Distribuzione Organizzata (GDO)". A cura dell'Ufficio Sicurezza e Qualità del Lavoro del Dipartimento Ricerca, Innovazione, Istruzione, Formazione, Lavoro e Cultura della Regione Liguria, con la collaborazione dei Referenti delle Parti Sociali dell'Agricoltura e della Grande Distribuzione Organizzata. Genova, 2011

Il documento relativo a questo progetto si articola in Premesse, 3 capitoli, Conclusioni e Allegati. I contenuti vengono riportati di seguito:

- Premesse (obiettivi del progetto, progettazione del percorso di ricerca, impostazione metodologica)

- Capitolo 1: La grande distribuzione organizzata in Liguria. Quadro di contesto (scenario economico internazionale e nazionale, scenario strategico e organizzativo, normativa, principali definizioni e classificazioni, la rete distributiva in Italia e in Liguria, gli occupati).
- Capitolo 2: La rilevazione dei dati (note metodologiche, il campione, il questionario di rilevazione, le criticità emerse, i risultati della rilevazione, i soggetti coinvolti nell'indagine, le classi di età, il titolo di studio, la tipologia oraria, l'inquadramento professionale, le tipologie contrattuali, i lavoratori stranieri).
- Capitolo 3: L'analisi dei casi (la popolazione aziendale, tempi e luoghi di lavoro, la formazione, la carriera, qualità, salute, sicurezza, responsabilità sociale, la soddisfazione del personale).
- Osservazioni conclusive (buona occupazione e lavoro di qualità, flessibilità delle relazioni di lavoro, flessibilità della logistica e della sicurezza, flessibilità e innovazione tecnologica, cambiamento del lavoro).
- Vengono allegate l'analisi dei casi e la traccia delle interviste.

9. La conoscenza dello stress lavoro correlato. A cura di AiFOS. Quaderno della Sicurezza n. 2, 2011.

http://www.aifos.eu/materials/b504788cOaa68e4a48da1d9a838fck files/file/quaderni/02_2011/

Il volume espone i suoi contenuti in tre parti:

- Aspetti giuridici. Trattano dello stress legato all'attività lavorativa come problema sociale con i suoi modelli di prevenzione della gestione dello stress dopo le indicazioni metodologiche della Commissione Consultiva Permanente per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro.
- Aspetti valutativi. Descrivono la valutazione dei rischi da stress lavoro correlato con l'analisi organizzativa e le risposte del management aziendale, la valutazione soggettiva, i metodi e strumenti della valutazione, la salute e la tutela dei lavoratori, la tutela dell'INAIL dai rischi psicosociali, sempre al passo coi tempi nonostante le difficoltà.
- Aspetti organizzativi. Sono riportati gli orientamenti verso una azienda NO-STRESS, la gestione del rischio, i suoi aspetti organizzativi, la formazione al benessere organizzativo come strategia contro lo stress.

In appendice si riportano l'Accordo Europeo del 08 ottobre 2004, l'Accordo Interconfederale del 09 giugno 2008 e le indicazioni della Commissione Consultiva Permanente per la valutazione dello stress lavoro correlato del 18 novembre 2010.

10. Percezione del rischio da stress lavoro correlato tra gli insegnanti. A cura di OrizzonteScuola e ASL di Milano, settembre 2011.

Lo studio verte sulla necessità di valutare il livello di consapevolezza degli insegnanti riguardo ai rischi professionali, in particolare per il rischio da stress lavoro correlato, e di conseguenza di elaborare una strategia di prevenzione e di eventuale intervento correttivo.

E' noto che fra le *Helping Professions* (professioni di sostegno), tra cui l'insegnamento è annoverato, sono frequenti i casi di esaurimento psicofisico, che può sfociare in patologie psichiatriche: lo studio ha rilevato una diffusa mancanza di consapevolezza del rischio sia nella classe insegnante sia nell'opinione pubblica.

La ricerca è stata condotta mediante la somministrazione di un questionario compilato fra il 2009 e il 2012 da 6132 docenti residenti in 14 diverse regioni d'Italia (gli item prevedevano dati anagrafici, opinioni riguardo ai rischi sul luogo di lavoro, dati su condizioni di salute, giorni di assenze per malattia ed uso di psicofarmaci).

L'elaborazione dei dati ha mostrato che l'82% dei docenti che hanno compilato il test era rappresentato da donne di età media 50 anni. Gran parte del campione interpellato era ignaro dell'esistenza del rischio stress lavoro correlato. La quasi totalità dei docenti non ha fiducia delle istituzioni, si sente poco supportato dalle rappresentanze sociali e ha diffusa percezione di essere sotto le mire dell'opinione pubblica. La richiesta di

accertamento sanitario che il dirigente scolastico può effettuare viene vissuta come atto intimidatorio, travisando gli obblighi in materia di sicurezza e le loro finalità per la prevenzione della salute.

Esiste quindi un quadro di diffusa carenza di informazione sullo stress correlato all'insegnamento, con il richiamo di interventi formativi e un necessario supporto esterno.

11. Documento informativo sulla valutazione del rischio stress. A cura del Comitato Tecnico "Fattori Psicosociali" di AIAS, settembre 2011

Il documento riguarda l'aggiornamento del Comitato Tecnico sul Documento AIAS del 2010. Si ribadisce che nel caso di rischio da stress lavoro correlato il processo di valutazione risulta più complesso rispetto alla valutazione degli altri rischi, perché i "pericoli" non sono immediatamente identificabili mediante elementi obiettivi certi, derivanti sia dal "funzionamento" dei processi organizzativi sia delle conseguenti reazioni soggettive del lavoratore.

Le indicazioni della Commissione Consultiva Permanente del 18/11/2010 hanno indirizzato a ritenere assolto l'obbligo di valutazione con la mera raccolta dei cosiddetti "elementi oggettivi verificabili" relativi agli eventi sentinella e ai dati di contesto e di contenuto del lavoro, trascurando il fatto che tale approccio costituisce l'elemento minimo di adempimento dell'obbligo.

L'invito è quello di procedere sempre con la valutazione oggettiva+ soggettiva, onde provvedere alla efficace gestione del rischio e agli interventi migliorativi finalizzati alla prevenzione e alla sicurezza dei lavoratori.

I precedenti documenti dell'ISPESL e INAIL hanno presentato una metodologia che ha inevitabilmente un basso livello di efficacia, particolarmente se ci si riferisce al necessario principio di "effettività del risultato". Il basarsi solo su indicatori aziendali non offre la possibilità di strutturare un rapporto causa-effetto tra i dati, in quanto lo stress o il disagio diffuso non è l'unica variabile che influenzi gli indicatori. Dalla confluenza delle valutazioni preliminare e approfondita si creano condizioni ottimali per prevenire qualsiasi rischio per la salute e la sicurezza sul lavoro.

12. La reingegnerizzazione dei processi come punto di partenza per la riduzione dei rischi psico-sociali: l'esperienza dell'Ospedale di Orvieto. A cura della ASL 4 di Terni, del Presidio Ospedaliero di Orvieto, della Hospital Consulting SPA e dell'Università degli Studi di Firenze, 2011

Negli ultimi anni l'aumento dell'innovazione organizzativa non è riuscito a far efficace fronte al sempre maggiore aumento di complessità della struttura sanitaria, con conseguente potenziale aumento dei livelli di rischio.

Governare il rischio in un sistema in progressiva crescita di complessità presuppone di dotarsi di metodologie appropriate in grado di gestire risorse, norme, procedure, informazioni e comportamenti.

Partendo da tali presupposti la ASL 4 di Terni ha avviato un percorso di reingegnerizzazione del processo nell'Ospedale di Orvieto. L'obiettivo ha previsto lo sviluppo di una analisi che potesse valutare nel suo complesso tutte le fasi delle attività assistenziali. L'intento è stato quello di ridurre tutti i rischi connessi al processo e contemporaneamente di raggiungere maggiori risultati, in particolare la semplificazione del lavoro, la riduzione della burocrazia, la ridefinizione dei compiti e il miglioramento dell'efficienza del servizio.

La metodologia per la creazione di un nuovo modello organizzativo ha previsto uno schema operativo a più tappe, valendosi dell'adozione di più strumenti: metodologia di formazione residenziale e sul campo (FSC), analisi proattiva con modello HFMEA (modalità operative, risorse, documenti, punti critici e proposte di fattori correttivi), analisi osservazionale ed utilizzo di checklist specifiche riferite alla best practice per le fasi di analisi e di risposta, focus group e modelli di solving problem con coinvolgimento di tutto il personale, norme ISO 9001 per la formalizzazione del nuovo modello organizzativo.

I risultati ottenuti sono stati confortanti, dimostrando che tale metodologia può essere applicata ad altre realtà complesse al fine di favorire la riduzione del rischio.

13. Le esperienze regionali nello sviluppo e nella sperimentazione del modello valutativo. A cura della ULSS 20 di Verona, 2011.

Nel contributo vengono illustrate le esperienze regionali per la implementazione della valutazione del rischio stress lavoro correlato, indicando gli apporti al tema di Liguria, Emilia Romagna, Lombardia, Toscana, Umbria e Veneto. Il documento si sofferma soprattutto sui contributi della Regione Veneto. Vengono illustrati:

- le richieste dei documenti e strumenti preparati dalle diverse Regioni
- le figure che hanno fatto richieste degli stessi documenti e strumenti
- il feedback delle aziende nei settori dell'industria, dell'agricoltura e del terziario
- le dimensioni delle aziende per numero di dipendenti
- il piano di valutazione del rischio e la complessità lavorativa per azienda, per partizione e per gruppi omogenei
- l'identificazione delle criticità (rischio medio e alto) nel contesto e nel contenuto del lavoro per i fattori funzione e cultura, ruolo, carriera, autonomia e rapporti interpersonali, ambienti di lavoro, pianificazione dei compiti, carichi e ritmi di lavoro, orario di lavoro
- le percentuali di valutazioni approfondite (24% delle totali)
- i giudizi sui metodi soggettivi (sulla comprensibilità delle domande, sull'utilità del metodo proposto e sulla sua applicabilità).

Viene infine indicata l'evoluzione dei metodi e degli strumenti dalla checklist alle liste di controllo secondo il manuale dell'INAIL del 2011 per 2845 piccole imprese e per la scuola.

14. Documento di valutazione e analisi del rischio stress lavoro correlato. A cura della Direzione Centrale Finanze, Patrimonio e Programmazione. Servizio Prevenzione e Protezione della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. Trieste, ottobre 2011

La prima parte del documento introduce il processo di valutazione, illustrando l'inquadramento legislativo e teorico, le caratteristiche del modello (aree di indagine, indicatori e modalità di lettura dei risultati).

La seconda parte riporta la composizione del comitato di riferimento, la definizione dei gruppi omogenei e i risultati della valutazione.

La terza parte illustra l'analisi dei risultati.

La procedura della valutazione è stata effettuata con il modello ISPEL (indicatori aziendali, indicatori del contesto del lavoro e indicatori di contenuto di lavoro). Ogni struttura dell'amministrazione regionale è stata ricondotta ad una tipologia di gruppo omogeneo; sono elencate specificamente le strutture dell'organigramma regionale con le indicazioni dei codici del gruppo omogeneo relativo.

Sono di seguito riportati i risultati della valutazione obiettiva effettuata con la compilazione delle check-list, interpretate con le tabelle di lettura dell'ISPEL. Dalla lettura dei dati non emerge alcuna situazione di particolare criticità che possa richiedere interventi urgenti: il livello di rischio può ritenersi BASSO. La valutazione è stata ritenuta valida due anni: una ulteriore azione di approfondimento volta alla valutazione della componente soggettiva è ritenuta consigliabile nel gruppo dei dipendenti del Corpo Forestale e nei dipendenti della Protezione Civile, con metodologia dei focus group.

Fra le misure di prevenzione e protezione da attuare per la mitigazione del rischio vanno segnalate la creazione di strumenti di ascolto del disagio lavorativo e momenti formativi che coinvolgano inizialmente i responsabili apicali di tutte le strutture.

15. La valutazione dello stress lavoro correlato: l'esperienza dell' ASS n. 3 "Alto Friuli". A cura di S.O. Prevenzione e Sicurezza e Sorveglianza Sanitaria dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 3 "Alto Friuli". Gemona del Friuli, ottobre 2011

Il lavoro descrive l'esperienza maturata nel primo biennio dall'entrata in vigore del D.Lgs. 81/2008 da un gruppo di lavoro interdisciplinare nella valutazione del rischio stress lavoro correlato e nella individuazione e realizzazione degli interventi preventivi in una Azienda Sanitaria.

Sulla linea del Documento di Consenso SIMLII sul rischio stress lavoro correlato si è provveduto a raccogliere un insieme di dati oggettivi, che hanno consentito di definire una provvisoria scala di priorità di intervento. La fase immediatamente successiva ha previsto la somministrazione di questionari semistrutturati ai dirigenti e preposti responsabili dei servizi, permettendo un primo confronto ed integrazione fra i dati oggettivi e quelli qualitativi.

La valutazione integrata ha permesso di definire il piano degli interventi. Questi hanno previsto l'effettuazione di focus group, gruppi di debriefing, somministrazione di questionari di clima, attività di formazione sul campo, organizzazione di corsi ECM per tutto il personale, corsi mirati per l'area dirigenziale medica.

Per il personale con problemi specifici, oltre alla possibilità di accesso al Medico Competente è stato previsto uno sportello di ascolto con Psicologi. Inoltre sono stati proposti alla Direzione Aziendale interventi migliorativi (implementazione degli organici, gradimento ferie, riduzione di ore straordinarie). Annualmente si è disposto un aggiornamento dei dati obiettivi, una verifica dei risultati a breve termine e una rivalutazione del piano degli interventi.

16. Valutazione dello stress lavoro correlato nelle strutture socio-sanitarie Abruzzesi. A cura della U.O. di Medicina del Lavoro dell'Università di Chieti, ottobre 2011

Il contributo illustra un'indagine in 9 strutture sanitarie abruzzesi coinvolgente più di 1000 operatori. In alcune strutture si sono valutati gli eventi sentinella relativi allo stress lavorativo.

Psicologi del lavoro hanno somministrato e valutato questionari riguardanti la valutazione dell'ansietà nello stress lavorativo (test di Karasek e di Maslach) e la percezione dei sintomi soggettivi. Le persone reclutate includevano per la maggior parte fisioterapisti; gli altri gruppi erano composti da infermieri, tecnici di laboratorio, tecnici di radiologia medica, ausiliari socio sanitari, medici odontoiatri e assistenti alla poltrona. Come controlli sono stati valutati anche soggetti svolgenti attività di tipo amministrativo.

I risultati hanno indicato che il personale sanitario è sottoposto in genere ad una elevata domanda lavorativa, in parte compensata dalla buona disponibilità decisionale. Il personale ausiliario ha presentato percezione di stress abbastanza elevato, mentre le attività odontoiatriche hanno manifestato bassi livelli di ansietà. I fisioterapisti e gli infermieri hanno riferito livelli di stress analoghi fra loro, con valori intermedi rispetto agli altri gruppi.

Gli aspetti dell'ansia del personale esaminato è risultato correlato positivamente sia con la percezione dello stress che con l'insicurezza del mantenimento del posto di lavoro.

17. La valutazione del rischio stress lavoro correlato in un grande Comune della Lombardia. A cura dell'U.O. di Medicina Occupazionale e Ambientale - A.O. San Gerardo di Monza e dell'Università degli Studi di Milano Bicocca, ottobre 2011

La gestione del personale all'interno delle strutture pubbliche complesse, quali ad esempio una grande amministrazione comunale, è inevitabilmente condizionata da problemi relativi all'organizzazione del lavoro che incide sul benessere psicofisico dei lavoratori; in particolare, in base alla bibliografia scientifica, emergono alcune aree critiche circa il rischio stress lavoro correlato.

La valutazione del rischio specifico, effettuata in sette compartimentazioni organizzative omogenee di una amministrazione comunale lombarda, è stata effettuata con la somministrazione di check-list riguardanti i potenziali fattori di rischi organizzativi/indicatori sentinella e dello stress percepito sulle dimensioni organizzative critiche (job-strain).

L'analisi dei risultati relativi a tali condizioni ha evidenziato un rischio generale non elevato, seppur con differenze statistiche significative fra le medie dei risultati derivanti dalle interviste dei lavoratori, caratterizzate da valori più elevati rispetto ai dirigenti.

I dati relativi allo stress lavoro correlato percepito dagli operatori identificano altresì un rischio generalmente controllato, ad eccezione del settore "educazione", che evidenzia livelli alti di stress e una scarsa qualità dei rapporti con le figure gerarchiche, e il settore "uffici", ove invece ha pesato lo stress correlato al basso contenuto lavorativo delle mansioni svolte, percepite come scarsamente gratificanti.

18. Lo stress lavoro correlato associato a disturbi cutanei nei lavoratori ospedalieri. A cura dell'Istituto di Medicina del Lavoro dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, del National Institute for Health and Welfare di Helsinki, dell'University College di Londra, della ASL RMF Civitavecchia, del Dipartimento di Dermatologia dell'Ospedale Giovanni Paolo II di Lamezia Terme e dell' INMI L. Spallanzani IRRCS Roma, ottobre 2011

Il documento ha la finalità di valutare se lo stress lavoro correlato (alto carico, basso controllo, basso sostegno sociale, strain e isostrain) sia associato con la presenza di disturbi cutanei nei lavoratori ospedalieri e se i problemi psicologici, come l'ansia e la depressione, intervengano in questa relazione.

1744 lavoratori ospedalieri sono stati invitati a rispondere a un questionario sui disturbi cutanei e sui fattori psico-sociali. Il 25% dei lavoratori ha dichiarato di aver sofferto di disturbi cutanei alle mani nei 12 mesi precedenti: in particolare l'elevato carico psico-sociale sul lavoro, il basso sostegno sociale e l'elevato strain e isostrain erano tutti associati con elevata prevalenza ai disturbi cutanei alle mani. Anche la depressione e l'ansia si associavano ai disturbi cutanei, pur dopo la correzione dei disturbi psicologici.

Lo stress da lavoro gioca quindi un ruolo significativo nella comparsa dei disturbi cutanei nei lavoratori ospedalieri. La prevenzione delle dermatiti cosiddette "da guanti" deve tener conto di questa significativa associazione.

19. La valutazione dello stress lavoro correlato nel personale di un Centro di Riabilitazione. A cura dell'Istituto di Medicina del Lavoro dell'Università Cattolica del Sacro Cuore e di L.U.M.S.A. - Facoltà di Scienze della Formazione Roma, ottobre 2011

In considerazione della multifattorialità della genesi dello stress ci si è proposti di valutare, analizzando anche l'importanza delle caratteristiche anagrafiche e lavorative, la percezione soggettiva dello stress lavoro correlato utilizzando come strumento di indagine il Questionario Indicatore modello ISPESL-HSE. Il settore occupazionale prescelto per l'analisi è stato l'intero personale di un Centro Riabilitativo con l'obiettivo di verificare in quale personale le sei dimensioni fonti di stress siano presenti nei soggetti considerati.

Dall'analisi individuale delle singole dimensioni indagate è risultato che i campi che si riferiscono alla "domanda" e al "supporto" da parte dei colleghi di pari livello hanno prodotto buoni risultati, pur necessitando di un miglioramento. Nelle restanti dimensioni ("controllo", "supporto dai superiori" "relazioni", "ruolo" e "cambiamento") si è rilevata invece una chiara necessità di miglioramento.

20. Valutazione del rischio lavoro correlato in giornalisti della carta stampata e radiotelevisivi. A cura della U.O. di Medicina del Lavoro del Dipartimento di Salute Pubblica e Medicina delle Comunità della Università di Verona, ottobre 2011

E' stato utilizzato il metodo integrato proposto da INAIL per la valutazione del rischio stress lavoro correlato in una Società che opera nel settore dell'editoria e della informazione. L'indagine ha riguardato i lavoratori di tre testate giornalistiche (quotidiani locali) e di tre reti televisive; i giornalisti svolgono la loro attività in differenti sedi, con autonomia dal punto di vista organizzativo e gestionale.

I risultati ottenuti con le check-list compilate dal gruppo di valutazione aziendale, hanno messo in evidenza un aumento dei livelli di certi indicatori di rischio: frequenza di assenze per cause diverse da malattia, assenze per malattia, infortuni sul lavoro, ferie non godute e richieste di trasferimento. Punteggi elevati di rischio sono emersi anche relativamente alla funzione e cultura organizzativa, alla autonomia decisionale, al controllo e alla pianificazione dei compiti e all'orario di lavoro.

I risultati ottenuti con i questionari compilati dai lavoratori hanno altresì evidenziato per i giornalisti radiotelevisivi una situazione di elevato rischio per le seguenti dimensioni organizzative: "domanda", "supporto fra colleghi", "relazioni" e "cambiamenti". Fra i giornalisti della carta stampata maggiormente critica è risultata la dimensione "relazioni".

La valutazione soggettiva ha confermato la maggior parte dei risultati emersi con la valutazione obiettiva effettuata dal gruppo di valutazione aziendale.

21. I rischi da stress lavoro correlato: normativa, procedure di valutazione e organizzazione del lavoro. A cura dell'Ufficio Scolastico Regionale per la Basilicata e del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca. Potenza-Matera, ottobre 2011

Il seminario di aggiornamento per R.S.P.P. è frutto del Gruppo di Lavoro nominato dal Direttore Generale USR prot. 225 del 13/01/2011, con la collaborazione delle OOSS CISL, CGIL, UIL, SNALS.

Vengono innanzitutto presentati gli interessi collettivi e gli interventi di cambiamento del metodo presentato per la valutazione e gestione dei rischi da stress lavoro correlato in ambito scolastico (soggetti coinvolti nella valutazione, percorso di valutazione, attenzione nella e sulla valutazione).

Il metodo si basa sulla griglia di raccolta dei dati oggettivi, sulla checklist che indaga le possibili sorgenti di stress, su un questionario soggettivo per la problematica di metodo (solo quando la valutazione preliminare identifica la presenza di un livello di rischio alto), sul coinvolgimento dei lavoratori e dei Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza nel processo di valutazione.

Vengono infine fornite le misure preventive che scaturiscono dalla metodologia e un pacchetto formativo, gestiti dal R.S.P.P. della scuola, eventualmente in collaborazione del Medico Competente.

22. Stress lavoro correlato. Dalla valutazione del rischio agli interventi correttivi secondo la check list INAIL del maggio 2011. A cura di ASL Roma C, del Coordinamento del Gruppo di lavoro Interregionale "Stress lavoro correlato" e dello SPISAL ULSS 20 di Verona. Volume edito da EPC, Roma, 2011

Nel CD Rom allegato al volume è apprezzabile uno strumento di valutazione pratico e di facile utilizzo in Microsoft Excel, che assiste l'operatore nella compilazione della check list, consente l'identificazione del livello di rischio e suggerisce le corrispettive azioni correttive per le aziende, i gruppi omogenei e le partizioni organizzative. I capitoli del libro sono:

- I rischi psico-sociali (aspetti generali, l'Accordo europeo, molestie e violenze, il burn out, il mobbing).
- Lo stress (definizioni, fattori di rischio, principali modelli teorici, interventi di prevenzione).
- Criteri e metodi di valutazione (riferimenti normativi, ambito di applicazione, aspetti generali della valutazione, criteri e metodi della stessa).
- Le indicazioni metodologiche per la valutazione (metodo a due livelli, guida operativa delle Regioni, indicazioni della Commissione Consultiva).
- Organizzazione e percorso della valutazione (preparazione dell'organizzazione, individuazione dei gruppi omogenei, valutazione preliminare, pianificazione degli interventi correttivi, verifica della efficacia, valutazione approfondita, formalizzazione del documento di valutazione, monitoraggio e verifica).
- Strumenti di valutazione preliminare (la check list, i risultati della sperimentazione, le proposte per le piccole imprese, la nuova proposta del Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'INAIL).
- Le azioni correttive (interventi di tipo organizzativo, interventi per la comunicazione, interventi di tipo formativo, procedure, interventi di tipo tecnico, identificazione delle azioni correttive).
- Strumenti della valutazione approfondita (questionari, focus group, interviste semistrutturate, questionario indicatore modello INAIL HSE).
- La sorveglianza sanitaria e il ruolo del medico competente.

L'esperienza insegna che, in una materia così difficile, è del tutto illusorio pensare che lo strumento metodologico condizioni la volontà del datore di lavoro ad approfondire in maniera veridica la valutazione. Una buona ed efficace valutazione può essere condotta solo quando l'azienda riconosce il proprio interesse ad analizzare e correggere la propria organizzazione, anche al fine di migliorare la produttività sotto il profilo quantitativo e qualitativo. Questo orientamento rappresenta una sfida per la professionalità dei consulenti, chiamati non più soltanto ad interpretare una realtà, quanto piuttosto a proporre alle aziende interventi adeguati e sostenibili.

23. Linee Guida per la valutazione dello stress lavoro correlato. Indicazioni generali esplicative sulla base degli atti normativi integrati. A cura di Regione Lombardia, 04/12/2011

Il documento si propone i seguenti obiettivi:

- Ricondurre i riferimenti normativi e le indicazioni metodologiche ad un quadro articolato e quindi non semplicistico, ma sicuramente armonico e integrato.
- Accompagnare il percorso valutativo in atto presso le imprese, chiedendo in particolare le caratteristiche intrinseche della fase di valutazione preliminare e, qualora necessaria, della fase di valutazione approfondita prevista dagli indirizzi della Commissione Consultiva Permanente.
- Dare indicazioni per l'applicazione dei metodi e strumenti opportuni per il percorso di valutazione del rischio da stress lavoro correlato, evitando quelli che potrebbero sembrare inadeguati.
- Fornire utili suggerimenti per un percorso di valutazione e di gestione del rischio SLC praticabile e fattibile anche da parte delle piccole imprese.
- Valorizzare il contributo delle Linee di Indirizzo della Regione Lombardia come utile riferimento in termini di "metodo" e "criteri" di approccio valutativo.

24. Il Medico Competente nella valutazione del rischio stress lavoro correlato e di fronte ai sintomi di disagio psichico. A cura di SPISAL ULSS n. 6 di Vicenza, dicembre 2011

Il ruolo del Medico Competente è stato definito dall' art. 28 del D.Lgs. 81/08, quale parte attiva del sistema di prevenzione, di tutela della salute e della sicurezza aziendale. In particolare deve egli considerare le numerose fonti di stress inerenti il lavoro, i sintomi dello stress e le patologie psicosomatiche individuabili nel contesto della "patologia" dell'ambiente di lavoro.

La Regione Veneto, con la Legge Regionale del 22 gennaio 2010, ha promosso e sostenuto azioni e iniziative volte a prevenire il disagio lavorativo e i danni di costrittività organizzativa (progetti di formazione professionale, sportelli di assistenza e di ascolto, centri di riferimento per l'accertamento dello stato di disagio psico-sociale, misure di tutela da parte dei datori di lavoro, supporto agli SPISAL sulle verifiche sui luoghi di lavoro). In particolare nei centri di riferimento per il benessere lavorativo sino presenti medici specialisti in Medicina del Lavoro (come coordinatori), psicologi esperti in Psicologia del Lavoro e di test psicodiagnostici, psichiatri.

Dalla letteratura di settore i soggetti a maggior rischio di stress sono i minatori, gli agenti di polizia, gli agenti di custodia carceraria, i controllori del traffico aereo, gli addetti alla guida di autobus e treni, i lavoratori turnisti, i lavoratori della sanità, gli insegnanti, i lavoratori atipici, gli addetti ai call center.

Nella valutazione del rischio la Commissione Consultiva Permanente ha definito indicatori verificabili dei fattori stressogeni di contesto e di contenuto di lavoro, nonché ha indicato il noto diagramma di flusso della valutazione. In tale percorso il Medico Competente deve:

- Partecipare al team di valutazione per l'identificazione dei gruppi omogenei
- Fornire i dati degli eventi sentinella
- Partecipare alla compilazione delle check list
- Applicare eventuali strumenti di valutazione approfondita del rischio, se in possesso di adeguata formazione
- Contribuire all'individuazione delle misure correttive
- Gestire i casi individuali di disturbi psichici da costrittività organizzativa sul lavoro
- Partecipare alle iniziative aziendali di promozione della salute
- Rispettare l'obbligo di certificazione di malattia professionale, denuncia e referto agli organi competenti.

Nell'ambito delle disposizioni normative vigenti non esiste un obbligo di sorveglianza sanitaria per i lavoratori esposti a stress: essa non costituisce una misura di elezione per tale tipo di rischio, dovendo essere privilegiati gli opportuni interventi sull'organizzazione del lavoro rivolti a ridurre il rischio.

25. Progetto “Stress lavoro correlato e rischi psico-sociali negli ambienti di lavoro: prevenzione e vigilanza nelle aziende e gestione dei casi di patologia”. A cura dell’Azienda ULSS 12 Veneziana. Dal Rapporto di Servizio “Consuntivo 2011 e Programma 2012-2013”

Nel giugno 2011 la ULSS Veneziana ha attivato un progetto per affrontare in modo strutturato il tema dei rischi psicosociali e del rischio lavoro correlato. Il progetto ha trovato i suoi fondamenti nelle richieste del territorio, nelle modificazioni del mondo del lavoro e nella normativa vigente e ha consentito la creazione di un Centro di riferimento per il benessere organizzativo nei luoghi di lavoro presso la ULSS del capoluogo.

Nel trattare la tematica è stata fondamentale la cooperazione dei medici del lavoro e degli psicologi.

Nel corso del progetto sono stati esaminati numerosi casi di sospette patologie occupazionali correlate allo stress e a disfunzioni dell’organizzazione del lavoro.

Nelle aziende è stato dato supporto specialistico per in miglioramento effettivo con incontri con i datori di lavoro e le figure rappresentative della sicurezza aziendale. Sono stati affrontati programmi preventivi operativi su strumenti e comunicazione, coinvolgimento delle risorse umane e migliore definizione dei ruoli. Sono state in diversi casi coinvolte anche altre figure professionali come il consigliere provinciale di parità e il consigliere di fiducia per la risoluzione di aspetti organizzativi.

L’esperienza multidisciplinare ha condotto ad azioni pratiche per contenere il disagio lavorativo; i tavoli di lavoro interprovinciali, con la docenza svolta da medici del lavoro e psicologi, hanno permesso di formare il personale sanitario di tutte la ULSS del Veneto.

Nel 2012 sono stati effettuati interventi più frequenti nelle imprese del settore terziario per rafforzare gli obiettivi di orientamento con eventi formativi sulla gestione di tali rischi.

26. Aggiornamento in tema di stress lavoro correlato. A cura di Poste Italiane, dal verbale della Riunione Periodica 2011 ai sensi art 35 D.Lgs. 81/2008. Roma, 2011

Dopo aver riportato i principali documenti internazionali e nazionali di indirizzo e normativi (dall’Accordo Europeo sullo stress nei luoghi di lavoro del 2004 alle linee di indirizzo della Commissione Consultiva Permanente del Ministero del Lavoro Italiano del novembre 2010), il documento illustra il contributo del Tavolo Permanente sullo stress lavoro correlato (TSLC) dell’Azienda Poste Italiane con un cronoprogramma predisposto dal Servizio Prevenzione e Protezione dell’Azienda. La valutazione preliminare ha proceduto all’individuazione degli indicatori oggettivi verificabili (eventi sentinella, fattori di contenuto e contesto di lavoro) secondo le seguenti fasi:

- Individuazione dei gruppi omogenei dei lavoratori sui quali effettuare la valutazione
- Determinazione degli indicatori aziendali
- Determinazione dei fattori di contesto e di contenuto del lavoro. con la consulenza della Cattedra di Medicina del Lavoro dell’Università di Tor Vergata di Roma e con riferimenti a diversi lavori scientifici di autorevoli Enti e Università italiane
- Acquisizione di contributi dei Rappresentanti dei Lavoratori e degli Operatori della Prevenzione aziendali.

La partecipazione attiva di questi ultimi gruppi si è concretizzata sul territorio nazionale nella produzione di circa 1500 proposte di integrazione. Tali proposte sono state analizzate dal Tavolo Permanente sullo stress lavoro correlato, onde individuare in quali sedi sia stata evidenziata la necessità di procedere ad una valutazione approfondita con raccolta di dati di percezione soggettiva dei lavoratori con questionari, focus group e interviste semistruzzurate.

Sono state infine indicate misure generiche correttive (interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi e formativi).

I contributi più significativi per tutti i comparti del 2012

27. Il progetto “Benessere lavorativo e management”. A cura di Capponi M., Consigliera di fiducia Istituto Nazionale di Fisica Nucleare (INFN), Roma, 2012

L'idea progettuale si è strutturata sul concetto di “benessere lavorativo”, riferendosi alla capacità di una organizzazione di essere non solo efficace e produttiva, ma anche di crescere e svilupparsi promuovendo e mantenendo un adeguato grado di benessere psicofisico di tutte le sue componenti ed alimentando costruttivamente la corretta convivenza sociale.

Pertanto l'iniziativa si è collocata nell'area degli interventi preventivi che la Pubblica Amministrazione adotta al fine di creare le condizioni di rimozione delle cause di disagio lavorativo e la riduzione dei casi di intervento rispetto alle situazioni di criticità. All'interno della Pubblica Amministrazione è stata promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica, in una prospettiva di cambiamento culturale, e denominata “Progetto Magellano”.

Il progetto è stato adottato da un Ente di ricerca che opera nel campo della Fisica Nucleare, e che conta 22 Sezioni e laboratori, diffuse su tutto il territorio nazionale. Va precisato innanzitutto che il metodo obiettivo, adottato in tutte le Sezioni, non ha messo in evidenza particolari criticità: in altri termini, ai sensi delle disposizioni di legge, la valutazione del rischio da stress lavoro correlato è apparso poco rilevante e non significativo. L'Ente ha però deciso di realizzare anche il metodo soggettivo, onde completare l'indagine sul benessere organizzativo con lo scopo di :

- Far emergere le criticità ed i punti di forza delle unità organizzative (sezioni e laboratori) ove è stata realizzata l'indagine.
- Avviare un percorso di formazione che potesse mettere in grado tutti i partecipanti di individuare e realizzare azioni di miglioramento dell'organizzazione del lavoro.

Il progetto ha avuto il sostegno del Comitato di Pari Opportunità e dal Comitato Etico di Garanzia, della rete dei Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza e dell'Ufficio Formazione dell'Istituto, nonché del Gruppo Nazionale per l'applicazione della normativa su salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Questi vari soggetti hanno creato un “gruppo di pilotaggio” che ha seguito passo dopo passo l'andamento della iniziativa. Il Progetto è stato condiviso e fatto proprio dalla Commissione CNPISA, che ha offerto un prezioso contributo informativo e di sostegno fattivo in coerenza con le sue funzioni nell'Ente.

Va sottolineato che il progetto è stato già sperimentato presso numerosi altri Enti della Pubblica Amministrazione (Ministeri, Università, ASL, Comuni, Province, Scuole). I focus group sono valsi come misura della salute delle persone (benessere percepito, soddisfazione lavorativa) e la salute della organizzazione (qualità della vita lavorativa), ottenendo indici di criticità moderata (vedasi più oltre).

La prima scansione del progetto dell'Ente di cui trattasi si è svolta con carattere sperimentale nel 2008 ed ha previsto l'acquisizione del “kit del benessere organizzativo” messo gratuitamente a disposizione dal Dipartimento della Funzione Pubblica: si tratta di un questionario multidimensionale di rilevazione del benessere organizzativo messo a punto dalla Cattedra di Psicologia del Lavoro della Facoltà di Psicologia della Università di Roma La Sapienza, di una guida alla realizzazione dell'indagine e di un software per la elaborazione dei grafici, tutti strumenti accessibili attraverso

un'area riservata mediante username e password. Il kit consente di avvalersi a costi contenuti di una serie di elementi di valutazione e prevenzione del rischio stress, ad integrazione di quanto già adottato in attuazione degli artt. 17 e 18 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e permette di misurare la relazione fra il dipendente e l'ambiente lavorativo, sia inteso come ambiente fisico (luoghi di lavoro, dotazioni di sicurezza, confort) sia come clima organizzativo (relazioni interpersonali, comunicazione, fonti di stress). Il questionario è composto di 100 item e monitora i seguenti fattori di base del costruito teorico:

- Supporto dei Dirigenti
- Collaborazione dei colleghi
- Equità organizzativa
- Efficienza organizzativa
- Gestione delle conflittualità
- Percezione dello stress
- Richiesta lavorativa
- Apertura all'innovazione
- Disturbi psicofisici
- Sicurezza nell'ambiente di lavoro
- Soddisfazione lavorativa

Gli ambiti dell'analisi hanno quindi considerato le dimensioni strutturali, le dinamiche professionali e relazionali, le dimensioni organizzative e gli aspetti psicofisici del lavoro.

La raccolta di dati omogenei ha consentito il confronto del benessere percepito dai dipendenti dell'Ente (31% di ricercatori, 33% di tecnici, 13% di tecnologi e 23% di amministrativi), dislocati nelle varie sedi, al fine di stabilire sia interventi mirati che strategie comuni. Grazie al progetto vi è stata occasione di sensibilizzare il personale sui temi di propria competenza (discriminazioni, molestie, mobbing, burn-out) e di intercettare preventivamente l'eventuale disagio in atto con modalità più dirette e proattive.

Sono stati individuati per ogni Sezione o Laboratorio dell'Ente di ricerca due referenti di progetto, che si sono occupati della raccolta dei questionari, dell'inserimento dei dati nel database e delle elaborazioni grafiche mediante il software ministeriale.

Fra il 2008 e il 2012 sono state estese le indagini in tutte le Sezioni e Laboratori dell'Ente. Sono stati somministrati, raccolti ed elaborati 1171 questionari su un totale di 2032 occupati, con una percentuale del 60%. Le percentuali di genere hanno visto il 69,4% di uomini e il 30,6% di donne. Il progetto è stato presentato in tutte le sedi in un seminario introduttivo per i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e i risultati sono stati illustrati, sempre in tutte le sedi, in incontri formativi a tutti i partecipanti, con un confronto più approfondito per una migliore definizione di attività future da concordare con i Direttori delle Sezioni e Laboratori.

Va precisato che la popolazione coinvolta ha presentato una certa omogeneità di funzioni operative; l'elaborazione dei dati ha considerato tre fasce di età (under 40, 40-50, over 50).

Ognuno dei fattori di indagine succitati è stato misurato attraverso un numero prestabilito di domande: per ogni compilante il punteggio medio dei vari fattori è stato calcolato sommando i valori numerici delle risposte, consentendo di ottenere la media di ciascun compilante e concorrendo ad esprimere la media complessiva dei fattori.

L'elaborazione statistica è caratterizzata da una modalità di rappresentazione del grado di percezione (punteggio) secondo il seguente schema:

- Fenomeno molto critico (punteggio 1 – 2)
- Fenomeno critico (punteggio 2.2 – 2.5)
- Fenomeno positivo (punteggio 2.5 – 2.8)
- Fenomeno molto positivo (punteggio 2.8 – 4)

I risultati, espressi in sintesi, mettono in evidenza:

- Il livello generale medio del benessere è positivo (punteggi compresi fra 2.5 e 3.2), se si eccettuano i fattori di "equità organizzativa" (punteggio 2.44), di "percezione di stress" (punteggio 2.2) e di "richiesta lavorativa" (punteggio 2.23). Tali punteggi connotano un "fenomeno critico".
- Il livello medio generale del benessere dell'Ente (punteggio 2.78) è superiore a quelli già testati della Pubblica Amministrazione (Ministeri 2.36, Università 2.52, ASL 2.58, Comuni 2.59, Province 2.65, Scuole 2.72).
- Non sono emerse per i vari fattori significative differenze di genere nei punteggi.

- Non sono evidenti altresì significative differenze dei punteggi nelle tre fasce di età, se si eccettua la segnalazione di fenomeno critico (punteggio 2.1) per il fattore “richiesta lavorativa”.

Si riferiscono infine, dopo la totale valutazione del rischio (metodo oggettivo e metodo soggettivo), i risultati sulle azioni di miglioramento da proporre in tutte le Sezioni e Laboratori circa lo stress lavoro correlato:

1. Organizzazione di seminari periodici del personale tenuti da Psicologi del Lavoro per migliorare la comunicazione interpersonale e la gestione delle conflittualità.
2. Creazione di una rete permanente di circoli di ascolto (focus group condotti da facilitatori opportunamente formati).
3. Organizzazione di seminari per il management (per migliorare le tecniche di leadership e di modifica dell'organizzazione del lavoro).

28. Documento di valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato. A cura dell'Istituto Regionale per la Programmazione Economica della Toscana (IRPET). Firenze, 2012

Il documento, dopo la presentazione dei dati identificativi dell'Azienda e dei riferimenti normativi e dei modelli si riferimento, si articola nelle seguenti sezioni:

a) *Criteria adottati.*

Viene presentato il modello *Social Stress Risk* (SSR) del Centro Ferrari Sinibaldi di Milano, che prevede, per effettuare la valutazione dei rischi, i sopralluoghi nei luoghi di lavoro, l'analisi dei dati obiettivi, i risultati della sorveglianza sanitaria, l'analisi nell'ambiente di lavoro dei fattori di rischio, l'analisi dei dati soggettivi con questionario WSRQ pro. I fattori di rischio sono raggruppati in 5 macro-categorie (comunicazione, ruolo, relazioni ambientali, ambiente, ecologia personale), delineate in sottofattori.

b) *Individuazione delle attività lavorative e mansioni omogenee.*

Sono stati elencati il numero di addetti per mansione (addetti alla ricerca, addetti ai servizi, addetti alla amministrazione), fascia di età e genere.

c) *Valutazione dei rischi e analisi dei dati con questionario WSRQpro.*

- Raccolta dati obiettivi. Indice di assenteismo inferiore alla media nazionale, turnover nella norma, frequenza infortuni irrilevante e con indice di gravità basso, assenza di provvedimenti disciplinari, assenza di lavoro a turni, assenza di rischi fisici.
- Stressori. Spostamento della sede di lavoro, blocco delle promozioni, comunicazioni poco efficaci.

d) *Indici di individuazione dei fattori di rischio (scala da 10 a 100 - Indagine statistica).*

- Sono state raccolti dati soggettivi su schede di valutazione dei rischi nei diversi ambienti di lavoro con diversi indicatori (comunicazione capo-collaboratore, tra colleghi, con l'esterno, istituzionale; conoscenza degli obiettivi lavorativi; linguaggio condiviso; fiducia; responsabilità; grado gerarchico, dipendenza, autonomia, diversità; dimensione dei gruppi; decisionalità; gestione risorse; controllo del lavoro, ruolo e compiti; riconoscimenti e prospettive professionali; illuminazione, igiene ambientale, microclima rumori, radiazioni strumenti e mezzi, contatti con sostanze, posture e movimenti; lavoro e vita privata.
- Risultati dell'analisi questionari WSRQpro. Rilievo di punteggio medio-alto solo su fattori comunicazione, prospettive professionali, posture, grado gerarchico e diversità. Non significative divergenze di genere.

e) *Misure preventive e programmazione delle azioni di protezione.*

- Interventi preventivi primari: riunioni periodiche di confronto fra il personale delle diverse sezioni, installazione di “cassetta di suggerimenti”, migliore disposizione ergonomica dei diversi ambienti.
- Interventi preventivi secondari: formazione in materia di comunicazione e/o team building e monitoraggio annuale della situazione con analoghe modalità.

29. Indicazioni per la corretta gestione del rischio e per l'attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18/11/2010 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. A cura del Coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei Luoghi di Lavoro, gennaio 2012

Nell'introduzione si danno indicazioni generali dello stress (risposta fisiologica dell'organismo ad ogni modificazione effettuata su di esso o sindrome generale di adattamento), degli stressori, del burnout, del mobbing. Si ricordano inoltre le indicazioni metodologiche della Commissione Consultiva Permanente e dell'INAIL per la valutazione dello stress lavoro-correlato.

Nella prima parte si discutono i principi generali della valutazione dello stress lavoro correlato, i percorsi che debbono essere seguiti, i contenuti minimi del Documento di Valutazione del Rischio in relazione allo specifico argomento, gli attori che debbono produrre tale valutazione, la partecipazione dei lavoratori e degli RLS, la valutazione preliminare attraverso le checklist.

Nella seconda parte si affronta la valutazione obiettiva, parametrica e complessiva, sempre sulla base delle indicazioni fornite dalla Commissione Consultiva Permanente e dell'INAIL.

Nella terza parte si illustrano le misure correttive e le azioni di miglioramento, la loro definizione di efficacia e la loro verifica.

Nella quarta parte si descrive la valutazione approfondita di gruppi omogenei sulla base della percezione soggettiva dei lavoratori, che prende in esame tutti i fattori considerati nella fase preliminare; si valutano le caratteristiche dei questionari, le interviste semi-strutturate, i focus group.

Nell'ultima parte si discutono i compiti del Medico Competente, la Sorveglianza Sanitaria e si danno indicazioni per la Vigilanza (controllo dei percorsi di valutazione, dei contenuti dei DVR e delle sanzioni da applicarsi in caso di mancata o carente valutazione del rischio, formando una apposita "Lista di controllo" per la Vigilanza).

30. Le indicazioni tecniche della Regione Toscana per la valutazione del rischio da lavoro correlato. A cura del Centro per lo studio dei disturbi da disadattamento lavorativo dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana. Firenze, aprile 2012

Dopo una riproposizione degli aspetti generali sulla gestione del rischio da stress lavoro correlato, si confermano le metodologie della Commissione Consultiva Permanente come le più valide per un riscontro utile nel miglioramento dell'organizzazione del lavoro nelle PMI.

La valutazione del rischio impone 5 livelli:

- rischio non significativo: interrompere la valutazione
- rischio basso: rivalutazione dopo 2 anni
- rischio medio: effettuazione della sorveglianza sanitaria
- rischio elevato: attuazione delle misure di tutela per la criticità globale
- rischio molto elevato: attuazione delle misure specifiche di tutela per la criticità individuale

Si riportano le esperienze di 65 aziende valutate, pubbliche e private. Nell'83% delle rilevazioni fatte utilizzando il JCQ hanno avuto esito "active" e quindi determinato dalle checklist (di cui il 41% con rischio basso e 55% di rischio medio). Il Social Support (SS) nel rischio basso è più alto di quello di altri livelli di rischio: quindi sembrerebbe che un basso livello di rischio sia anche determinato da un buon supporto sociale.

31. I rischi da stress lavoro correlato nella scuola. Metodo operativo completo di valutazione e gestione (versione 2, 2012). A cura della Direzione Generale dell'Ufficio Scolastico Regionale del Veneto e del Gruppo Regionale SPISAL –Azienda ULSS n. 22, Verona, 2012

Ogni dirigente scolastico, responsabile della salute e sicurezza di tutti i suoi lavoratori, deve essere consapevole che un contesto lavorativo caratterizzato da un buon livello organizzativo e, nel contempo, capace di tutelare e di valorizzare il capitale umano a disposizione, favorisce la crescita dell'istituzione

scolastica in termini di qualità e di offerta formativa, di sviluppo e di ricerca didattica. Il risultato di questo processo di crescita è la prevenzione del disagio e la promozione del benessere organizzativo (confort ambientale, chiarezza degli obiettivi del lavoro, valorizzazione delle persone, attenzione ai flussi informativi, relazioni interpersonali e riduzione delle conflittualità, operatività e chiarezza dei ruoli, equità nelle regole e nei giudizi).

Viene proposta la metodologia fornita dai riferimenti normativi attuali, in collaborazione con il Gruppo regionale SPISAL sullo SLC, evidenziando i ruoli del Gruppo di Valutazione (dirigenti scolastici, RSPP, RLS e medico competente (se nominato), responsabile di qualità), che deve esaminare gli strumenti di valutazione, e si forniscono alcuni esempi di metodologia applicata a diverse tipologie di istituzioni scolastiche.

In particolare si propongono griglie di valutazione e checklist (ambiente, contesto e contenuti del lavoro per personale insegnante, personale tecnico, personale ausiliario e amministrativo). La valutazione approfondita prevede l'utilizzo di questionari differenti per i quattro gruppi omogenei citati. Seguono la valutazione complessiva e l'individuazione dei livelli di rischio, l'uso della checklist per le azioni correttive e di miglioramento, il pacchetto formativo per ogni tipologia di operatori scolastici (formazione di base e aggiornamento) e l'aggiornamento del DVR.

Infine si esaminano gli strumenti per la valutazione approfondita con le metodologie proposte dalle Linee Guida dell'INAIL. Il report finale deve essere presentato a tutto il personale della scuola.

32. Piano formativo per gli operatori dei Servizi di Prevenzione e Sicurezza negli ambienti di lavoro.

A cura del Coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei Luoghi di Lavoro e dell'INAIL Ricerca – Dipartimento di Medicina del Lavoro. Roma, luglio 2012

Nell'ambito del Coordinamento Interregionale PISLL, il sottogruppo di lavoro sui rischi dello stress lavoro correlato ha messo a punto un piano di formazione per gli operatori dei Servizi di Prevenzione e Vigilanza delle ASL che si trovano ad affrontare queste tematiche, onde consentire un comportamento univoco da parte degli Organi di Vigilanza ed attuare azioni a valenza preventiva più ampia (promozione, assistenza, accoglienza di casi singoli o di gruppo, ecc.).

Vengono innanzitutto illustrati ruoli e compiti dei Servizi di Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro sia nello svolgimento delle attività di vigilanza e di controllo (ispezioni dei luoghi di lavoro, attenzione sul tema specifico dei rischi da stress lavoro correlato, individuazione delle professionalità impegnate, creazione di archivi documentali, creazione di reti di relazioni interne ed esterne, programmazione di interventi, valutazione dei post-interventi, archiviazione della documentazione acquisita, monitoraggio e controllo) sia nelle attività di promozione e assistenza (divulgazione della cultura della salute e della sicurezza sul lavoro, implementazione della gestione, esplicitazione dell'offerta, attivazione di interventi, accoglienza di casi singoli o di gruppi di lavoratori, modalità di programmazione degli interventi mirati).

La formazione degli operatori ha importanti obiettivi (conoscenza del fenomeno stress, della normativa nazionale e internazionale, dei ruoli e dinamiche relazionali, dei metodi e strumenti utilizzati nel processo di valutazione del rischio, delle principali misure di prevenzione; promozione di iniziative di sensibilizzazione in collaborazione con le associazioni datoriali e dei lavoratori).

Vengono descritti i destinatari dei Corsi, le modalità organizzative e le tecniche formative. Si riportano infine due modelli di Corsi formativi (per attività di assistenza e vigilanza e per la gestione dei casi individuali) e le modalità delle verifiche di apprendimento.

33. Approfondimenti sui rischi psico-sociali, A cura dell'Agencia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro, settembre 2012

Due nuove relazioni dell'EU-OSHA approfondiscono le questioni dei rischi psico-sociali. Si tratta di:

- *"Management of psychosocial risks at work"* (Gestione dei rischi psico-sociali sul lavoro)
- *"Drivers and barriers for psychosocial risk management"* (spinte e ostacoli nella gestione del rischio psicosociale)

A partire dall'indagine ESENER, che ha fotografato il modo in cui i dirigenti e i rappresentanti dei lavoratori stanno attualmente gestendo i rischi psico-sociali e il loro impatto per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro in Europa, i dati sono stati ulteriormente analizzati e le imprese monitorate nella adozione di soluzioni opportune.

Quello che risulta è che la maggior parte delle imprese europee (74%) *non dispone di procedure per la gestione dello stress sul posto di lavoro e di altri rischi psico-sociali*. Questo avviene nonostante il problema sia largamente sentito: il 79% di Dirigenti dell'Unione Europea è preoccupato per lo stress sul lavoro e il 40% per la violenza e le molestie; l'80% dei lavoratori si aspettano che i livelli di stress aumenteranno nei prossimi 5 anni.

Dalle ricerche emerge una diffusa difficoltà a risolvere il problema: solo il 3% delle imprese sta affrontando i rischi psico-sociali con interventi sistematici e integrati che coinvolgono l'intera azienda e ben il 22% delle aziende non ha messo in atto alcuna delle misure di prevenzione previste.

La mancanza di conoscenza, di assistenza tecnica, di linee guida e in ultime di risorse sono le principali motivazioni che rendono difficili o inefficaci gli interventi delle aziende.

Fattori di stimolo per azioni adeguate sono risultati invece l'esistenza di un quadro normativo, il coinvolgimento della fascia dirigenziale, la pressione e la partecipazione da parte dei lavoratori e la gravità del problema, misurabile in alti tassi di assenteismo: le ricerche mostrano che circa il 50-60% di tutti i giorni di lavoro persi sia legato a rischi psico-sociali, e che a causa di disturbi di salute mentale siano spesi nell'Unione Europea 240 miliardi di euro all'anno.

Sebbene i rischi psico-sociali stiano cominciando ad essere riconosciuti come problema fondamentale dai responsabili politici sembra che vi sia un divario fra politica e pratica nel mondo in cui tali rischi vengono gestiti a livello delle imprese. Il 40% delle imprese sostiene di aver bisogno di maggiori informazioni e più assistenza nell'affrontare i rischi professionali; è necessario fare di più per accrescere la consapevolezza di ciò che rappresentano questi rischi e per aiutare le imprese ad affrontarli, ad esempio mediante migliori valutazioni, modifiche dell'organizzazione del lavoro e con la formazione.

I lavoratori sono poco informati sui programmi e sulle politiche che agevolano il proseguimento dell'attività lavorativa fino all'età pensionabile, sebbene la maggior parte dei soggetti interessati dichiara di essere favorevole alla loro introduzione.

34. Rischio stress lavoro correlato. Uno studio nelle aziende pubbliche e private nella provincia di Bologna. A cura del Gruppo di lavoro della Provincia di Bologna, dell'Ente di Formazione Professionale Futura SPA, dell'INAIL, delle ASL di Bologna e Imola, della Sezione di Medicina del Lavoro dell'Università di Bologna, aprile 2012

Sono stati presentati dalla Provincia di Bologna i dati di una ricerca riguardante le modalità di valutazione del rischio lavoro correlato nelle aziende pubbliche e private del territorio. La ricerca ha coinvolto 13 aziende pubbliche e 144 aziende private (di cui 98 del settore manifatturiero) per un totale di 34.800 addetti. È stata condotta interpellando RLS e RSPP di tutte le aziende e chiedendo loro di esprimere quanto rilevato in merito allo stress.

Il primo fattore che incide sulla creazione di agenti stressanti nell'ambiente di lavoro è l'invecchiamento dei lavoratori. Il fenomeno desta particolare preoccupazione in quanto la popolazione lavorativa è destinata nei prossimi anni ad invecchiare ulteriormente.

Il secondo fattore riguarda il problema del turnover. I cambiamenti di ruolo e l'introduzione di nuovo personale creano difficoltà, sia che non avvengano affatto, rendendo la struttura rigida e pesante, sia che le sostituzioni avvengano in modo repentino e non ragionato, creando problemi all'organizzazione del lavoro.

Il terzo fattore segnalato come causa di stress è la lunghezza dei turni lavorativi e la loro distribuzione anche in orari notturni e festivi.

Nelle aziende pubbliche un maggior livello di stress è registrato nella sanità (in particolare nelle emergenze, chirurgie, oncologia, geriatria e ortopedia). Negli altri comparti di lavoro sono risultati esposti a stress in modo particolare gli addetti a call center, sportelli pubblici, polizia municipale, conducenti di bus, chi opera nel sociale, asili nido, protezione civile e sicurezza.

Tutte le aziende interpellate hanno avviato processi di valutazione del rischio. Il livello di avanzamento è molto variabile, ma per tutte sono ormai delineate le priorità di intervento e il tipo di metodologia da

attivare. Elemento che accomuna l'approccio alla valutazione dello stress lavoro correlato è la promozione in azienda della massima partecipazione dei lavoratori (fattore peraltro spesso disatteso). Gli stessi RLS dichiarano formalmente di essere coinvolti nei processi di valutazione, ma non praticamente attivati.

Lo stress lavoro correlato è oggetto di preoccupazione e vi è interesse comune nell'affrontare la tematica da cui deriva l'importanza di una azione il più possibile condivisa da tutte le parti. Eliminare o contenere i fattori stressogeni lavorativi comporta benefici per la salute dei lavoratori, ma certamente anche vantaggi economici e sociali per tutti: agire a favore della sicurezza fa bene dunque sia alla produttività delle imprese che alla qualità dell'occupazione

35. Sondaggio di opinione paneuropeo sulla sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro. A cura dell'Agenzia Europea per la Sicurezza e la salute sul Lavoro, maggio 2012

Il sondaggio è stato condotto dalla Ipsos Mori con interviste telefoniche a cittadini di 27 Paesi membri dell'Unione Europea e 6 Paesi dell'Est europeo candidati all'adesione. Tra l'ottobre 2011 e il gennaio 2012 sono state condotte 35.540 interviste ad adulti maggiorenni.

Ecco l'elenco delle domande a risposta multipla poste agli intervistati:

- Pensa che il numero delle persone esposte a stress lavoro correlato nel suo paese aumenterà, diminuirà o rimarrà costante nei prossimi 5 anni?
- Ritieni di essere inseribile nel numero di esposti durante il lavoro allo stress?
- Quanto sono importanti le buone prassi in materia di salute e sicurezza per aiutare gli individui a lavorare più a lungo prima della pensione?
- Se è presente un problema di salute e sicurezza per lo stress sul lavoro, in che misura crede che questo problema venga affrontato dai responsabili aziendali?
- E' d'accordo che le buone prassi in materia di salute e sicurezza consentano di garantire un Paese economicamente competitivo?

I risultati consentono di pervenire alle seguenti conclusioni:

- A livello Europeo l'80% degli intervistati afferma che lo stress aumenterà nei prossimi anni (il 52% in modo marcato). In Italia tali percentuali sono rispettivamente del 75% e del 39%.
- Lo stress è ai primi posti nelle preoccupazioni sia dei lavoratori che della classe dirigenziale e rappresenta quindi una priorità per la promozione e la tutela della salute dei lavoratori nella strategia dell'EU-OSHA.
- L'86% degli intervistati ritiene che la promozione della sicurezza aumenti la competitività delle aziende.
- Analoga percentuale della popolazione europea ritiene che l'adozione di buone prassi in materia di salute possa aiutare gli individui a posticipare l'entrata in pensione. In Italia la quasi totalità dei cittadini pensa che le condizioni di lavoro siano un fattore significativo per continuare a lavorare più a lungo.
- Sempre in Italia il 17% degli intervistati si ritiene molto informato circa i rischi sul lavoro, il 54% abbastanza informato, il 21% non molto e il 6% per nulla informato.
- Circa la fiducia che siano presi provvedimenti sul luogo di lavoro ove esistano problemi di sicurezza e salute, in Italia il 45% degli intervistati è abbastanza fiducioso, il 21% non molto fiducioso e il 6% non lo è affatto.

In conclusione dal sondaggio si può rilevare che la grande maggioranza della popolazione sia del parere che lo stress legato all'attività lavorativa andrà aumentando nei prossimi anni e che il far fronte ai rischi psico-sociali sia uno dei più importanti aspetti delle attività dell'EU-OSHA per migliorare la vita dei lavoratori in Europa.

36. Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro correlato secondo indicazioni INAIL. Relazione finale anno 2012. A cura del Gruppo di Lavoro dei Settori Tecnico e Sicurezza e Organizzazione e Personale del Consiglio Regionale del Piemonte, 2012

Il Consiglio Regionale del Piemonte ha svolto una seconda indagine conoscitiva (la prima fu svolta nel 2010) in un'ottica di cultura della prevenzione in grado di diffondere la consapevolezza che anche la prevenzione

del rischio stress da lavoro correlato è non solo un obbligo normativo e un investimento per il Datore di lavoro, ma anche e soprattutto verso tutti i Dipendenti.

Nella prima esperienza il questionario predisposto dall'Health and Safety Executive (HSE) e proposto dall'allora ISPESL (e l'elaborazione dei risultati prescelta: Management Standards Analysis – versione 153) era stato somministrato anonimamente a 324 Dipendenti della Regione, ottenendo la compilazione di 306 schede.

Le Linee Guida INAIL, pubblicate nel maggio del 2012 dopo le indicazioni della Commissione Consultiva Permanente, hanno riconfermato l'indicazione di effettuare la valutazione su indici di rischio oggettivi e verificabili e numericamente apprezzabili (eventi sentinella, fattoti di contenuto e di contesto di lavoro).

Dopo la costituzione del Gruppo di Lavoro (medici del lavoro e psicologi, dirigenti del personale, RLS e funzionari del settore tecnico e di sicurezza), la metodologia è consistita nell'individuare gruppi di dipendenti in rappresentanza di ogni struttura dell'Ente e nel predisporre una apposita strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale, fornendo una percezione degli elementi di contesto e di contenuto (pianificazione dei compiti, carico e ritmi di lavoro, orario di lavoro, funzione organizzativa, ruoli, evoluzione di carriera, autonomia decisionale, controlli del lavoro, rapporti interpersonali, interfaccia casa-lavoro) da inserire nel questionario da somministrare.

I risultati hanno evidenziato, per tutti i fattori esaminati, indici deponenti per livelli di rischio non rilevanti, ad eccezione di livelli medi per l'autonomia decisionale, controllo del lavoro, per alcuni eventi sentinella e per orario di lavoro. Nel documento non sono stati proposti provvedimenti correttivi.

37. Gestione dei rischi psicosociali e benessere. A cura di Health and Safety Executive – Great Britain – Management Standards. Quaero People Management & Development, Bologna 36, 2012

In premessa va detto che in Italia sugli aspetti metodologici relativi al processo di valutazione del rischio esistono oggi tre punti di vista: le forze datoriali pongono l'accento sulla priorità di dare all'analisi degli elementi oggettivi che possono indicare la presenza del rischio; le parti sociali insistono sul fatto che non si debba misurare lo stress ma le cause della presenza del rischio; l'Ordine degli Psicologi traccia il profilo dello "psicologo esperto di organizzazioni lavorative" come figura cui è opportuno affidare la gestione del processo di valutazione, sostenendo che la conseguenza dell'esposizione al rischio (cioè lo stress) sia un elemento da indagare con gli strumenti della psicologia. I tre punti di vista hanno in comune la concezione che lo stress è una conseguenza e che ciò che si deve valutare è la presenza del rischio: ciò è coerente con le linee guida nazionali emanate da organismi istituzionali e prima ancora con le best practices internazionali. Vi è anche piena concordanza di posizioni sul fatto che le fonti primarie del rischio siano l'organizzazione e i fattori organizzativi, e che grande importanza abbiano le politiche e le modalità di gestione delle risorse umane.

La HSE ritiene che i management standards definiscano le caratteristiche di una organizzazione in cui i rischi da stress lavoro correlato vengano effettivamente gestiti e controllati. Essi coprono sei aree chiave dell'organizzazione del lavoro che, se non accuratamente gestite, possono causare problemi alla salute e al benessere, ma anche minor produttività e aumento del tasso di assenteismo. In altre parole i sei management standards si riferiscono alle fonti primarie dello stress sul lavoro, che sono:

- Domanda di lavoro: include problemi come carico di lavoro, compiti, ambiente di lavoro
- Controllo: indica la discrezione che hanno gli individui sulle modalità di svolgimento del proprio lavoro
- Supporto: include l'incoraggiamento, l'appoggio e le risorse fornite dall'organizzazione, dai manager di linea e colleghi
- Relazioni: include la promozione di modalità di lavoro che evitino conflitti e comportamenti inaccettabili
- Ruolo: include la comprensione del proprio ruolo da parte dell'individuo e di quanto l'organizzazione assicuri che non vi siano ruoli conflittuali
- Cambiamento: il cambiamento organizzativo, grande o piccolo, deve essere gestito e comunicato all'interno dell'organizzazione.

I management standards rappresentano un set di condizioni che, se presenti, riflettono un livello elevato di benessere del lavoro e della conseguente performance organizzativa. Essi rappresentano una buona traccia pratica nel processo di valutazione del rischio, permettono la valutazione delle situazioni correnti mediante

l'aiuto di un survey o altre tecniche e favoriscono discussioni costruttive nel decidere i miglioramenti che possano essere attuati.

38. La valutazione del rischio lavoro correlato: verso un approccio multimetodo. A cura della Scuola di Dottorato di Ricerca in Scienze Psicologiche (Indirizzo in Psicologia Sociale e delle Comunità) del Dipartimento di Psicologia Applicata dell'Università degli Studi di Padova, 2012

Il documento segnala che numerose ricerche condotte sul tema dello stress lavorativo ricorrono ad una autovalutazione da parte del lavoratore (misure self report) per rilevare sia le fonti di *stress* sia le conseguenze in termini di *strain* psicologico e/o fisico. Gli Autori considerano inappropriato il ricorso esclusivo a misure di self report e propongono di integrare le autovalutazioni con misure che prescindano dalla soggettività del lavoratore, come, ad esempio, le eterovalutazioni o indicatori oggettivi.

Vengono descritti fra i metodi autovalutativi il *Common Method Bias* (scostamento tra relazione vera e quella osservata fra due costrutti), e l'*affettività negativa* (dimensione individuale di disposizioni di umore che riflette differenze pervasive nella concezione di sé).

Vengono descritti fra i metodi eterovalutativi le proprietà metriche di uno strumento, il metodo V.I.S. (valutazione degli indicatori di stress) messo a punto nel 2001 dal Dipartimento di Psicologia Applicata e dalla Facoltà di Medicina dell'Università di Padova, finalizzato alla valutazione dello *strain psico-fisico* da parte del Medico Competente.

I risultati dell'associazione fra fattori di rischio percepiti e dello strain psicofisico eterovalutato hanno evidenziato una correlazione fra alcuni fattori di rischio (quali il carico di lavoro e il conflitto tra lavoro e vita privata) e i sintomi psicofisici riconducibili allo stress lavorativo.

Nelle considerazioni conclusive si indica che se sono confermate le proprietà metriche dello strumento proposto (scheda 4 del metodo V.I.S.), l'utilizzo integrato di autovalutazione da parte del lavoratore e di eterovalutazione da parte del medico consente di identificare alcuni antecedenti dello strain psicofisico individuale e le caratteristiche dell'ambiente di lavoro.

39. Stress lavoro correlato negli infermieri di cure palliative. Una revisione della letteratura. Da "Peters L., Cant R., Sellik K. e Al. - Int. J. Palliat. Nurs., 18(12), 618, 2012 - PMID: 23413508 (Pub.Med - indexed Medline)

Gli infermieri addetti ai reparti di cure palliative sono a rischio di stress occupazionale in quanto il loro ruolo comporta l'esposizione alle morti frequenti dei pazienti e ai lutti familiari. Non esistono in letteratura segnalazioni numerose, sia in relazione alla frequenza dei casi sia in relazione ai livelli di stress e al burnout. Scopo del lavoro è quello di esaminare criticamente la letteratura riguardo a questo problema.

Sono stati inclusi nella revisione 16 documenti: in essi la causa di stress più comune è stata la richiesta di lavoro, mentre non sono emerse forti evidenze che le cure palliative, sia in reparti ospedalieri che in attività extraospedaliere, rappresentino alti livelli di stress rispetto agli infermieri impegnati in discipline assistenziali diverse. Anche da questi studi le cause più comuni di stress sono ricollegabili all'ambiente di lavoro, ai conflitti di ruolo e ai problemi con i pazienti. In caso di rischio confermato vengono suggerite ed attuate misure di implementazione di coping costruttivo, con discreti risultati.

I manager hanno un ruolo chiave nel fornire istruzione, formazione e addestramento per gli infermieri di cure palliative, onde migliorare lo sviluppo personale, l'adattamento e per attenuare la loro vulnerabilità nell'impatto dello stress.

40. Il rischio psico-sociale e organizzativo nel diritto del lavoro. Un'analisi comparata. Da "Working Paper Olympus" n. 14, 2012. [Organisational and Psychosocial Risk in Labour Law. A Comparative Analysis \(PDF\)](#)

L'iniziativa si inserisce nella campagna europea di sensibilizzazione sui rischi sociali organizzata dal Comitato degli Alti responsabili degli Ispettori del Lavoro con il supporto della Commissione Europea e della Svezia, stato promotore.

I contenuti sono scritti da ricercatori italiani, francesi, spagnoli, svedesi e belgi. La tematica viene analizzata attraverso tre modelli: l'approccio sistematico, la messa a fuoco sulla rilevanza del fenomeno per materie giuridiche e il confronto come metodo alla base della ricerca. Questi sono i temi trattati:

- Il rischio da lavoro oggi
- I paradossi dell'Europa sociale attraverso la regolazione dei rischi psico-sociali
- Il rischio psico-sociale, un'analisi giuridica comparata fra il Nord e il Sud dell'Europa
- La prevenzione dei rischi psico-sociali nel diritto dell'Unione Europea.

Il contributo è completato da focus sullo stato dell'arte dei rischi psico-sociali in Spagna, Svezia e Belgio e da due ulteriori contributi italiani:

- "Il diritto del lavoro e il rischio psico-sociale in Italia"
- "Oltre lo stress: i nuovi rischi e la loro valutazione globale"

41. Stress lavoro correlato. Miniguia alla valutazione del rischio. A cura di Ambiente & Sicurezza sul Lavoro e INAIL Ricerca. EPC Periodici, 2012

Nella parte introduttiva del volume si sottolinea che il problema del rischio stress lavoro correlato è reale, ma è ancora in attesa di soluzione. Il manuale è proposto da INAIL Ricerca e dai Servizi SPISAL USSL 20 di Verona e SPRESAL ASL Roma C, presentato ad uso delle aziende sulla base delle linee guida per l'analisi dei fattori stressogeni nei luoghi di lavoro e delle indicazioni della Commissione Consultiva Permanente del 2010.

Il primo capitolo è dedicato all'intervista sul tema al Direttore Generale delle Condizioni di Lavoro del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che ha fornito pareri sul significato e il valore delle stesse indicazioni della Commissione (documento dello Stato, delle Regioni e delle Parti Sociali) e sul fatto che le richieste dei lavoratori siano state prese in esame solo nella seconda fase dell'analisi, in considerazione della necessità di procedere alla valutazione per gradi. La metodologia individuata è apparsa comunque soddisfacente compromesso tra esigenze scientifiche e necessità pragmatiche.

Il secondo contributo del volume fa riferimento all'obbligo della valutazione e alla necessità di prevenire lo stress, mettendo in rilievo le iniziative nazionali e comunitarie volte all'identificazione e gestione di uno dei rischi più insidiosi per le aziende. Segue un'altra intervista all'Assessore alla Sanità della Regione Lombardia sul supporto alle imprese lombarde per la valutazione del rischio e la necessità, a un anno delle indicazioni della Commissione, di riformulare linee di indirizzo per confermare il "buon percorso valutativo" (*good practice*) proposto soprattutto a favore delle piccole e medie imprese.

Un ulteriore capitolo è dedicato alle esperienze europee: sono 19 i Paesi Europei che nel 2012 hanno disposto di una legislazione o di accordi collettivi vincolanti riguardo ai rischi psico-sociali. In particolare vengono illustrati i punti di forza e le criticità dei modelli europei HSE, Sobane e Start.

L'ultima parte tratta delle misure che debbono essere attuate dalla fase di valutazione all'adozione delle opportune azioni correttive (comunicazione, formazione, soluzioni per aree, soluzioni dirette e indirette).

In appendice sono contenuti i testi integrali e i riferimenti normativi di diverse sentenze giurisprudenziali della Cassazione Civile-Sezioni Lavoro e del T.A.R. del Lazio.

42. La valutazione del rischio stress lavoro correlato. Delibera della Commissione per l'Interpello presso la Direzione Generale per l'Attività Ispettiva del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali novembre 2012

All'Interpello n. 5 del 15/11/2012 (in risposta alla lettera circolare 23692/2012 del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi) la Commissione esprime pareri sulle indicazioni della Commissione Consultiva Permanente circa la valutazione del rischio da stress lavoro correlato, nelle quali si afferma che ad una prima fase (valutazione preliminare) può seguire una eventuale valutazione approfondita, realizzata

unicamente nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio e le misure di correzione adottate a seguito dello stress si rivelino inefficaci.

A tal proposito, secondo la Commissione per l'Interpello, il datore di lavoro può utilizzare anche nella fase preliminare della valutazione strumenti usualmente riservati alla valutazione approfondita (ad esempio questionari), al fine di individuare con maggior precisione gli interventi da adottare in concreto.

Tale approfondimento non potrà tuttavia essere svincolato dall'adozione delle misure di correzione, ma dovrà accompagnarla almeno in termini di misure minime (ad esempio attività di formazione nei gruppi di lavoratori risultati "a rischio"). Il datore di lavoro che decida di operare in tal senso dovrà aver cura di identificare con puntualità tempi e modi della applicazione degli strumenti correttivi.

43. Patologia stress lavoro correlata: aspetti eziologici e psicoclinici. A cura della UMOA – AO S. Gerardo di Monza, novembre 2012

Il contributo riporta nella prima parte alcuni dati epidemiologici dello stress lavoro correlato in Europa relativi all'anno 2005: tale fenomeno riguarda circa il 22% dei lavoratori (27% in Italia). Vengono di seguito inquadrati gli stressors del contesto e contenuto lavorativo e i rischi emergenti. Infine vengono descritti i quadri patologici stress correlati e gli articoli presentati in letteratura sulle patologie neuropsicologiche, cardiovascolari, gastroenterologiche, muscoloscheletriche, i disturbi comportamentali, i dismetabolismi, ecc.

Nella seconda parte viene riportata la casistica psicoclinica dell'Ambulatorio Stress del S. Gerardo di Monza nel 2011, la sua distribuzione per caratteristiche socio-demografiche, per genere, per fasce di età, per anzianità lavorativa specifica, per scolarità, per profili professionali, per settori produttivi: tutti questi dati vengono comparati con i dati ISTAT nazionali del 2010. Di seguito si riporta la distribuzione casistica per stressors lavorativi ed extralavorativi e per inquadramento psicoclinico (relazione nevrotica vs scolarità, relazione tra genere e stress percepito, relazione nevrotica vs stress extralavorativo).

In conclusione si riportano le attività svolte dalle UOOML della Lombardia per la promozione della valutazione/gestione del rischio presso le aziende del territorio e per l'assistenza alla persona e le ipotesi di sviluppo delle attività stesse per i prossimi anni.

44. Benessere lavorativo, rischi psicosociali e stress lavoro correlato nella scuola. Aggiornamento a cura del Sistema di Riferimento Veneto per la Sicurezza nelle Scuole (SIRVeSS), 2012

Il benessere lavorativo è il frutto della capacità di una organizzazione atta a promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori. E' un costrutto multidimensionale determinato e influenzato da diversi fattori, sia a livello individuale e di gruppo, sia organizzativo. Tali fattori sono molteplici:

- comfort ambientale
- chiarezza degli obiettivi
- valorizzazione
- ascolto
- informazione
- conflittualità
- sicurezza
- relazioni interpersonali
- operatività
- fattori di stress
- equità
- caratteristiche dei compiti utilità sociali
- apertura all'innovazione.

La costrittività organizzativa viceversa è legata a:

- svuotamento delle mansioni
- mancata assegnazione dei compiti lavorativi

- mancata assegnazione degli strumenti di lavoro
- ripetuti trasferimenti ingiustificati
- prolungata attribuzione di compiti dequalificanti
- prolungata assegnazione di compiti esorbitanti o eccessivi (specie in condizioni psicofisiche debilitate)
- impedimento sistematico all'accesso di notizie
- esclusione reiterata dalle iniziative formative e di riqualificazione
- esercizio esasperato ed eccessive di forme di controllo.

Le più recenti valutazioni con indagini soggettive (emerse dai focus group) a carico dei docenti hanno evidenziato i seguenti fattori di rischio, prevalentemente legati al contesto di lavoro:

- funzione e cultura organizzativa
- ruolo del docente nella scuola
- evoluzione della carriera
- comunicazione e relazioni interpersonali.

Le azioni di miglioramento ottenibili per tutelare e valorizzare il capitale umano a disposizione e per favorire la crescita dell'istituzione scolastica sono rappresentate dalla qualità dell'offerta formativa, dalla coerenza dei messaggi educativi, dallo sviluppo e dalla ricerca didattica e dall'ampliamento delle iniziative di apertura al territorio e alle scuole viciniori.

45. Nessun problema con lo stress. Un manuale per dirigenti. A cura dell'Ente Bilaterale del Turismo Area Veneziana e del Gruppo di lavoro Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe (BGN), 2012

Il contributo consiste in materiale informativo rivolto alla tutela del benessere mentale dei dirigenti aziendali impegnati nelle attività del settore turistico.

Dopo una introduzione sui concetti generali di stress e di salute mentale vengono fornite indicazioni sugli stili di lavoro per ridurre lo stress duraturo e l'esaurimento mentale con la buona organizzazione delle attività lavorative, la gestione del personale, e le risposte alle impegnative richieste degli utenti. Sono elencati i primi tipici sintomi che caratterizzano lo stress cronico e lo strain conseguente con test autovalutativi rapidi e proposti stili di leadership che consentano ai collaboratori di mantenere condizioni più favorevoli di benessere psico-fisico: è emerso che l'autonomia e la libertà di azione hanno un ruolo principale per garantire il sostegno dei lavoratori da parte delle direzioni aziendali.

Questo materiale formativo, tradotto dal tedesco, può essere utilizzato come supporto per la formazione dei datori di lavoro delle piccole imprese, onde richiamare l'attenzione sulle misure di prevenzione attuabili nel sostegno e rinforzo della disponibilità della dirigenza.

Sono presentate anche esperienze positive sviluppate nel contrasto al rischio lavorativo da stress in società/aziende tedesche: una sezione specifica è stata dedicata al "reintegro" dei lavoratori che si sono ammalati di patologie correlate allo stress. In particolare sono evidenziate le strategie di sostegno che i dirigenti aziendali possono mettere in atto per migliorare l'organizzazione del lavoro e facilitare il recupero di questi lavoratori.

46. La disciplina dello stress lavoro correlato tra fonti Europee e Nazionali: limiti e criticità. A cura del Dipartimento di Diritto del Lavoro dell'Università di Foggia. Dai "Working Papers" di Olympus, giugno 2012 <http://olympus.uniurb.it>

Il saggio si pone l'obiettivo di illustrare anche criticamente la disciplina del rischio lavoro correlato contenuta nell'Accordo Quadro Europeo dell'8 ottobre 2004 e in varie fonti nazionali (legislative, contrattuali e amministrative). In particolare, l'analisi si concentra sulle indicazioni metodologiche fornite dalla Commissione Consultiva Permanente per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro nel novembre 2010 (evidenziando la genericità e la lacunosità su molteplici aspetti) e sulle Linee Guida pubblicate dall'INAIL per definire compiutamente il percorso sistematico di valutazione e gestione del rischio da stress lavoro correlato.

Nelle brevi osservazioni conclusive si riportano le seguenti considerazioni:

- "... La valutazione di un rischio tanto "eccentrico" quale quello in esame deve rappresentare una presa di coscienza dell'azienda e dei lavoratori sullo stesso rischio, e non deve ridursi al mero e formale adempimento di un obbligo di legge e alla sterile integrazione del DVR attraverso l'impiego esclusivo di strumenti valutativi semplici ed economici, come i *software/check-list* presenti sul mercato, apparentemente efficaci, ma che, se usati in via esclusiva, risultano inadeguati se non addirittura controproducenti o dannosi..."
- "... Ebbene, di fronte ad un problema in cui si coglie una notevole difficoltà sia culturale, a causa della scarsa sensibilità e della limitata conoscenza della materia, sia organizzativo per i datori di lavoro, in quanto ancora poco consapevoli dell'obbligo da adempiere, le risposte fornite dalla Commissione Consultiva Permanente sembrano non consone ad ottenere una semplificazione delle procedure e una riduzione dei costi di impresa..."
- "... La genericità di alcune previsioni e la lacunosità dei molteplici aspetti delle indicazioni fornite in via amministrativa inducono ad auspicare che il Ministero intervenga, in tempi brevi, per integrare o specificare i profili più controversi della metodologia definita, anche alla luce delle critiche da più parti sollevate, magari avviando in parallelo la definizione di una procedura di valutazione che interessi anche gli altri rischi psico-sociali.... è necessario in primis un approccio complessivo di cultura della prevenzione, onde maturare la consapevolezza che prevenire il rischio da stress lavoro correlato non sia soltanto un obbligo normativo, ma soprattutto un investimento per l'azienda e per i suoi lavoratori..."
- "... Occorre quindi fare in modo che la materia divenga adeguatamente conosciuta nell'ambito delle ASL, grazie anche all'apporto interdisciplinare di figure specialistiche, sia per favorire un idoneo supporto alle aziende, sia per vigilare sulla attuazione degli interventi preventivi programmati a livello aziendale.... La procedura valutativa va improntata nella integrazione necessaria fra le fasi e sulla massima partecipazione attiva, basata sul dialogo e sul confronto tra lavoratori e soggetti responsabili della prevenzione, in modo che i primi non subiscano l'attività di valutazione come una costrizione..."
- "... In sintesi, bisogna affrontare il problema in esame non compiacendosi dell'assenza di malessere, ma individuando strategie idonee a implementare la presenza di benessere e, partendo dal presupposto che conoscendo meglio il malessere presente si può progettare e realizzare il benessere futuro, occorre puntare ad una vita organizzativa fondata non sull'assenza di malattia ma sulla presenza di salute".

47. Valutazione del rischio lavoro correlato: modelli teorici e riflessioni sulle norme vigenti. A cura della Cattedra di Medicina del Lavoro dell'Università degli Studi Tor Vergata e dell'Istituto di Medicina del Lavoro dell'Università Cattolica del Sacro Cuore – Roma. Da "Rapporti ISTISAN 12/10 – Atti del Corso "Gestione del Personale, qualità della vita di lavoro e dello stress lavoro correlato". Roma, settembre 2012

Il Corso ha avuto come obiettivo generale quello di fornire ai partecipanti un approccio di riferimento e gli strumenti operativi per una efficace gestione del personale sulla valorizzazione del capitale umano, sul miglioramento delle condizioni di lavoro e quindi sulla riduzione e/o prevenzione del rischio stress lavoro correlato.

Il contributo si articola sui motivi per i quali si origina lo stress e sui fini della valutazione e della gestione del rischio, riportando i modelli teorici forniti a livello internazionale e nazionale e favorendo alcune osservazioni sulle norme vigenti in Italia.

Nelle conclusioni si afferma come sia condivisa la difficoltà di definire in modo univoco lo stress lavoro correlato e di eleggere una metodologia di analisi come la migliore attuabile. Nel nostro contesto italiano rimane l'obbligo normativo ricaduto sulle spalle del Datore di lavoro che, sempre più spesso, si trova con fatica a far quadrare i bilanci di realtà produttive, spesso piccole o piccolissime, che a mala pena riescono a sopravvivere. Il rischio che si corre, tanto per le piccole quanto per le grandi realtà lavorative, è che da un lato la valutazione dello stress si riduca ad un ennesimo (e alquanto semplicistico) adempimento normativo, dall'altro che sia strumentalizzata per portare avanti rivendicazioni da parte dei lavoratori che non possono trovare la loro gestione, né tantomeno risoluzione, in un documento di valutazione del rischio. Probabilmente l'approccio più strategico a tale materia potrebbe essere quello di sperimentare, con onestà

intellettuale, percorsi e strumenti ancora imperfetti, nella convinzione che solo la ricerca, la sperimentazione e l'applicazione riusciranno davvero a migliorarli.

Un ultimo motivo per occuparsi della valutazione del rischio da stress lavoro correlato è riconducibile al fatto che potrebbe rappresentare una reale opportunità di miglioramento delle caratteristiche e delle condizioni di lavoro delle donne e degli uomini oggi. Ora più che mai, proprio alla luce del collasso del sistema economico e lavorativo (con significative ripercussioni sul piano penale in caso di inadempienze), si propone di "misurare" lo stress e intervenire in un'ottica migliorativa onde recuperare una vocazione di impresa, che non si esaurisca solo nell'indice dei profitti, ma si compia in un orizzonte più vasto e più nobile che qualunque imprenditore, definito utopista o illuminato, aveva osato intravedere anni or sono.

48. Un modello di ricerca-intervento per la valutazione dei rischi psicosociali presso l'Azienda Sanitaria Locale di Lecce. A cura della U.O. Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione della ASL di Lecce. Da "Rapporti ISTISAN 12/10, Corso su "Gestione del personale, qualità della vita di lavoro e stress lavoro correlato", Roma, settembre 2012

L'Unità Operativa di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione, stimolata dal governo sanitario aziendale, ha predisposto un idoneo percorso di sensibilizzazione e di formazione in un progetto di ricerca-intervento per la rilevazione del clima organizzativo e dei rischi psico-sociali, manifestando l'intendimento di rendere obiettivi realmente perseguibili di innalzamento della vita aziendale e il raggiungimento di più alti livelli di efficienza ed efficacia. L'équipe di base, composta da tre psicologi, un sociologo, un assistente sociale e un esperto di informatica statistica, è stata supportata dalla *area core* e dalla *Rete dei Referenti*. Questi ultimi, designati da ogni Unità Operativa Complessa, hanno svolto la funzione di *radar/segnalatori* dei bisogni emergenti nelle diverse realtà lavorative e di diffondere le varie iniziative intraprese in favore della tutela e del potenziamento del benessere dei dipendenti.

Vengono illustrati gli obiettivi e le funzioni, l'analisi dell'intervento-ricerca per la rilevazione dei rischi psicosociali (metodologia e strumenti, analisi quantitativa e qualitativa), la descrizione del campione, le variabili di analisi, i dati tecnici, i risultati delle 10 dimensioni indagate dal Majer D'Amato Organizational Questionnaire 10 (M_DOQ10), i risultati del questionario OPRA (Organizational and Psychosocial Risk Assessment) e le conseguenti azioni di miglioramento proposte.

Le conclusioni consentono di affermare che il percorso di rilevazione dei rischi psico-sociali non rappresenta tanto un processo di valutazione fine a sé stesso, quanto un approccio globale che richiede da un lato un profondo consenso costruito e condiviso tra i vari protagonisti, e dall'altro i cambiamenti nelle culture organizzativo-gestionali.

Come descritto da diversi Autori, esiste una stretta correlazione tra stress dei lavoratori e soddisfazione dei pazienti, che consente al personale di assistenza (medici e infermieri) di "star bene" nel proprio ambiente lavorativo: il servizio che loro garantiscono potrà giovare di tale benessere.

49. La strategia dell'Istituto Superiore di Sanità per la prevenzione del rischio stress lavoro correlato. A cura dell'Istituto Superiore di Sanità. Da "Rapporto ISTISAN 12/10 – Corso su Gestione del personale, qualità della vita di lavoro e stress lavoro correlato". Roma, settembre 2012

Nella premessa si ricorda che l'intento del Legislatore non è tanto o solo quello di sensibilizzare i lavoratori nell'utilizzo delle misure di prevenzione e antiinfortunistica, bensì quello di porre le basi per diffondere una vera e propria cultura della sicurezza, che possa coinvolgere in maniera ampia tutte le categorie sociali e diventare un elemento imprescindibile della gestione del lavoro.

Vengono presentati successivamente i percorsi iniziali di ricognizione di indicatori e fattori dello stress lavoro correlato nell'Istituto:

- prima indagine con somministrazione di un questionario ai dipendenti nel 2002;
- organizzazione di corsi di formazione su mobbing e prevenzione del disagio lavorativo nel 2004 e 2007;
- costituzione di un Comitato Unico di garanzia per le pari opportunità e del Comitato Paritetico sul fenomeno mobbing nel 2010;
- costituzione nello stesso anno di uno sportello di ascolto e della figura del Consigliere di Fiducia;
- presenza dal 2011 sul sito del Servizio Prevenzione e Protezione dell'Istituto di documenti formativi sullo stress e sul benessere lavorativo, con successivi implementi e aggiornamenti.

Infine sono descritte le iniziative di facilitazione adottate in Istituto per specifiche situazioni di disagio da stress lavoro correlato, che risultano intraprese negli ultimi due anni:

- attivazione di percorsi di informazione e formazione continua non solo sullo stress lavoro correlato, ma anche in materia di organizzazione e gestione delle risorse umane a favore di tutti i chiamati a svolgere funzioni direttive nell'ambito dell'Istituto;
- attività di ridimensionamento del fenomeno di precariato. Il ricorso a forme flessibili d'impiego, anche a causa delle forti limitazioni delle assunzioni a tempo indeterminato, ha assunto negli ultimi anni una dimensione tale da destare preoccupazione non solo nel management dell'Istituto ma anche negli organi di governo;
- garanzia ad ogni dipendente a tempo determinato e ad ogni collaboratore dell'Istituto di un miglioramento della propria situazione giuridica ed economica;
- resistenza al trasferimento dei dipendenti per attenuare il loro disagio in considerazione della difficoltà di ricerca di un nuovo posto di lavoro, favorendo la motilità interna.

50. Indicatori per una corretta gestione del rischio e per l'attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18 novembre del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. A cura del Coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei Luoghi di Lavoro. Roma, 2012

Il documento tecnico è assolutamente rilevante e affronta ogni aspetto normativo, operativo e pratico riguardante la gestione del rischio stress lavoro correlato (la valutazione, le attività preventive, il rapporto datore di lavoro-lavoratori-organismi di vigilanza).

Il documento, impostato nella forma di FAQ, è frutto del lavoro di sintesi e di revisione del Coordinamento Interregionale PISLL e del suo sottogruppo che ha operato nel secondo semestre 2011. Richiama gli obblighi inerenti lo stress lavoro correlato a partire dal Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro, passando per le guide operative dello stesso Coordinamento Tecnico, per la lettera circolare ministeriale del novembre 2010 e per il Manuale INAIL del maggio 2011. Le voci sommarie di indice sono:

- Aspetti generali
- Principi generali sulla valutazione dello stress lavoro correlato
- La partecipazione dei lavoratori
- La valutazione preliminare
- Misure corrette e azioni di miglioramento
- La valutazione approfondita
- La verifica e il monitoraggio
- Il medico Competente e la sorveglianza Sanitaria
- Indicazioni per la vigilanza.

51. Un treno di stress: risultati di una ricerca. A cura dell'Università La Sapienza di Roma, della AUSL di Firenze 10 e della ASL di Roma C, novembre 2012

www.inmarcia.it/DOC/Volume_stressLC/Treno_carico_di_stress_Volume_intero.pdf

La ricerca di cui trattasi è stata effettuata sui macchinisti e capitreno di Trenitalia, con il coinvolgimento degli stessi lavoratori interessati attraverso un approfondito consenso secondo il modello di "gruppi omogenei" e il metodo partecipativo con un questionario elaborato dall'Università La Sapienza di Roma.

Nel documento sono stati illustrati:

- Lo stress lavoro correlato in ambito ferroviario

- Il coinvolgimento dei lavoratori nella valutazione
- Il disegno del metodo utilizzati. Il gruppo operai omogenei. La valorizzazione delle soggettività
- L'esportabilità del metodo di ricerca ad altre realtà lavorative
- Varie esperienze di valutazione e gestione dello stress nelle ferrovie
- Varie esperienze degli Organi di Vigilanza
- Il ruolo del Sindacato
- Il punto di vista del magistrato

La metodologia scelta per mettere a punto lo strumento di indagine, fondata sulla valorizzazione della soggettività operaia e sui gruppi omogenei, è stata senza dubbio l'elemento vincente della ricerca. Essa è stata utile per i lavoratori: i potenziali fattori di rischio evidenziati nell'ambito delle riunioni di gruppo omogenei si sono effettivamente rivelati in grado di esprimere il livello di stress e gli effetti sullo stato di salute. Questi ultimi elementi non sono stati invece influenzati da fattori socio-anagrafici (classe di età, stato civile, pendolarismo, sesso, ecc.).

Il metodo suggerito dal coordinamento delle Regioni integrato delle checklist INAIL appare sufficientemente adeguato in realtà produttive "ordinarie", industriali o amministrative, mentre è risultato non esaustivo nel caso di attività particolari che richiedono prestazioni lavorative come quelle oggetto dello studio, organizzato su turni aciclici, dove emergono il forte impegno psico-fisico, le responsabilità dirette e il forte condizionamento della sfera relazionale.

Il contributo conclude con l'auspicio che lo studio rappresenti per tutti un'utile occasione per ripensare non solo ai rischi presenti, ma anche ai possibili piani di miglioramento finalizzati a far crescere lo stato di benessere e di salute dei macchinisti e dei capitreno.

Lo strumento è risultato potenzialmente utile anche agli Organi di Vigilanza, che possono prendere atto che la valutazione del rischio stress lavoro correlato in ambito ferroviario potrebbe essere approfondito anche con l'utilizzo di tecniche di indagine dedicate e quindi più sensibili e specifiche.

52. Promuovere il benessere a scuola: esperienze ed indicazioni per prevenire lo stress lavoro correlato (D.Lgs. 81/2008). Atti del Convegno organizzato dal Ministero dell'Università e della Ricerca. Roma, novembre 2012

Il volume comprende le seguenti relazioni:

- *La leadership democratica a scuola* (a cura della Facoltà di Sociologia dell'Università Federico II di Napoli)
- *Lo stress da doppio carico di lavoro: aspetti di femminilizzazione della professione di insegnante* (a cura del Settore Welfare del CENSIS - Roma)
- *Scuola, benessere e giustizia: un tema di riflessione fra filosofi e sociologi* (a cura della Facoltà di Sociologia dell'Educazione – Università La Sapienza di Roma)
- *Prevenzione dello stress e promozione del benessere nel contesto scolastico nelle controversie giurisdizionali* (a cura dell'Avvocatura dello Stato – Bologna)
- *Promuovere il benessere a scuola* (a cura del Comitato di Verifica del Ministero della Difesa – Roma)
- *L'organizzazione scolastica alla luce della nuova normativa e i piani di miglioramento* (a cura della Dirigenza Scolastica I.C. – Roma)
- *Promuovere il benessere a scuola: riflessioni sul senso delle norme, della partecipazione e della formazione* (a cura del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della ricerca Scientifica – Roma)
- *Esperienze delle scuole: dall'empowerment al coaching, all'utilizzo delle nuove tecnologie per migliorare il clima relazionale e le competenze professionali* (a cura della Dirigenza Scolastica I.C. – Roma)
- *Il questionario multifattoriale sul Mal di Scuola QMMS* (a cura del Dipartimento di Psicologia Clinica dell'Università G. D'Annunzio – Chieti)
- *Vivere bene la scuola* (a cura dell'Istituto di Ortofonia – Roma)
- *Stress lavoro correlato. Una proposta per la valutazione* (a cura del Consorzio Humanitas – Roma)
- *Fattori di rischio e di protezione per la salute e il benessere dell'insegnante* (a cura della Libera Università Maria S.S. Assunta – Roma)
- *La scuola in tempo di crisi* (a cura dell'Osservatorio EURISPES sulla famiglia – Roma)

- *Il benessere degli insegnanti: studi e considerazioni* (a cura di Associazione Professionale Europea Formazione – Roma)
- *Professione docente: prospettiva storica* (a cura della Dirigenza Scolastica I.C. - Roma)

53. Proposta Regionale concernente la promozione del benessere nei luoghi di lavoro per la tutela della salute psico-sociale della persona sul luogo di lavoro. Prevenzione e contrasto dei fenomeni afferenti allo stress lavoro correlato e ad altri rischi psico-sociali. A cura del Consiglio Regionale del Lazio, 2012

Il *Patto per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro*, approvato dalla Conferenza Stato-Regioni, costituisce ancor oggi un documento importante che impegna Regioni, Province Autonome e Ministeri nella realizzazione di azioni dirette alla salvaguardia della salute e sicurezza del cittadino che lavora, attraverso il coordinamento strategico di tutti i soggetti istituzionali impegnati sul fronte della prevenzione e nella identificazione delle misure più idonee a ridurre gli infortuni e le malattie professionali.

La proposta consta di 6 articoli e prevede l'istituzione di strutture, Centro di Riferimento Regionale e Centri di Ascolto Territoriali, con competenze specifiche nella materia in oggetto. Tali centri operano anche a favore dei datori di lavoro attraverso azioni di sensibilizzazione sui rischi psico-sociali, fornendo assistenza tecnica alle imprese nel processo di valutazioni dei rischi legati allo stress, in particolare nelle aziende artigiane, agricole e alle piccole e medie imprese e a loro Associazioni.

Il Centro di Riferimento Regionale svolge attività didattica e di formazione e aggiornamento rivolti ad operatori dei servizi di prevenzione e sicurezza, operatori della Direzione Regionale del Lavoro, operatori degli istituti di previdenza, delle associazioni sindacali, delle confederazioni dai datori di lavoro, ai Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.

I Centri di Ascolto Territoriali forniscono assistenza al lavoratore, ma anche a gruppi di lavoratori attraverso attività di counseling, colloqui clinici e focus group guidati da personale medico specialistico per l'assistenza psicologica degli stessi.

Infine una particolare attenzione deve essere posta verso il mondo della scuola, ambito privilegiato per trasmettere e veicolare contenuti e tematiche relative alla sicurezza, affinché le future generazioni siano formate e protagoniste della tutela della propria salute.

54. Progetto della Regione Molise sullo stress lavoro correlato. A cura della UGL, dell'Assessorato al Lavoro della Regione Molise, della Associazione Industriali, dell'Università del Molise, degli Enti Locali e delle Associazioni di categoria, novembre 2012

L'UGL prospetta un quadro allarmante sulla attuazione da parte delle Aziende della valutazione dello stress lavoro correlato. In particolare:

- Il 40% degli operatori intervistati conosce poco o nulla dello stress lavoro correlato
- I lavoratori sono comunque interessati ai possibili accorgimenti per ridurre il rischio stress sul lavoro
- Un quarto degli intervistati denuncia una carenza di informazione: poco o nulla è stato fatto nei luoghi di lavoro sulla materia
- Esiste un ritardo nella contrattazione collettiva sull'affrontare il rischio stress; quanto fatto fino ad ora si concentra sulla organizzazione del lavoro, sulla applicazione della normativa e sull'ergonomia
- Vi è un gap evidente in fatto di responsabilità sociale di impresa. Soltanto l'11% degli interessati è occupato in una azienda socialmente responsabile; solo la metà di tali aziende coinvolge i lavoratori per individuare una percezione soggettiva del rischio.

L'obiettivo del progetto UGL è quello di fornire un valido percorso di ricerca che permetta di poter gestire il rischio stress lavoro correlato al pari di altri rischi secondo la vigente normativa, nell'ottica della semplicità.

Le fasi del cronoprogramma (24 mesi) sono 4:

- Fase 1: attività preliminare (incontro preliminare di coordinamento, presentazione e pianificazione della ricerca, programmazione delle attività)
- Fase 2: definizione dello stato di fatto (raccolta dei dati infortunistici, dei comportamenti pericolosi, audit dei lavoratori sulla percezione del rischio per il monitoraggio)

- Fase 3: attività (verifica ambiente di lavoro, formazione di gruppi omogenei di lavoratori, somministrazione di questionari, pianificazione degli interventi)
- Fase 4: implementazione (adeguamento documentale, riesame, formazione specifica sulle modalità di analisi delle cause).

Il campione previsto è rappresentato da 1000 lavoratori (70% uomini e 30% donne) di età compresa fra i 35 e i 50 anni e anzianità di servizio superiore ai 10 anni) dell'industria, edilizia, agricoltura e terziario-commercio-servizi. La metodologia della valutazione del rischio è quella proposta dall'INAIL (allegata al documento).

55. Stress lavoro correlato e differenze di genere. A cura dell'Associazione Nazionale fra Lavoratori Mutilati e Invalidi del Lavoro (ANMIL). "Donne, lavoro e disabilità: fra sicurezza e qualità della vita". 2° Rapporto ANMIL. Roma, 7 marzo 2012. www.anmil.it www.comunicazione@anmil.it

Il Titolo I del D. Lgs. 81/2008 all'art. 2 preannuncia la necessità che ogni organizzazione valuti al proprio interno i rischi correlati alla differenza di genere, intendendo con ciò confermare come essa implichi diversità e non esclusione nella occupazione, nello svolgimento delle mansioni, nei rischi lavorativi connessi. L'attenzione di genere rivela, in realtà, la volontà di penetrare nei processi organizzativi e lavorativi, volendone conoscere a fondo un numero sempre più elevato di variabili e parametri che influenzano e condizionano il ciclo produttivo.

Va evidenziato che tra gli indicatori minimi per la valutazione del rischio stress lavoro correlato, il documento di indirizzo della Commissione Consultiva Permanente del novembre 2010 non ha previsto espressamente quello della interfaccia o conciliazione vita-lavoro, di specifica incidenza nel genere femminile, peraltro presente sia nella lista di indicatori dello stress inseriti nel questionario di autovalutazione elaborato dall'Health Safety Executive (HSE) in Gran Bretagna, sia nelle linee di indirizzo dell'INAIL, entrambi basati sulla consapevolezza del fatto che i fattori di tensione legati agli impegni domestici da conciliare possono influenzare negativamente sullo stato di inadeguatezza rispetto alle mansioni lavorative e ingenerare stress. Il riferimento è chiaramente più forte rispetto al genere femminile: al suo interno si deve guardare più specificamente alle possibilità di un orario flessibile, alla possibilità di raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici/navetta dell'impresa e alla possibilità di svolgere lavoro part-time verticale/orizzontale.

56. La gestione dello stress nelle professioni sanitarie: riconoscere ed affrontare i rischi psicosociali in ambito sanitario. A cura del Direttivo Regionale della Sardegna della Associazione Italiana Formatori (AIF). Libro in formato ePub per E.C.M. e in formato PDF per stampa. Cagliari, 2012

I contenuti del volume (11 capitoli) rappresentano l'acquisizione di competenze tecnico-professionali, competenze di processo e competenze di sistema in merito all'argomento trattato.

La capacità di riconoscere ed affrontare lo stress lavorativo è una competenza strategica per tutti i professionisti della salute. La valutazione del rischio da stress lavoro correlato e le conseguenti azioni migliorative pongono l'attenzione sul delicato tema dei rischi psicosociali (in linea con il D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni) e sugli obiettivi prefissati dall'INAIL e dai Servizi SPRESAL (come "lo sviluppo di idonee modalità per la sensibilizzazione, il coinvolgimento, la consultazione, la formazione in tema di sicurezza sul lavoro").

Il libro dunque è orientato alla sensibilizzazione e all'auto-aiuto degli operatori sanitari, peraltro diretto allo sviluppo delle competenze trasversali e di coping per tutti i contesti lavorativi. Il fine è quello di fornire una preziosa occasione di autoformazione del personale sanitario attraverso una guida ricca di spunti e di riflessioni, casi reali e suggerimenti pratici.

Incentivando la consuetudine alla prevenzione è possibile riconoscere e affrontare lo stress in ambito sanitario con nuova consapevolezza (contesto normativo, scenario organizzativo e sanitario, dinamiche di gruppo, psicologia individuale, fisiologia dello stress, ma soprattutto strategie di coping specifiche).

Hanno partecipato alla progettazione vari professionisti operanti nel settore, che come autori di articoli specifici propongono una visione di insieme per comprendere il problema ed alcuni metodi di intervento

immediatamente utilizzabili, strutturando così una guida a cui i responsabili della salute potranno fare riferimento per affrontare lo stress e il burnout.

I contributi più significativi per tutti i comparti del 2013

57. Valutazione delle fonti di rischio stress lavoro-correlato presso Regione Toscana. Report conclusivo.

A cura Università degli Studi di Firenze e Regione Toscana, 2013

Nel settembre 2012 la Regione Toscana ha avviato un'indagine di valutazione dei fattori di rischio SLC presso il personale attraverso l'uso di questionari (metodo soggettivo) come previsto da T.U. – Sez II, art. 28, onde individuare eventuali situazioni di malessere e implementare opportune azioni tese al miglioramento della qualità della vita lavorativa in Azienda.

a) *Procedura.*

- Raccolta dati. Preventiva fase di promozione e attivazione dei dipendenti e somministrazione di questionario in piccoli gruppi, assistita e anonima (solo password e codice personale per favorire eventuali future tecniche longitudinali dei dati).
- Campione. 324 soggetti (buona partecipazione: 15% della popolazione lavorativa, 144 maschi e 177 femmine. 91 leaders, di cui solo 41 hanno compilato il questionario).
- Variabili della ricerca. Inquadramento contrattuale (dirigenti, impiegati PO, D, C, B), area lavorativa, genere, età, anzianità di servizio >7a., 8-15 a., <15 a.).

b) *Questionario.*

Multifattoriale, 87 item afferenti a 18 dimensioni (aspetti differenti del lavoro), distribuito su tre macrofattori in merito all'individuo (con domande su carico di lavoro, grado di controllo del lavoro, supporto dei superiori, ruolo, supporto dei colleghi), ai compiti (sforzo fisico, orario, complessità delle informazioni e problem solving) e al contesto (ergonomia, condizioni di lavoro, condizioni di rischio per la diversità, training, welfare, reporting).

c) *Descrizione del processo, del metodo e dei criteri.*

- Fase 1 di analisi preliminare (analisi oggettiva)
- Fase 2 di approfondimento (analisi soggettiva)
- Fase 3 di approfondimento (analisi dei leaders)
- Fase 4 di valutazione del rischio (individuazione di categorie di stressors prioritari)
- Fase 5 di implementazione (elaborazione dati, calcolo indici di rischio su scale con media 100, elaborazione di un report, definizione di azioni per ridurre il rischio.

d) *Risultati (espressi graficamente).*

- Punteggi intorno alla media. I punteggi aumentano se aumenta il rischio percepito (mancanza di supporto da parte dei superiori, scarsa capacità di ricollocamento, scarsa chiarezza dei compiti lavorativi, mancanza di welfare e di training, elevata paura della crisi economica attuale) e diminuiscono relativamente ai compiti, ai carichi di lavoro, al supporto dei colleghi, allo sforzo fisico, all'orario di lavoro. La scala sulla salute psicofisica presenta un 72% dei soggetti in salute e un 28% di soggetti a rischio psicologico (percentuale ritenuta significativa). Bassa appare la scala delle azioni negative. Circa le variabilità aziendali rilevanti non ci sono differenze di genere, mentre appaiono discrete differenze riguardo all'anzianità di servizio (i giovani si sentono poco supportati dai superiori; gli anziani si sentono poco competenti e timorosi di ipotetici ricollocamenti).

e) *Conclusioni.*

Il livello di stress è risultato vicino alla media, non particolarmente critico ma comunque da tenere sotto controllo. Vengono consigliati incrementi di eventi di tipo formativo, ma non di tipo correttivo.

58. Il rischio da stress lavoro correlato. Tesi di laurea reperibile online fra le pag. 21 e 25 del sito della Regione Sicilia relativo all'argomento "stress lavoro correlato"

www.lavoro_e_impresa_files_wordpress.com/stress-lavoro-giulia-propersi.pdf

cui hanno collaborato il Settore Ambiente e Sicurezza della Camera del Lavoro di Lecco, il QHSE & Sustainability and Occupational Health Dept. Italy e la Saipem SPA. Milano, 2013

Il contributo di questa tesi di laurea affronta in modo ampio tutti i problemi proposti a livello nazionale e internazionale dal rischio stress lavoro correlato, come si deduce dai dati sottoriportati. I contenuti vengono presentati in una introduzione, 7 capitoli, le considerazioni conclusive, i riferimenti normativi e la prassi applicativa, i riferimenti giurisprudenziali e una ampia bibliografia. In particolare:

- Il primo capitolo (normativa europea) tratta dell'emersione del rischio SLC in Europa (con l'evoluzione verso un riconoscimento legislativo, della sottoscrizione dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 e del Patto Europeo per la salute Mentale e il Benessere del 18 giugno 2008.
- Il secondo capitolo riguarda la normativa italiana (normativa civilistica e previsioni costituzionali, tutela dell'integrità psico-fisica dei lavoratori e relative leggi, recepimenti in Italia dell'Accordo Europeo e dell'Accordo Interconfederale, linee guida per la valutazione del rischio SLC della Circolare del novembre 2010 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.
- Il terzo capitolo definisce lo SLC (terminologia, ambito, destinatari, sintomi a livello aziendale e individuale, fattori di rischio, strategie di coping, principali modelli teorici, modelli INAIL dello "stress di genere", burnout, mobbing, straining).
- Il quarto capitolo tratta la valutazione e la gestione del rischio SCL (premessa, aspetti generali, percorsi di valutazione e di gestione, modelli di valutazione, ruolo del Medico Competente, benessere organizzativo e buone prassi, approcci innovativi per la promozione della salute mentale).
- Il quinto capitolo illustra una applicazione pratica della valutazione e della gestione del rischio in una Azienda operante in ambito internazionale (gruppo di lavoro, descrizione della procedura operativa, metodi e strumenti utilizzati, risultati e loro analisi, conclusioni e suggerimenti da parte della Società).
- Il sesto capitolo tratta delle conseguenze giuridiche all'inosservanza della valutazione del rischio SLC (premessa, sanzioni penali e amministrative, reati del datore di lavoro e dei dirigenti, reati degli altri soggetti responsabili, responsabilità amministrativa della Società, delle persone giuridiche e delle associazioni).
- Il settimo capitolo si occupa della riparazione del danno da SLC sia per la tutela giudiziaria sia per l'assicurativa (i diritti acquisiti dai soggetti stressati, le tutele in giudizio, l'INAIL e le tutele delle

malattie da stress lavorativo, il più recente orientamento giurisdizionale, il danno alla persona, le Sentenze della Corte Costituzionale civile e penale).

Le considerazioni conclusive più rilevanti possono così riassumersi:

- esiste una serie di difficoltà, sia culturali che organizzative, per i datori di lavoro; le risposte fornite dalla Commissione Consultiva Permanente del novembre 2010, ossia le indicazioni minime da rispettare, appaiono inadeguate e indirizzate prevalentemente a ottenere una semplificazione delle procedure e la riduzione dei costi di impresa;
- non è adottabile un modello preconstituito e valido per tutte le aziende, poiché nella gestione dello stress entrano in gioco moltissimi fattori (ad esempio quello strutturale legato all'organizzazione del lavoro, in base al quale si modificano le esigenze aziendali e la percezione stessa dello stress);
- la genericità di alcune previsioni e la lacunosità di molteplici aspetti delle indicazioni fornite in via amministrativa inducono ad auspicare che il Ministero intervenga in tempi brevi per integrare e specificare i profili più controversi della metodologia definita;
- nell'attuale quadro normativo le imprese dovrebbero non solo fermarsi ad adottare le indicazioni minime, vivendo l'obbligo di valutazione dello stress come un onere economico e un mero adempimento, ma dovrebbero sforzarsi al fine di personalizzare il modello di valutazione adattandolo alle proprie necessità;
- siamo di fronte a una materia delicata e complessa, per cui è necessario un approccio complesso di cultura della prevenzione;
- alla luce del lavoro svolto, si può proporre ad esempio la possibilità di sperimentare e adottare all'interno delle aziende il *coaching*, disciplina nuova in Italia ma affermata negli Stati Uniti oltre 50 anni fa, strategia di formazione che, partendo dall'esperienza di ciascuno, si propone di operare un cambiamento, una trasformazione che possa migliorare e amplificare le proprie potenzialità per raggiungere obiettivi individuali, di team e manageriali;
- non appare sufficiente puntare sugli aspetti obiettivi dello stress (checklist di dati ergonomici, di percentuali di assenteismo o di frequenze a gravità di infortuni, di altri rischi occupazionali, di orari di lavoro, ecc.), ma potrebbe essere più utile misurarsi anche su elementi culturali, sul rispetto della personalità e della individualità di ogni dipendente, sulla coerenza, sulla comunicazione, sulla creazione di obiettivi che divengano propri a tutta la comunità aziendale.

59. La valutazione del rischio da stress lavoro correlato nell'Area Vasta Centro della Regione Toscana. A cura del Centro di Riferimento Regionale sulle Criticità Relazionali (CRRCR), Firenze, 2013

La Regione Toscana ha incaricato il CRRCR di progettare e realizzare il processo di valutazione del rischio da stress lavoro correlato nelle Aziende Sanitarie afferenti all'Area Vasta Centro. Il lavoro del CRRCR nella costruzione del proprio intervento ha mantenuto centrati due elementi, la *relazione* intesa come conoscenza, crescita e connessione fra persone, servizi ed istituzioni e il *benessere degli operatori sanitari*, frutto della relazione stessa ed essenza fondamentale per la qualità dei servizi offerti dalle aziende sanitarie.

Il CRRCR ha quindi sviluppato un progetto orientato non soltanto agli adempimenti a leggi, ma in grado di favorire l'avvio di un percorso di cambiamento culturale nell'approccio organizzativo della sicurezza. L'aspetto innovativo è la prospettiva secondo cui la creazione di una rete di relazioni fra lavoratori è necessaria affinché interventi di rilevazione e prevenzione del rischio possano creare l'esperienza di condizioni lavorative migliori e quindi più sicure.

Lo studio è stato condotto con la somministrazione di 12.000 questionari, di cui 8142 compilati, con la decisione di realizzare sin da subito entrambe le valutazioni previste della Commissione Consultiva Permanente, quella preliminare e quella approfondita, nella consapevolezza che soltanto grazie all'integrazione tra le due fosse possibile ottenere una fotografia più accurata della realtà che si intendeva analizzare.

Gli strumenti utilizzati nell'indagine sono stati:

- La griglia di rilevazione degli indicatori proposti dall'INAIL per la valutazione preliminare

- Il *Work Organization Assessment Questionnaire* (WOAQ di Griffiths e Cox 2006) per la valutazione approfondita

Una lettura sintetica dei risultati emersi sulle 6 aziende coinvolte evidenzia una percezione significativa del rischio da SLC rispetto alle dimensioni del questionario: benessere psicofisico 59%; relazione con i colleghi 54%; valorizzazione dei collaboratori 46%; relazioni con il management 43%; carico di lavoro > 60%; ambiente fisico > 60%. Questo in un contesto in cui la qualità degli scambi comunicativi e relazionali tra professionisti riveste un'importanza fondamentale nella definizione del percorso assistenziale al paziente. Ciò che lo studio sembra confermare è che il benessere psicofisico relazionale può e deve essere perseguito anche attraverso una cultura della sicurezza sul lavoro.

60. Ambienti di lavoro virtuali per la rilevazione del benessere organizzativo (Progetto ALBO). A cura del Centro Interuniversitario per l'Economia Sperimentale della Toscana, 2013

Il progetto di ricerca si propone di analizzare teoricamente e sperimentalmente i processi di apprendimento e di diffusione dell'informazione in ambienti di lavoro con alti livelli di stress. L'obiettivo generale è quello di verificare l'applicabilità delle tecnologie ICT per la costruzione di ambienti di lavoro virtuali, finalizzati alla rilevazione e monitoraggio ed al miglioramento continuo del benessere organizzativo nelle imprese industriali e non della Toscana.

Il concetto di benessere oggetto della ricerca è strettamente correlato alla prevenzione dello stress e dei rischi psico-sociali emergenti o latenti nei luoghi di lavoro. In particolare il Progetto ALBO, attualmente in corso e nella sua seconda fase, si propone di:

- Dimostrare sperimentalmente l'inadeguatezza degli strumenti di rilevazione diretta (questionari e intervista) della percezione del rischio e dei fattori di stress lavoro correlato secondo quanto previsto dalle teorie più recenti sulla psicologia del giudizio e della decisione elaborate nell'ambito della psicologia cognitiva e più in generale delle scienze cognitive.
- Rendere disponibili ai lavoratori e ai datori di lavoro le informazioni di base sulla sicurezza e la prevenzione dei rischi aziendali utilizzando un sistema informatico web-based denominato "*Adventure-based Learning*" domiciliabile nella intranet aziendale attraverso la presentazione multimediale e la simulazione di attività lavorative e dei rischi ad esse associate.
- Intervenire criticamente sulle varie fasi dei processi e componenti dell'organizzazione con la rilevazione di esperienze personali al fine di stimolare segnalazioni migliorative della realtà aziendale.
- Elaborare Linee Guida per la valutazione dei rischi psico-sociali in ambito lavorativo tramite utilizzo di sistemi ICT sulla base dei risultati delle predette sperimentazioni con set rappresentativi di casi aziendali. Non vi sono infatti linee guida riconosciute dal Ministero del Lavoro, che solo ora sta predisponendo una bozza di regolamento (non ancora condiviso con le parti sociali) che recepisca ed applichi i più recenti modelli cognitivi sulle modalità di percezione dei rischi psico-sociali.

Il progetto fissa i seguenti workpages:

- *WP1. Base metodologica*, effettuabile nei primi 12 mesi del piano di lavoro, attualmente in fase di ultimazione, comprendente una rassegna della metodologia e delle buone prassi in materia di percezioni e analisi del rischio a livello internazionale e un censimento ragionato delle tecnologie esistenti per una soluzione collaborativa.
- *WP2. Raccolta dei requisiti*: individuazione dei processi, delle mansioni e dei lavoratori; illustrazione agli interessati delle finalità del progetto; richiesta ai dirigenti delle aziende pilota di produrre una serie di dati relativi ai processi in esame, con i loro fattori di rischio.
- *WP3. Realizzazione degli scenari applicativi*. Questo WP ha per oggetto la piattaforma web based denominata "*Adventure Based Learning*" (sviluppata nel 2007 dalla società elvetica-tedesca Core-Competence GmbH - www.corecompetence.com – e promossa a livello internazionale come strumento di formazione a distanza).

- *WP4. Validazione tecnologica e verifica dei requisiti.* Questo WP intende effettuare il test e la validazione tecnologica degli ambienti di lavoro virtuali sviluppati nell'ambito del progetto, con elaborazione di linee guida per la valutazione dei rischi psico-sociali con utilizzo di sistemi ICT.
- *WP5. Disseminazione.* Ha lo scopo di garantire una disseminazione sistematica del progetto e una diffusione dei suoi risultati.
- *WP6. Sfruttamento dei risultati.* Ha lo scopo di raccogliere una effettiva partnership nelle realtà territoriali della Toscana con la condivisione della Regione.
- *WP7. Project Management.* Ha lo scopo di garantire la puntuale ed integrale realizzazione degli obiettivi contrattuali e la loro rendicontazione alla Regione Toscana.

61. Stress lavoro correlato. Formazione dei formatori. A cura del MIUR –USR Veneto e della Rete di Scuole per la Sicurezza della Provincia di Vicenza – Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto, 2013

Nell'introduzione si riporta la storia del metodo a partire dal 2010 con materiali e documenti ex ISPESL e coordinamento SPISAL di Verona. Si riferiscono le esperienze di 100 Scuole venete, per le quali sono state fornite anche indicazioni scritte per il miglioramento dell'organizzazione del lavoro.

L'indicazione metodologica è quella della Commissione Consultiva Permanente del 18/11/2010. La stesura definitiva del progetto è datata 2012. E' prevista nel prossimo biennio (entro il 2015) una indagine conoscitiva sull'efficacia del metodo (confronto dopo l'applicazione delle misure di miglioramento).

La sequenza di applicazione del metodo è stata caratterizzata dalla costituzione del Gruppo di valutazione, la raccolta delle informazioni, la compilazione della griglia e delle checklist, l'esito della valutazione, l'individuazione degli interventi correttivi o di miglioramento, l'aggiornamento del DVR, gli interventi formativi, la gestione delle misure correttive, il riesame periodico.

La griglia dei dati obiettivi ha compreso il numero di invii alla Commissione medica di verifica per problemi di comportamenti o assenze ripetute per malattia, il numero di richieste di trasferimento, il numero di segnalazioni da parte del personale, il numero di procedimenti per sanzioni disciplinari, gli indici infortunistici, l'indice generale medio delle assenze da lavoro, il numero di giorni di assenza per malattia.

La valutazione approfondita è stata attuata con la somministrazione di questionari (a numero basso di item) e in alternativa con focus group.

I punti di forza della metodologia sono stati la specificità per le Scuole, l'attenzione per gli aspetti organizzativi della valutazione, la gestione operata completamente all'interno degli Istituti, l'estensione a tutto il personale, l'avallo del Gruppo Regionale SPISAL sullo stress lavoro correlato.

62. Lo stress e altre patologie da disadattamento lavorativo e il modello per la Toscana per la valutazione del rischio. A cura del Polo per lo studio dei disturbi da disadattamento lavorativo nell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana. Seminario "La valutazione del rischio stress lavoro correlato". Firenze, 2013

Nella prima parte del contributo si ricordano gli aspetti generali dello stress lavoro correlato (definizioni, variabilità del danno, patologie, rischio psicopatologico, livelli di DDA e di DPTS) e i dati raccolti nell'ultimo decennio presso il Centro di Pisa, collegato con interventi congiunti con i Servizi di Vigilanza della ASL e con i medici competenti delle quattro Aree Vaste della Toscana.

Nella seconda parte, come aggiornamento delle Linee di indirizzo della Regione Toscana sullo stress lavoro correlato, si propone la realizzazione di un software per l'applicazione facilitata del modello di valutazione presentato alla luce delle indicazioni tecniche del documento del Coordinamento Tecnico delle Regioni, cui hanno collaborato le AUSL delle Aree Vaste Nord-est, Nord-ovest, sud-est e Centro della Toscana.

Viene illustrata la versione informatizzata del metodo, un software per semplificare le fasi di raccolta e soprattutto l'elaborazione dei dati e per guidare il team di valutazione fino alla stesura del report finale. Il foglio di calcolo è stato sviluppato utilizzando come base Microsoft Excel secondo due modalità: una *guidata* per generici operatori della prevenzione e una *manuale* per gli specialisti della materia. Vengono

presentate le maschere di inserimento dei dati, gli esiti di 150 interviste in 35 aziende studiate, le risposte ai vari item e gli schemi del report finale.

Le considerazioni finali indicano che:

- l'informatizzazione non modifica l'impostazione data dalle linee di indirizzo, ma ne facilita l'uso;
- aiuta l'operatore aziendale della prevenzione, che è tenuto ad intervenire soprattutto nella fase preliminare;
- facilita la valutazione nelle aziende con organizzazione complessa;
- i files creati sono comunque salvati e utilizzabili come fogli Excel separati;
- sono prevedibili in futuro sviluppi degli aspetti della formazione.

63. Sviluppo e tutela del benessere e della salute organizzativa nelle Aziende Sanitarie. A cura della Fondazione Italiana delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere (FIASO). www.fiaso.it 2013

Il report illustra il percorso intrapreso, nel biennio 2010-2011, da 16 Aziende Sanitarie distribuite sul territorio nazionale; il Laboratorio si è avvalso della collaborazione delle Università degli Studi di Bologna e Palermo, con la sponsorship del Gruppo Boehringer Ingelheim Italia e con la partnership del Gruppo Tesi.

Il Laboratorio intende favorire la promozione della salute organizzativa e la prevenzione dei rischi psicosociali, sviluppando in particolare progetti che riguardano alcune tematiche maggiormente significative:

- conciliazione fra vita lavorativa e vita privata
- potenziamento delle competenze di leadership dei ruoli e gestione dei gruppi di lavoro professionali con compiti di governo e gestione
- sviluppo delle capacità relazionali e delle competenze di collaborazione e integrazione multiprofessionale (dal lavorare in gruppi ai gruppi di lavoro), leve fondamentali per migliorare il servizio erogato e, parallelamente, il clima lavorativo.

Ovviamente l'obiettivo è quello di permettere la diffusione e la trasferibilità delle *buone prassi*: per questo ogni modello è stato progettato e sperimentato per poter essere personalizzato e risultare adattabile ad ogni specifica organizzazione.

Il modello sperimentato dal Laboratorio propone uno schema di valutazione del rischio lavoro correlato in adempimento al Testo Unico del 2008, che recupera elementi proposti dalla normativa e dalla letteratura italiana ed europea, ma insiste soprattutto sulla promozione della salute organizzativa. In particolare l'Università degli Studi di Bologna e il Gruppo Tecnico di Lavoro hanno elaborato un questionario ("Indagine sul Benessere Organizzativo Percepito") utilizzabile nella fase di approfondimento della valutazione del rischio, onde avere una fotografia della realtà aziendale a programmare azioni di promozioni del benessere organizzativo.

Alla luce della sperimentazione e della positiva collaborazione sviluppate dal Laboratorio Fiaso nel biennio 2010-2011, si è proseguita l'esperienza per un ulteriore biennio 2012-2013 per migliorare le metodologie e le attività sviluppate e per potenziare e diffondere le buone prassi avviate. In particolare in questo secondo biennio si sono intesi perseguire gli obiettivi di sviluppo e di tutela del benessere e della salute organizzativa, in modo conforme all'esperienza avviata sia a livello nazionale che locale nelle singole Aziende partecipanti.

64. Call center e stress lavoro correlato: i principali risultati di una ricerca. A cura del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Torino. Redazione da IRES Piemonte, ottobre 2013

Il call center oggetto dell'indagine gestisce due servizi di assistenza clienti *Inbound* (chiamate in entrata) e un servizio clienti *Outbound* (chiamate in uscita), partendo dall'ipotesi teorica, di fatto non confermata dai risultati poi ottenuti, che il livello di stress sia superiore per gli addetti al secondo servizio rispetto al primo. L'indagine si suddivide in due parti, una quantitativa e una qualitativa. La prima ha previsto la somministrazione del questionario multifattoriale OPRA (*Organizational and Psychosocial Risk Assessment*) del 2009, con campione casuale di operatori (170 questionari distribuiti con 134 risposte). La seconda ha

previsto la somministrazione di una intervista semi-strutturata – creata ad hoc - composta da domande suddivise per macroblocchi relativi ad aree tematiche come il contesto fisico ed ambientale, le relazioni instaurate con gli utenti e le relazioni con i superiori e i colleghi.

Dall'analisi quantitativa risulta, nel complesso, che i dipendenti "Voice Care" si collocano entro un livello di rischio stress che oscilla fra il medio-alto e l'alto, legato al malessere conseguente alla scarsa identificazione con il gruppo e con l'organizzazione di appartenenza. Sono però gli aspetti qualitativi, e quindi soggettivi, che saltano all'occhio: i lavoratori e le lavoratrici non si sentono affatto parte attiva del processo produttivo, ma piuttosto un mero ingranaggio di un meccanismo oppressivo che li ingloba a tal punto da renderli "automi"; gli operatori mal sopportano l'espropriazione del potere decisionale e manifestano il bisogno di sentirsi *soggetti*, attori responsabili e consapevoli.

Un altro aspetto emerso è la condizione di povertà entro la quale versano in particolare le donne che hanno alle spalle famiglie disgregate, condizione che fa loro vivere il lavoro in maniera estremamente alienante (condizione "di annullamento").

Nelle condizioni descritte, il malessere risulta ridotto quando l'esperienza lavorativa nel call center è vissuta come "parziale"; quando il lavoro si presenta come "definitivo" emergono tutte le difficoltà legate all'espropriazione del potere decisionale e comunicativo-relazionale (in accordo con la letteratura internazionale). Secondo alcuni Autori, sul piano operativo il malessere potrebbe essere riducibile con un arricchimento professionale mediante il *teamworking* (lavoro di gruppo). Coloro che desiderano impegnarsi a fondo nella vita del call center dovrebbero inoltre poter fruire di una formazione ad hoc, onde sensibilizzarsi alla necessità di adattamento alla maggiore difficoltà del lavoro.

65. Rischio organizzativo: un tema antico da riprendere. A cura della Società Nazionale degli Operatori della Prevenzione (SNOP), 2013

Dopo alcuni riferimenti storici (nocività occupazionali e condizioni che possono determinare effetti stressanti, normativa europea degli anni '80), viene sottolineato che il D.Lgs. 81/2008 ha riaperto formalmente gli obblighi della prevenzione anche sul versante del rischio organizzativo. E' sul "cambiamento" che si svolge la partita prevalente (aspetti "terapeutici" delle situazioni critiche), non tanto e soltanto sui metodi di misura, con percorsi di conoscenza e partecipazione, pur in un periodo di gravissima crisi sociale ed economica mondiale.

Purtroppo le posizioni assunte dalla Commissione Consultiva Permanente ha focalizzato prevalentemente l'attenzione sugli indicatori di analisi oggettiva, finiti nelle varie checklist, considerando l'indagine approfondita accessoria alla preliminare. D'altra parte la sola soggettività è analisi del percepito e sottostima l'organizzazione: è opportuno correggere prima l'organizzazione e non soltanto soccorrere i lavoratori fragili. La tendenza dominante è stata l'enfasi su una valutazione tranquillizzante ed un impegno molto limitato verso miglioramenti praticabili e condivisi: quest'ultimo dovrebbe attuarsi come valido cambiamento con le modifiche dei turni di lavoro, con il sostegno e miglioramento delle criticità familiari, con la valorizzazione delle comunicazioni in tutti i comparti, con l'innovazione tecnologica e l'investimento in sicurezza e ergonomia.

Alcune esperienze positive sono emerse negli ultimi anni, come gli sportelli RLS e lavoratori, una forte programmazione di indagini in settori critici e importanti (sanità, scuole, grande distribuzione, banche, call center, ecc.) per l'individuazione di cluster per prevenire e intervenire in situazioni critiche.

Gli strumenti della Vigilanza non debbono limitarsi a rilevare la correttezza dei dati oggettivi, ma debbono consentire di introdurre parametri di riferimento che regolano gli interventi e soprattutto indicazioni di prevenzione da proporre.

E' indispensabile che i metodi siano standardizzati, preferibilmente con materiali prodotti in Europa (ad esempio le checklist del NHS inglese), evitando pacchetti preconfezionati e consulenti "esterni" che hanno portato a troppa genericità di valutazioni solo oggettive, cancellando i metodi soggettivi di percezione all'interno dei percorsi di management aziendale della salute e sicurezza.

66. I programmi europei per la riduzione del rischio stress lavoro correlato. A cura dell'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Facoltà di Economia "Marco Biagi", 2013

Il contributo analizza i programmi di interventi intrapresi da 4 Stati dell'Unione (UK, Germania, Svizzera e Spagna) che hanno in comune il fatto di agire essenzialmente a livello organizzativo: oltre ad affrontare l'obbligo di valutazione, il documento affronta gli interventi destinati a modificare l'organizzazione del lavoro.

- *Gran Bretagna:* modello dell' UK Health and Safety Executive, intitolato " *Management Standards for work related disease*". E' stato pubblicato, validato e implementato con successo su alcune centinaia di migliaia di lavoratori di aziende pubbliche e private inglesi e irlandesi. I management standards propongono le caratteristiche ottimali di una organizzazione in grado di controllare il rischio stress e individuano 6 aree chiave del lavoro (domanda, controllo, supporto, relazioni, ruolo, cambiamento). Se presenti, riflettono un elevato livello di benessere e performance aziendali.
- *Germania:* modello " *Health Cicles*" (*Gesundheitsziruel*). Hanno trovato vastissima applicazione pratica e partono dal presupposto che i lavoratori siano i più grandi esperti delle condizioni ambientali in cui operano e delle richieste da loro avanzate; tali esperienze debbono essere usate a loro beneficio. Il percorso inizia con la sottoscrizione di un contratto da parte di lavoratori e management, che garantisce fin dall'inizio il supporto e la condivisione degli obiettivi da parte di entrambe le parti.
- *Svizzera:* modello *SUVA-SECO*. Fornisce una serie di informazioni teoriche che aiutano i lavoratori e i datori di lavoro a identificare precocemente lo stress. Oltre alle informazioni, sono messe a disposizione indicazioni pratiche atte a finalizzare sia la riduzione dello stress sia il potenziamento degli aspetti positivi del lavoro (maggior controllo, autonomia, partecipazione e crescita del personale).
- *Spagna:* modello *Prevenlab o Amigo*. Concepisce l'Organizzazione come qualcosa di multifattoriale, le cui singole componenti sono missione, cultura organizzativa, ambiente, strategia, risorse economiche e infrastrutturali, tecnologia, sistema lavorativo, clima e comunicazione, politiche e pratiche di gestione del personale.

Fra le difficoltà evidenziate, soprattutto per il modello tedesco, si ricorda , da parte del management, quella di accettare di coinvolgere i lavoratori nei processi decisionali per il timore di perdere parte del controllo e del potere e, da parte dei lavoratori, quella della scarsa partecipazione per il timore di subire discriminazione per aver manifestato condizioni di disagio (perdita del lavoro nell'attuale situazione di crisi).

67. Lo stress lavoro correlato dalla valutazione alle misure organizzative di prevenzione. A cura del Dipartimento di Economia dell'Università di Modena e Reggio Emilia e della Fondazione Marco Biagi – Scuola Internazionale di Dottorato in Relazioni di Lavoro, 2013

La finalità della valutazione dello stress lavoro correlato è la prevenzione (individuazione di interventi idonei ad evitarne l'insorgenza). Gli interventi di prevenzione, a loro volta, possono riguardare l'organizzazione oppure l'individuo.

Se gli interventi mirano a contrastare le condizioni costrittive dell'organizzazione, si parla di misure di prevenzione primaria; se gli scopi sono quelli di contrastare lo stress lavoro correlato, si parla di prevenzione secondaria; se le misure sono quelle di contrastare lo strain (conseguenze manifeste dello stress) si parla di prevenzione terziaria.

Gli obblighi datoriali di prevenzione sono innanzitutto primari e la valutazione deve essere finalizzata alla diagnosi e all'intervento sulle caratteristiche organizzative della situazione di lavoro; i fattori obiettivi non bastano per risalire alle cause organizzative dei problemi rilevati. In tal senso il potenziale diagnostico delle indicazioni metodologiche della Commissione Consultiva Permanente appaiono inadeguate all'individuazione di misure correttive genuinamente organizzative.

Su queste basi si ritiene legittimo e auspicabile, sul piano normativo e su quello tecnico, che le rilevazioni della percezione dei lavoratori sia realizzata come momento della valutazione preliminare. Nell'intento di contribuire a colmare il gap sopracitato viene proposto un approccio alla valutazione interdisciplinare e mixed method, che combina in modo razionale ed efficace indicatori soggettivi e obiettivi (analisi

organizzativa propriamente detta e intervento nelle situazioni di lavoro stressogene eventualmente identificate).

Le opportunità che può fornire questo approccio a tutti gli operatori aziendali sono:

- aumentare la capacità di individuare misure di prevenzione primaria
- rendere questa capacità esplicita e argomentabile, documentando il pieno rispetto della responsabilità dell'azienda
- razionalizzare l'investimento delle risorse dedicate allo stress lavoro correlato implementando il benessere dei lavoratori e la produttività con il conseguente miglioramento delle condizioni di lavoro.

68. Rischi da stress lavoro correlato. Principali strumenti di rilevazione della percezione soggettiva. A cura dello PSAL Area Pianura della USL di Bologna, 2013

Nel documento si sottolinea che una valutazione approfondita dello stress lavoro correlato, benché non possa sostituire la valutazione preliminare (eventi sentinella, analisi osservazionale dei fattori di controllo e contenuti del lavoro), può essere opportuna in ogni circostanza. Gli strumenti utilizzabili nella valutazione approfondita sono:

- *Focus group*: strumento di indagine psico-sociale di natura qualitativa. Si realizza con una intervista rivolta a un gruppo omogeneo di persone per approfondire un tema o particolari aspetti di un argomento. Guidato generalmente da un moderatore, o animatore, o osservatore che esamini le dinamiche di relazione del gruppo e proponga stimoli alla discussione.
- *Interviste semi-strutturate*: proposte da un intervistatore (senza domande chiuse), che consentono di acquisire indicazioni sulle possibili soluzioni delle criticità riscontrate.
- *Questionari*: devono essere validati, devono indagare lo stato di benessere o di disagio, essere dedicati nello specifico ambiente lavorativo, essere in grado di rispondere ai più basilari criteri psicometrici (validità, affidabilità, anonimata, preliminare informazione e non discriminazione del lavoratore, report finale). Vengono illustrati e commentati alcuni di questi strumenti. Vengono inoltre riportati i dati relativi ad una indagine sui rischi da stress lavoro correlato in tre call center di Bologna, dati che evidenzerebbero una realtà piuttosto positiva se rapportabile a quanto emerge dalle analisi di alcuni recenti studi inerenti le condizioni lavorative in tale settore.

69. La valutazione e la gestione del rischio da stress lavoro correlato. Guida informativa per le imprese e i lavoratori. A cura di SPSAL ASL Monza e Brianza e di UMOA - OA San Gerardo di Monza, 2013

Il documento fornisce risposte semplici a diversi quesiti sul tema:

- Come viene effettuata la valutazione del rischio stress lavoro correlato? Si riportano le indicazioni della Commissione Consultiva Permanente del 2010.
- Quali sono i principi e i criteri a cui attenersi nella valutazione del rischio? La valutazione viene gestita dal datore di lavoro in collaborazione con il top management (dirigenti e capi area) e imperniata sulla partecipazione effettiva dei lavoratori.
- Quale è il percorso da seguire nella valutazione del rischio? Quello indicato dalla Commissione Consultiva Permanente.

Il documento indica successivamente quali azioni le Aziende debbano approntare per la riduzione dello stress:

- Interventi sulla pianificazione del lavoro (rotazione dei turni, adeguata formazione dei lavoratori, sistemi di feedback sulla qualità di lavoro).
- Rotazione del lavoro e pause adeguate per ridurre monotonia e ripetitività.
- Miglioramento delle misure di sicurezza in ambiente lavorativo.
- Miglioramento dei sistemi di comunicazione all'interno delle Aziende.
- Supporto dei lavoratori per potenziare la loro capacità di relazione con fornitori e clienti.
- Creazione di un clima di lavoro sereno e dialogante.

Infine il documento indica quali azioni i lavoratori debbano produrre contro la stress:

- Individuazione delle difficoltà nel portare a termine i lavori più impegnativi.
- Adozione di uno stile di vita positivo (attività fisica, corretta alimentazione, ecc.).

Sono allegati alcuni documenti presenti sul sito della ASL relativi al Piano Mirato di Prevenzione "Valutazione del rischio stress lavoro correlato alla luce delle Linee di Indirizzo della Regione Lombardia".

70. La prevenzione del rischio da stress lavoro correlato. Profili normativi e metodiche di valutazione. A cura della Cattedra di Diritto Privato dell'Università di Urbino, 2013.

http://www.amblav.it/news_dettaglio.aspx?IDNews=10918

Il volume contiene gli Atti del Convegno di Urbino dell'8 novembre 2013, organizzato da Olympus, l'Osservatorio per il Monitoraggio Permanente della Legislazione e Giurisprudenza sulla Sicurezza sul Lavoro, istituito dal Dipartimento di Giurisprudenza e dal Centro Ricerca e Formazione di Psicologia Giuridica presso il Dipartimento di Scienze dell'Uomo dell'Università di Urbino.

In esso sono riportate 14 relazioni sul tema, i cui titoli si elencano:

- *Prevenzione dello stress lavoro correlato e responsabilità datoriale: nuove prospettive per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro* (a cura del Dipartimento di Diritto del Lavoro dell'Università di Trieste)
- *Stress organizzativo: rischi e opportunità* (a cura del Dipartimento di Organizzazione Aziendale dell'Università di Verona)
- *Lo stress lavoro correlato: la sfida di un approccio interdisciplinare* (a cura del Dipartimento di Psicologia Generale dell'Università di Urbino)
- *Stress e mobbing: aspetti teorici e metodologia della valutazione* (a cura del Dipartimento di Psicologia Sociale dell'Università di Urbino)
- *Benessere al lavoro, produttività dell'impresa, partecipazione dei lavoratori in tempo di crisi* (a cura di PSAL, AZUR Marche AV1 SPAS di Urbino)
- *Lo stato di applicazione delle indicazioni della Commissione Consultiva Permanente in tema dello stress lavoro correlato* (a cura CISL Urbino)
- *Dalla species al genus (o viceversa). Note sull'obbligo di valutazione dello stress lavoro correlato e degli obblighi psico-sociali* (a cura del Dipartimento di Diritto del Lavoro dell'Università di Urbino)
- *Il rapporto fra lo stress lavoro correlato e rischi psico-sociali nelle fonti uni-europee e interne* (a cura del Dipartimento di Diritto del Lavoro dell'Università di Verona)
- *Effetti dello stress sui sistemi biologici. Possiamo misurarli?* (a cura dei Dipartimenti di Fisiologia e Biochimica dell'Università di Urbino)
- *"Live in balance": dallo stress lavoro correlato al benessere organizzativo* (a cura di adidas Italy SPA)
- *Stress lavoro correlato. Il Medico Competente: ruolo, compiti e opportunità* (a cura del Servizio PSAL, Azienda Sanitaria Unica della Regione Marche)
- *Il ruolo dell'organo di vigilanza nella prevenzione e gestione dello stress lavoro correlato* (a cura di PSAL, ASUR Marche AV 1 SPAS di Urbino)
- *Stress lavoro correlato. Un approccio statistico* (a cura di INAIL Marche)

Le conclusioni del Convegno sottolineano la felice scelta dell'approccio interdisciplinare al fenomeno dello stress lavoro correlato, esaminato sotto diversi profili: giuridico, psicologico, organizzativo-aziendale, biologico, statistico. Tali profili sono apprezzabili sotto tre aspetti:

- In primo luogo viene a consolidarsi quell'approccio unitario, che intende riunificare i profili della promozione delle pari opportunità, del contrasto della discriminazione e della valorizzazione del benessere lavorativo come precondizioni indispensabili per realizzare i principi di efficienza e di efficacia delle azioni amministrative.
- In secondo luogo si prende atto che le nuove "frontiere" della tutela del lavoratore non possono essere lasciate al pur meritorio intervento della giurisprudenza che, sul piano individuale e caso per caso, appresta misure risarcitorie allo stesso lavoratore.
- In terzo luogo – e questo costituisce il perno sul quale si sono svolti i lavori del Convegno – il cosiddetto benessere organizzativo, che richiede misure di contrasto del rischio stress lavoro correlato, può essere realizzato in chiave collettiva ponendo l'accento sull'organizzazione aziendale.

Sulla base di questi aspetti, quando le Aziende intendano realizzare una combinazione fra fattori produttivi e risorse umane nel rispetto della sicurezza e della dignità dell'uomo, è possibile anche ottenere risultati in termini di produttività e di realizzazione degli obiettivi primari dell'imprenditore.

71. Stress lavoro correlato. Da "Manuale gestione della prevenzione, cultura e sicurezza nella scuola". A cura dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto e dello SPISAL 21 di Verona, con la supervisione del Gruppo-Scuola degli SPSAL della Regione Emilia Romagna, 2013 <http://www.sicurscuolaveneto.it>

Il metodo operativo è stato creato con materiali e documenti dell'ex ISPESL e del Coordinamento SPISAL di Verona, con la collaborazione dei Gruppi di lavoro Reti di Scuola per la Sicurezza di Treviso e di Vicenza e del Gruppo Regionale SGS SiRveSS. È stato sperimentato su 100 scuole venete, con stesura definitiva nel 2012 sulla base delle indicazioni della Commissione Consultiva Permanente. La valutazione di efficacia è prevista per il 2015, dopo i risultati di una valutazione di verifica sui previsti miglioramenti degli aspetti organizzativi.

È un metodo specifico per la scuola, attento agli aspetti organizzativi della valutazione, gestibile completamente all'interno di ogni istituto, esteso a tutto il personale e avallato dal Gruppo Regionale SPISAL sullo stress lavoro correlato.

La sequenza operativa prevede la compilazione di griglia e checklist, la valutazione dei tre gradi di rischio (basso, medio e alto), gli interventi correttivi, la rivalutazione dopo 2 anni con eventuale valutazione approfondita con questionari. Quest'ultima prevede l'inserimento dello strumento alternativo del focus group e fogli elettronici per l'elaborazione dei dati raccolti dai questionari (seguendo le esperienze precedenti per la scuola in Veneto, sono stati somministrati questionari specifici per docenti, amministrativi, tecnici e ausiliari).

Per il rischio basso sono previste misure di prevenzione primaria (eliminazione/contenimento dei fattori di rischio per malattie o infortuni); per il rischio medio sono previste misure di prevenzione secondaria (diagnosi precoce del danno alla salute prima che si manifestino i sintomi e il danno diventi irreversibile); per il rischio alto sono previste misure di prevenzione terziaria (per impedire che un danno, già presente, possa aggravarsi).

72. Rischio stress lavoro correlato: obbligo legislativo o opportunità per le imprese? A cura del Dipartimento Salute, Sicurezza e Ambiente della Camera del Lavoro di Brescia, gennaio 2013

L'articolo si apre con due considerazioni, ampiamente consolidate a livello statistico e di letteratura di settore.

La prima afferma che lo stress si contende in Europa il triste primato tra i problemi di salute correlati al lavoro. Una visione pessimistica, ma non discosta dal reale, porterebbe a sperare che la qualità dell'impegno valutativo rispetto al rischio stress non patisca la stessa sorte storica della valutazione di altri rischi occupazionali. Dobbiamo essere preoccupati di continuare a vedere valutazioni NIOSH e OSHA piegate all'"esigenza" di far risultare un rischio basso.

La seconda afferma che la qualità del lavoro e la qualità della vita sono intimamente collegate e che ciò che va valutato non è lo "stress" inteso come dato di esistenza di lavoratori stressati, bensì il "rischio lavoro correlato". Tale è il compito che il legislatore, anche europeo, affida alla platea degli attori della prevenzione e l'obbligo non delegabile che il D.Lgs. 81/08 attribuisce al datore di lavoro. Nel novembre del 2010 la Commissione Consultiva Permanente avrebbe dovuto elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro correlato secondo i contenuti dell'Accordo europeo dell'8 ottobre del 2004, ma non ha adempiuto a tale compito poiché l'Accordo ha previsto un'azione di processo, stabilendo letteralmente che le misure fossero portate avanti con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori (e ciò indirizzerebbe all'obbligo di una valutazione approfondita della percezione degli stessi). Una valutazione del rischio stress lavoro correlato che sia basata solo su aspetti pseudo-obiettivi e con intendimento solo semplificatorio, è destinata a non produrre buon frutto, non essendo in grado di fornire alcuno sforzo di trasformazione culturale in senso preventivo.

Da questo punto di vista non aiuta l'utilizzo massivo, e dunque poco discriminato, di check lists, pur animate dalle migliori intenzioni e validazioni scientifiche, che tendono a raccogliere dati e valori che configurano l'assenza o la scarsa significatività del rischio. *Le check lists preconfezionate, seppur con l'intento di supporto a persone non esperte, rischiano di diventare elementi di negazione inconscia di alcuni aspetti del problema e di rendere difficile la successiva interpretazione delle informazioni raccolte.*

La richiesta di un obbligo valutativo completo (che tenga conto dell'approfondimento della percezione soggettiva ed eventualmente anche di fattori di danno, seguendo quindi i contenuti dell'Accordo europeo) va portata:

- ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, che dovrebbero essere particolarmente attenti agli interventi, che debbono essere effettivi e producenti
- ai Medici Competenti, le cui attività debbono essere svolte secondo i principi della Medicina del Lavoro e del codice etico della Commissione Internazionale di Medicina del Lavoro (ICOH)
- all'Organo di Vigilanza, non tanto in termini punitivi, quanto in termini di informazione e assistenza alle aziende.

Si ricorda in ultimo che la Commissione Consultiva Permanente, per espressa previsione finale delle indicazioni del 2010, si è impegnata entro 24 mesi dall'approvazione di queste ultime a verificare l'efficacia della metodologia indicata dopo lo svolgimento del monitoraggio sulle attività realizzate.

73. Valutazione del rischio stress lavoro correlato presso l'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico. Documento di Valutazione del rischio n. 10 del febbraio 2013

Negli anni 2011 e 2012 sono state eseguite due valutazioni del rischio stress utilizzando il metodo proposto dalle ULSS 20-21-22 della Regione Veneto. L'informazione per tali anni è stata attuata con corsi, seminari, incontri alla presenza dei Dirigenti, Preposti, RLS e lavoratori e con distribuzione di materiali video.

Nel 2012 su un numero di 1908 Dipendenti sono state acquisite 1013 schede di valutazione. Considerando il complesso dei lavoratori non sono state segnalate evidenze di rischio elevato in nessuna delle 7 macrocategoria esplorate. Sono stati rilevati punteggi entro l'intervallo del rischio medio in alcune macrocategorie per infermieri e dirigenti medici.

I provvedimenti conseguenti alla valutazione hanno riguardato i settori esplorati con rischio maggiore: oltre ai corsi di formazione di base, sono stati introdotti corsi di Yoga Meditazione Mantra per stress lavoro correlato, con buon esito della sperimentazione effettuata.

Va segnalato infine che i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza sono stati consultati e sono stati parte attiva nella valutazione; è stata altresì attivata una proficua collaborazione con il Servizio interno di Psichiatria, importante per la gestione e risoluzione di casi spesso estremamente problematici.

74. La valutazione e la gestione del rischio lavoro correlato nelle aziende del territorio delle ASL di Monza e Brianza. Piano mirato 2012-2013. A cura delle ASL Monza e Brianza. Workshop Regione Lombardia. Milano, marzo 2013

Nel territorio considerato esistono 55 Comuni, 850.000 abitanti, 45.000 aziende e 300.000 lavoratori. Sono state invitate alla valutazione dello stress lavoro correlato 35 aziende di assistenza sociale, 89 aziende di servizi di pulizia e 18 aziende di grande distribuzione; hanno risposto in tutto 89 aziende con schede di autovalutazione (riguardanti tipi di attività, mansioni a rischio, assetti e strutture, organizzazione e valutazione del rischio), preparate sia da team interni che da consulenti esterni.

Sono state considerate:

- la formazione specifica per le figure aziendali coinvolte (RSPP, RLS, MC)
- le azioni formative e di sensibilizzazione per i lavoratori (incontri o materiale informativo dopo la valutazione del rischio)
- la valutazione preliminare (valutazione dei fattori oggettivi, modalità di coinvolgimento dei lavoratori per la raccolta dei dati su contenuto e contesto)
- utilizzo di indicatori di percezione soggettiva (questionari) già nella valutazione di primo livello.

I risultati della valutazione preliminare hanno evidenziato un rischio “medio” del 10% delle aziende.

La tipologia degli interventi correttivi programmati ha visto applicati per gruppi omogenei di lavoratori il miglioramento della comunicazione e gli interventi tecnici, mentre i percorsi formativi sono stati applicati nel 67% dei lavoratori. I programmi di monitoraggio nel tempo sono stati prescritti nell’88% delle aziende, con frequenza biennale prevalente.

75. La promozione, l’assistenza e la vigilanza nel percorso di valutazione/gestione dei rischi da stress lavoro correlato presso le ASL della Regione Lombardia (2008-2013). A cura del Gruppo di Lavoro Area Monitoraggio del Laboratorio Regionale Stress Lavoro Correlato. Workshop Regione Lombardia. Milano, 2013

La lettura delle azioni di contenimento del rischio è stata ottenuta dalle analisi delle attività dei Dipartimenti di Prevenzione, dei report e siti web aziendali, dei materiali informativi distribuiti. Il Gruppo di Lavoro Area di Monitoraggio negli anni 2012-2013 ha utilizzato:

- le analisi dei dati di emersione dei casi lavoro correlati (INAIL)
- il confronto Lombardia-Italia (INAIL)
- le fonti di prevalenza dei referti dei Servizi di Medicina del Lavoro (AOOU ML)
- la rilevazione dell’impegno assunto dai Dipartimenti di Prevenzione Medici della ASL di riservare adeguati spazi ai problemi del rischio stress lavoro correlato nel Piano Regionale per la Tutela della Salute negli Ambienti di Lavoro 2014-2018.

I disturbi psichici denunciati all’INAIL Lombardia nel periodo considerato rappresentano il 14% di quelli nazionali; i disturbi post traumatici da stress cronico e i disturbi dell’adattamento rappresentano il 17% di quelli nazionali. La prevalente fonte di provenienza dei referti è costituita dalle Unità Operative di Medicina del Lavoro (UOO ML 48% nel 2011; 69% nel 2012). Analogo incremento è rilevabile a carico dei riconoscimenti INAIL dei casi lavoro correlati.

Una buona valutazione del rischio deriva da una adeguata strutturazione del Servizio di Prevenzione e Protezione, dalla realizzazione di percorsi formativi per i lavoratori e per gli RLS, dal coinvolgimento di figure professionali con specifica competenza in ordine alla valutazione approfondita e alla gestione del rischio.

Vengono infine esposte alcune attività dei Servizi Territoriali da migliorare con la Programmazione Sanitaria 2014-2018 (rafforzamento dell’azione ispettiva e della formazione). Le aziende sane debbono presidiare e gestire lo stress.

76. Dagli atti di indirizzo nazionali e regionali alle attività svolte dai Servizi preposti alla tutela della salute nei luoghi di lavoro: una visione condivisa per le azioni future. A cura U.O. Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro della ASL Provincia di Varese – Gruppo di Lavoro sul rischio stress lavoro correlato. Workshop Regione Lombardia. Milano, 2013

Il monitoraggio 2012 ha interessato i settori Istituti di Credito, aziende di trasporti/logistica e la grande distribuzione (supermercati); le indagini sono state svolte mediante 30 sopralluoghi e relativi verbali, con schede di report su rischio lavoro correlato, schede di valutazione degli interventi (elementi positivi, criticità, provvedimenti correttivi, ecc). E’ stato utilizzato il metodo informatico (excell per organizzazione dei dati).

Tutte le aziende monitorate hanno provveduto alla valutazione del rischio secondo le Linee Guida della Regione Lombardia. Il rischio giudicato con la valutazione preliminare è stato basso in 27 aziende e medio in 4 aziende. Non sono state rilevate situazioni di rischio alto (totale lavoratori considerati 2601; rischio medio per 218 soggetti). Sono stati calcolati i rapporti fra soggetti a rischio medio e basso in ordine ai giorni di assenza, al pensionamento anticipato e ai provvedimenti disciplinari. Una azienda su tre ha programmato azioni di miglioramento, una su quattro ha previsto un monitoraggio biennale.

Fra le criticità va segnalato un minimo coinvolgimento delle figure aziendali di riferimento. Sono stati prescritti audit specifici sulla valutazione del rischio lavoro correlato.

77. La formazione interna al Servizio P.S.A.L. di Bergamo. A cura del Gruppo di Lavoro sullo Stress lavoro correlato del Servizio P.S.A.L. di Bergamo. Workshop Regione Lombardia. Milano, 2013

Il Servizio controlla 87.074 unità produttive. L'intervento formativo sul rischio lavoro correlato ha tenuto conto delle caratteristiche dell'organizzazione, dei lavoratori e delle conoscenze sulle capacità operative specifiche presenti.

La realizzazione dell'intervento formativo ha avuto obiettivi generali (competenze agli operatori sul tema), obiettivi operativi (sapere, saper fare, saper essere), obiettivi didattici (su tecniche e strumenti) e obiettivi organizzativi.

I risultati degli interventi formativi sono stati ottenuti seguendo il piano di monitoraggio e le attività di controllo indicate dalle Linee Guida della Regione Lombardia. Vengono forniti nelle conclusioni alcuni spunti di riflessione sulla informazione/formazione, sui gruppi di valutazione e sulle checklist.

78. Le azioni di vigilanza e di controllo della ASL di Brescia (2011-2013). A cura del Gruppo di Lavoro del Progetto Stress lavoro correlato ASL di Brescia. Workshop Regione Lombardia. Milano, 2013

Nella prima parte si illustra il Progetto Stress lavoro correlato della ASL di Brescia, presentando gli obiettivi, gli strumenti e la metodologia di valutazione; quest'ultima è basata sulle Linee Guida della ASL di Verona, Federdistribuzione (4 griglie organizzative del sistema di prevenzione, valutazione, informazione-formazione, azioni di miglioramento).

Sono state controllate aziende di trasporto, Comuni, sanità e strutture socio-assistenziali, ristorazione, pulizie, call center, scuole, finanza.

Nel 2012 il 70% delle aziende ha concluso per un rischio basso e il 17% per un rischio medio. Nel 2013 il 87% delle aziende ha concluso per un rischio basso e un 9% per un rischio medio. Meno della metà delle aziende ha consultato i lavoratori e i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza su contenuti e contesto. Il 20% delle aziende di sanità e assistenza, trasporti, alberghi e catering ha provveduto ad una valutazione soggettiva. Più di un terzo delle aziende non ha effettuato azioni di miglioramento. Nel 2013 la maggior parte delle aziende ha previsto programmi di formazione per lavoratori, dirigenti e preposti e sono state attuate strategie di coinvolgimento attraverso lavori di gruppo e analisi dei documenti di valutazione del rischio.

79. Attività del Servizio P.S.AL.- ASL Milano sul rischio stress lavoro correlato nel triennio 2011-2013. A cura del Gruppo di Lavoro Progetto Stress Lavoro Correlato delle ASL di Milano. Workshop Regione Lombardia. Milano, 2013

I Servizi hanno effettuato 368 controlli in 222 aziende (sopralluoghi, audit, esame della documentazione), che hanno interessato oltre 50.000 dipendenti e hanno diffuso le Linee Guida della Regione Lombardia.

Le aziende con giudizio *ottimo* sono state il 12%, quelle con giudizio *sufficiente* sono state il 13% e quelle con giudizio *insufficiente* sono state il 75%.

Sono state coinvolte aziende nazionali e multinazionali, RSA e strutture ospedaliere, scuole, banche, Comuni del territorio, grandi network radiotelevisivi, aziende di servizi (alberghi e trasporti).

In 40 RSA esaminate sono emerse criticità trasversali nelle aree contesto e contenuto, evoluzione della carriera, autonomia decisionale, interfaccia casa-lavoro, lavoro a turni e lavoro notturno. Sono emerse anche poca informazione di base dei lavoratori, scarsa partecipazione attiva dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, modesta partecipazione professionale dei medici competenti.

In 22 banche analizzate grande attenzione è stata evidenziata per il rischio rapina; minore attenzione per il rischio stress lavoro correlato. Alcune hanno privilegiato il benessere dei dipendenti utilizzando focus group

o questionari. Nei dipendenti che lavorano nelle Borse è stata espressa una valutazione di rischio basso, anche se chi vi lavora ha turni notturni e carichi emotivi elevati.

In 36 istituti scolastici è stata evidenziata una scarsa percezione del rischio, carenza informativa e formativa, utilizzo di checklist non pertinenti alla scuola, valutazione unica per più plessi scolastici con problematiche diversissime.

In 13 strutture alberghiere e cooperative prevalgono valutazioni con indici bassi ma con scarso coinvolgimento dei lavoratori.

Fra gli impegni futuri viene sottolineata la necessità di concentrarsi sempre più sugli aspetti organizzativi e su quelli di approfondimento delle conoscenze e di ascolto nei confronti di chi manifesta disagio.

80. Interlaboratorio Stress Lavoro Correlato e ruolo dei Responsabili dei Servizi di Prevenzione e Protezione in Sanità. A cura del Laboratorio Stress Lavoro Correlato della Regione Lombardia – UO Medicina del Lavoro – AO San Gerardo di Monza. Workshop Regione Lombardia. Milano, 2013

Nella prima parte si sottolinea la complessità dell'organizzazione del lavoro nelle strutture sanitarie per le dimensioni critiche di contenuto e di contesto, con aspetti di rischio per il personale (le stime parlano di un 25% di soggetti stressati all'interno delle strutture sanitarie).

Nel 2012 si è costituito il *Gruppo di Lavoro Interlaboratorio* della Regione Lombardia per la valutazione e la gestione del rischio organizzativo, di cui si citano le strutture coinvolte e gli obiettivi. Sono stati individuati 10 temi di rilievo:

- comunicazioni (efficacia/efficienza, flussi informativi)
- propensione al cambiamento
- chiarezza ruoli/compiti
- policentrismo decisionale
- politiche del personale
- carico di lavoro
- invecchiamento
- interfaccia casa-lavoro
- gestione apparecchiature
- cultura della responsabilità

Gli argomenti approfonditi sono stati: la raccolta della documentazione bibliografica, l'individuazione delle criticità dell'organizzazione specifica e i modelli teorici/operativi di valutazione e di gestione delle stesse criticità.

Su questi aspetti è stata sottolineata l'importanza del coordinamento attivo del Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione in un modello di raffronto interdisciplinare (operatori della prevenzione, dell'economia sanitaria, della psicologia dell'organizzazione, della gestione del personale).

Altro importante fattore dei progetti futuri è la finalizzazione dei percorsi della promozione della salute verso il miglioramento del benessere organizzativo.

81. Stress lavoro correlato. Al via l'attività del Centro Regionale Lazio. A cura ASL Roma C, 2013

La ASL Roma C ha individuato una struttura tecnico-scientifica con valenza regionale che è di supporto sia della Direzione competente che dei Servizi PRESAL di tutte le Aziende Sanitarie del Lazio, ma soprattutto delle imprese e dei lavoratori, così come è previsto dalla normativa nazionale. Tale struttura integra i servizi di monitoraggio e di valutazione dello stress negli ambienti di lavoro (Progetto Archimede).

Il nuovo centro regionale di riferimento ha anche l'obiettivo di uniformare le procedure di intervento, di promuovere e organizzare iniziative di formazione rivolte agli operatori della prevenzione su tematiche riguardanti lo stress lavoro correlato, di fornire informazioni ed assistenza alle associazioni dei datori di lavoro, alle organizzazioni sindacali e alle istituzioni di ricerca.

Sono stati attivati corsi di formazione dedicati alla gestione del benessere organizzativo e alla gestione dei casi individuali, in coerenza con quanto previsto dal Piano Informativo Interregionale, oltre ad incontri di *peer review* per i rappresentanti dei 12 SPRESAL del Lazio (luglio-novembre 2013).

Il Centro Regionale provvederà a fornire un adattamento degli strumenti di valutazione a realtà specifiche dell'Artigianato e del Commercio (costituzione di gruppi misti con CNA – Confcommercio), della Sanità e dei Trasporti seguendo le indicazioni dello SPISAL della ULSS n. 20 di Verona. E' stato anche realizzato un sito internet ed è prevista per il 2014 la formazione a distanza per aziende, realtà sindacali e istituzioni di ricerca.

82. Le opportunità della valutazione del rischio stress: stato dell'arte, buone prassi ed esperienze a confronto. A cura dell'Ordine degli Psicologi, del Consiglio Regionale del Veneto e dell'Università degli Studi di Padova. Atti del Convegno "Psicologia del Lavoro. Azioni di miglioramento e salute organizzativa". Padova, 2013

Il Convegno ha avuto l'obiettivo di facilitare la condivisione di buone prassi, strumenti ed esperienze nell'ambito delle azioni di miglioramento collegate al processo di gestione del rischio stress lavoro correlato.

Le relazioni hanno trattato:

- Attività OPV nel ruolo dello psicologo all'interno del processo di valutazione del rischio stress lavoro correlato (presentazione dei risultati raccolti tramite il questionario OPV e requisiti auspicabili di buone pratiche per lo psicologo).
- Aspetti economici della sicurezza e sicurezza e della salute sul lavoro.
- Le indicazioni del Coordinamento delle Regioni per la corretta gestione dello stress lavoro correlato.
- Il contributo della Medicina del Lavoro e le esperienze di integrazione con la psicologia applicata al mondo del lavoro.
- Il contributo della Psicologia del Lavoro e la sua integrazione con gli altri contributi professionali (piani di attività ed interventi di promozione del benessere degli SPISAL del Veneto).
- Buone prassi a confronto (esempi di azioni correttive e di miglioramento a seguito della valutazione del rischio da stress lavoro correlato nelle piccole e medie imprese).
- L'intervento organizzativo dopo la valutazione del rischio stress lavoro correlato in ambito sanitario.
- Esperienze e strumenti per le fasi del processo di valutazione del rischio stress (valutazione, informazione ai lavoratori, azioni di miglioramento).

Particolare attenzione è stata rivolta al carattere interdisciplinare delle azioni intraprese ed al coinvolgimento delle figure aziendali responsabili del processo di valutazione, facendo riferimento a diverse realtà organizzative - piccole, medie e grandi - nell'ambito del privato, del pubblico e del terzo settore.

83. Documento di consenso italiano sulla Psicologia Ospedaliera. A cura della Fondazione delle Società Scientifiche di Psicologia (FISSP) e di altre Associazioni Italiane di Psicologia (AIPCP, SIPLES, SIPNEI, SIPSA, SIPSOT, PSISA, AUPI), 2013

Le trasformazioni dei processi di cura e delle esigenze assistenziali in ambito ospedaliero, scaturite dal progresso scientifico e tecnologico, hanno comportato la crescente emersione di problemi e di esigenze attinenti alla sfera della soggettività, delle relazioni, dei comportamenti, della comunicazione e della gestione dello stress. Quest'ultimo, correlato alle attività lavorative ospedaliere ha generato significativi incrementi nel campo della ricerca delle pratiche assistenziali, della formazione e maggiore attenzione da parte delle politiche sanitarie.

La ricerca, gli studi epidemiologici e di economia sanitaria hanno evidenziato l'incidenza di effetti psicologici sul personale ospedaliero (burn-out, stress lavoro correlato, climi organizzativi, relazioni medico-infermiere-utente) che orientano ad intervenire con l'apporto psicologico alla valutazione e al

management, gestibile su vasta scala e vantaggioso economicamente. E' soprattutto l'ambito organizzativo, finalizzato ad individuare modalità più efficaci di comunicazione istituzionale ed interpersonale di gestione del rischio, del carico di lavoro d'équipe e della soddisfazione di operatori e utenti, con la possibilità di adottare linee guida condivise, che svolge il ruolo di promuovere il benessere organizzativo e la salute secondo la logica OMS "Ospedali promotori di salute".

Tale programmazione risulta indispensabile per avere una razionalizzazione delle risorse psicologiche e la loro corretta utilizzazione all'interno dei processi e della rete assistenziale e organizzativa, per una risposta più omogenea sul territorio regionale e nazionale.

Nel declinare le modalità organizzative è necessario tenere conto e integrare criteri istituzionali (strutture di psicologia ospedaliera, attività di psicologia nelle ASL), di ambito (in relazione agli specifici bisogni e realtà di questo contesto) e di competenza professionale (riconoscimento delle competenze specialistiche degli psicologi ospedalieri).

La Psicologia Ospedaliera è una risorsa etica e di efficacia, fa dell'ospedale un luogo più umano, migliora la soddisfazione degli operatori sanitari e degli utenti, con riscontri positivi delle analisi costi-benefici e del benessere organizzativo.

84. Donne e lavoro: madri, mogli e lavoratrici stressate. A cura del Dipartimento di Psicologia Clinica dell'Università di Oxford - Volume dal titolo "*The stressed sex: uncovering the truth about men, women and health*". Oxford University press, settembre 2013

La chiave per comprendere i motivi per cui le donne siano sempre più affette da un largo spettro di disturbi che vanno dalla depressione alle fobie passando per le immancabili nevrosi sarebbe, secondo quanto emerge dalle ricerche e dai contributi bibliografici riportati dal sistema sanitario inglese, nella difficoltà per il sesso femminile di conciliare la vita privata con il lavoro, ambito nel quale il senso di frustrazione è spesso grande, anche a causa di una retribuzione inferiore rispetto a quella degli uomini.

Tuttavia, se da un lato emerge che le donne si sentono in molti casi sole, poco considerate e messe in secondo piano, occorre prestare attenzione a non caratterizzare troppo le malattie mentali come di genere. Anche gli uomini ne soffrono, e anche per loro sono in agguato anche altri problemi, che possono portare a stili di vita errati, quali ad esempio tassi elevati di abuso di alcool e droghe.

Il documento auspica che a livello europeo la strategia comunitaria in materia di salute e sicurezza sul lavoro possa migliorare la qualità e la produttività, diversificando la programmazione e l'organizzazione e attuando misure protettive al fine di assicurare l'efficacia sia per le donne che per gli uomini.

85. Il risarcimento del danno da stress lavoro correlato. Dal "Quotidiano Giuridico Studio Cataldi", 10/12/2013. http://www.studiocataldi.it/news_giuridiche.asp/news_giuridica_14763.asp

Il concetto di stress lavoro correlato è una acquisizione abbastanza recente per il nostro legislatore.

Sebbene la Giustizia del Lavoro abbia infatti cominciato ad occuparsene già dai primi anni 2000, è però solo del 2008 la norma (contenuta nell'art. 28 del D.Lgs. 81/08) che impone al datore di lavoro l'obbligo della valutazione dei rischi riguardanti la salute e sicurezza dei lavoratori, ivi compresi quelli collegati allo stress da lavoro.

A questa condizione, che è definita dalla corrente Giurisprudenza italiana come "*danno esistenziale costituito dalla somma di impedimenti subiti in relazione al libero svolgimento delle attività che contribuiscono alla realizzazione individuale*", afferisce una congerie di fattispecie giuridiche diverse aventi rilevanza sia civile che penale. Ad esempio danno luogo a risarcibilità del danno da stress lavoro correlato le condotte di molestie sessuali e stalking, ma anche le ipotesi di licenziamento illegittimo e senza giusta causa, la violazione da parte del datore di lavoro delle regole di correttezza e buona fede, la violazione del diritto del dipendente ad ottenere il trasferimento e, su tutte, la categoria residuale (ma non ancora normata) del c.d. *mobbing*.

Rimane tuttavia il problema del difficile riconoscimento di quella che è una vera e propria patologia ma che, diversamente da un danno fisico, può non produrre segni evidenti e inequivocabili; ne è complice la mancanza di disposizioni legislative che definiscano puntualmente la condizione di stress lavoro correlato e il preciso tenore degli obblighi gravanti sui datori di lavoro in materia di valutazione di tale rischio e prevenzione dei danni relativi. Si è determinata nel corso degli anni una Giurisprudenza in merito e di Cassazione piuttosto varia in questo ambito, oscillante fra il diritto al risarcimento e la non responsabilità del datore di lavoro soprattutto in dipendenza della natura della attività svolta.

Ecco alcune massime della Corte di Cassazione in materia di risarcimento danni da stress lavoro correlato:

- Il datore di lavoro è responsabile per l'infortunio del proprio dipendente addetto alle pulizie che sia caduto da una scala mentre era intento a pulire vetri. Nella fattispecie non è stata predisposta una apposita valutazione del rischio di caduta dall'alto dovuta a posture incongrue e a *stress lavoro ripetitivo*. La caduta nel caso esaminato dalla Corte era dovuto all'eccessiva stanchezza del lavoratore (*Cassazione penale n. 11062 del 14/12/2012*).
 - Non ha diritto al risarcimento del danno chi ha svolto attività lavorativa in ambiente insalubre e in condizioni stressanti tenuto conto della mole di lavoro affidata perché il fatto che il lavoro generi stress è dato riscontrabile in moltissime realtà lavorative, anche in ragione degli organici ridotti ed in presenza di ambienti di lavoro a volte non confortevoli. (*Cassazione civile Sezione Lavoro n. 4324 del 19/03/2012*).
 - In materia di responsabilità del datore di lavoro per infortuni o malattie professionali va applicata la definizione legislativa del *danno biologico* inteso come "lesione della integrità psico-fisica della persona, suscettibile di valutazione medico legale". Per questo la liquidazione equitativa di tale danno presuppone un accertamento medico legale della lesione subita dal lavoratore. Nella fattispecie la Cassazione ha annullato la sentenza di merito relativa al danno subito da un lavoratore che era stato sottoposto ad usura da stress psico-fisico per il numero rilevante continuativo di ore di lavoro straordinario. I giudici di merito avevano liquidato il danno biologico in via equitativa nella misura del 15% delle retribuzioni percepite senza aver fatto ricorso però a una consulenza medico legale (*Cassazione civile Sezione Lavoro n. 5437 dell'08/03/2011*).
-

86. La prevenzione delle malattie cardiovascolari e da stress occupazionale negli ambienti di lavoro. A cura della Sezione di Medicina del Lavoro dell'Università di Verona e della ULSS 20 di Verona. Verona, 2013

Nella prima parte si riportano l'evoluzione delle conoscenze per la valutazione e la gestione del rischio di stress lavoro correlato e la norma nazionale vigente.

Nella seconda parte si illustra il Programma CCM 2013, piano di monitoraggio e di intervento per l'ottimizzazione della valutazione dello stesso rischio, coordinato dall'INAIL, Settore Ricerca, Dipartimento di Medicina del Lavoro, con la collaborazione di 16 Regioni (Lazio, Veneto, Lombardia, Toscana, Puglia, Campania, Sicilia, Umbria, Sardegna, Basilicata, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Emilia Romagna, P.A.Trento, P.A. Bolzano) e delle Università degli Studi di Verona e di Bologna. Il percorso del piano è previsto nel periodo fra il 2013 e il 2016. L'obiettivo generale è quello di contribuire all'accrescimento e al miglioramento complessivo del sistema di gestione dello stress lavoro correlato in Italia, in cui vengono distinti:

- Obiettivo specifico 1 (INAIL): verificare l'effetto dell'applicazione dell'obbligo di valutazione a livello regionale attraverso il monitoraggio specifico del percorso metodologico INAIL;
- Obiettivo specifico 2 (Regioni): verificare l'efficacia dell'applicazione dell'obbligo di valutazione a livello regionale attraverso il monitoraggio delle attività di vigilanza e dei fabbisogni dei Servizi;
- Obiettivo specifico 3 (INAIL e Regioni): contribuire all'empowerment delle figure della prevenzione afferenti al Sistema Sanitario Nazionale (Organi di Vigilanza) e di quelli Aziendali;
- Obiettivo specifico 4 (Università di Verona e di Bologna, INAIL): mettere a punto e sperimentare nuovi strumenti integrativi che tengano conto della specificità aziendali (ad esempio aziende fino a 10 dipendenti) e di comparti (ad esempio settore sanitario) immediatamente fruibili dalle aziende anche attraverso i sistemi informativi ed iniziative ad hoc di INAIL. In questo contesto il Dipartimento di

Sanità pubblica e Medicina delle Comunità – Sezione di Medicina del Lavoro di Verona attuerà sperimentazioni di iniziative per la valutazione dello stress lavoro correlato nelle piccole e medie imprese in collaborazione con la ULSS 20 di Verona.

87. Le determinanti del malessere e benessere nei contesti sanitari. A cura dei Dipartimenti di Psicologia Sociale dell'Università di Modena e Reggio Emilia e dell'Università di Pisa. Atti Convegno dell'Associazione Italiana di Psicologia. Padova, 2013

L'accezione multidisciplinare del benessere psico-sociale si lega a tematiche di snodo che inquadrano il benessere fisico, sociale e mentale dei lavoratori del settore sanitario, anche in relazione ai disposti giuridici, nazionali e comunitari, che individuano nella valutazione e prevenzione del rischio ogni aspetto del lavoro come mezzo idoneo a realizzare i fini di tutela della salute dei lavoratori. La complessità di tali contesti è oggetto di un ampio dibattito in letteratura. Alcuni Autori ribadiscono come bassi livelli di benessere degli operatori sociosanitari influenzino i rapporti con i pazienti, le interazioni con i colleghi e le prestazioni nei servizi sanitari.

Il lavoro è focalizzato su un caso di studio per la valutazione del rischio lavoro correlato coerentemente con percorso metodologico proposto entro il modello "Valutazione dei Rischi Psicosociali" del 2012. La fase di valutazione si è avvalsa della applicazione dello strumento per medie organizzazioni denominato Va.RP-M, in una forma appositamente studiata per i contesti sanitari in cui alcune delle principali dimensioni sono:

- il ruolo
- la chiarezza delle informazioni
- il supporto
- la relazione vita privata-lavoro
- la percezione degli aspetti gestionali e organizzativi.

I partecipanti allo studio sono 150 lavoratori di una azienda di medie dimensioni che opera nel settore privato della Sanità.

Nell'insieme, seppure i risultati non appaiano evidenziare, nella specifica organizzazione, aree di "disagio estremo", emergono tuttavia forti criticità su alcune peculiari dimensioni: il carico di lavoro, l'equità percepita, l'avanzamento di carriera, il coping emotivo.

L'insieme delle evidenze vengono discusse in relazione alla specificità del caso preso in esame e ricondotte criticamente nel più ampio quadro della letteratura di riferimento.

88. Job insecurity e stress lavoro correlato: indagine in una azienda metalmeccanica. A cura dell'Università "G. D'Annunzio" di Chieti e di TELEMA International di Milano. Atti del Convegno dell'Associazione Italiana di Psicologia. Padova, 2013

In letteratura diversi modelli hanno dimostrato le relazioni in campo fra le diverse variabili che si correlano nelle situazioni di job insecurity e di downsizing. Una di queste variabili riguarda i diversi livelli di comunicazioni (istituzionali, organizzativi, rumors) che influenzano i comportamenti e i vissuti dei soggetti. L'obiettivo è quello di analizzare alcuni di questi aspetti in due momenti (nel 2009 e nel 2012) in un'azienda metalmeccanica di 750 dipendenti operanti in due stabilimenti (nel Nord e nel Sud Italia) in cui era attiva la cassa integrazione.

Nelle due occasioni è stato somministrato il OSRQ (Organisational Stress Risk Questionnaire), uno strumento che misura nella sua globalità la percezione di rischio da stress lavoro correlato e che fra i vari fattori di rischio rileva quelli legati al clima organizzativo e alla job insecurity. Durante la rilevazione del 2009 sono stati condotti inoltre approfondimenti tramite focus group nell'area Staff, dove risultava esserci stata una bassa percentuale di rispondenti.

Dai risultati del 2009 era emerso come gli effetti di una comunicazione ambivalente, ambigua e limitata del management, si risolvessero in un abbassamento dei valori di commitment, di fiducia e a una ridotta compilazione e consegna del questionario (aspetti confermati durante i focus group). Nella rilevazione del 2012 si è riscontrato un miglioramento della comunicazione, ritenuta non più critica: tuttavia la percezione della job insecurity è rimasta alta.

In conclusione si è confermato come un programma di miglioramento della comunicazione manageriale possa essere maggiormente funzionale per l'organizzazione in termini di efficienza, di fiducia e di commitment, ma anche come la pervasività dei fattori esogeni ("crisi") non abbia migliorato la percezione della job insecurity.

89. Come fronteggiare lo stress lavoro correlato con il biofeedback training. Uno studio pilota. A cura della Sezione di Psicologia Applicata del Dipartimento FISPPA dell'Università degli Studi di Padova e dell'Istituto di Psicoterapia della stessa Università. Atti del Convegno dell'Associazione Italiana di Psicologia. Padova, 2013

Nell'ambito delle tecniche dirette al fronteggiamento dello stress lavoro correlato hanno crescente rilievo quelle basate sul biofeedback, ampiamente utilizzate per apprendere il controllo volontario di diverse funzioni fisiologiche e per ridurre il livello di attivazione e favorire risposte di rilassamento.

Lo studio si prefigge di valutare l'efficacia del biofeedback training, in combinazione di metodo, nell'ambito di uno specifico intervento formativo di natura cognitivo-costruttivista.

Un gruppo di professionisti in formazione nel campo della salute ha partecipato a uno specifico training di stress management, volto a approfondire temi quali i significati personali, gli stili di coping e le reazioni psicofisiologiche allo stress e ad apprendere alcune tecniche di respirazione e rilassamento con il biofeedback. Tra i due incontri previsti sono stati proposti un programma di esercitazioni e un supporto a distanza. I partecipanti sono stati inoltre invitati a compilare un diario giornaliero per monitorare lo svolgimento del programma.

I risultati hanno messo in luce differenze statisticamente significative tra le misurazioni del pre- e post-training in alcune variabili psicofisiologiche e una percezione di maggiore capacità di controllo del proprio stato di attivazione.

Tali risultati preliminari invitano a proseguire nella ricerca, anche attraverso la realizzazione di studi controllati per valutare l'efficacia del training nel lungo periodo e la sostenibilità della sua applicazione nei contesti organizzativi.

90. Piano di monitoraggio e di intervento per l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello stress lavoro correlato. A cura del Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'INAIL, delle Università degli Studi di Verona e di Bologna e dei Dipartimenti di Prevenzione delle seguenti Regioni: Lazio, Veneto, Marche, Friuli Venezia Giulia, Sardegna, Liguria, Lombardia, Umbria, P.A. Trento, Puglia, Campania, Sicilia, Toscana, Basilicata. 2013

Il progetto ("Programma CCM 2013") parte dai mutamenti socio-economici e delle forze lavoro delle ultime decadi, onde modificare l'impatto del fenomeno dello stress lavoro correlato, con evidenti ripercussioni sul livello di produttività delle aziende e del livello economico.

In Italia l'insieme delle conoscenze legate alle raccomandazioni e alle linee di indirizzo internazionali (prevalentemente europee) ha portato dopo il 2010 a realizzare numerose esperienze di valutazione secondo gli indirizzi della Commissione Consultiva Permanente del Ministero de Lavoro e dei requisiti di legge. Rimangono comunque alcuni aspetti da approfondire circa la messa a punto di un piano di monitoraggio, di strumenti di supporto, sia per le aziende sia per i Servizi prevenzionali del Sistema Sanitario Nazionale, che possano ottimizzare l'attuazione dell'obbligo di valutazione e di gestione dello stress fornendo modelli di interventi con immediate ricadute di Sanità Pubblica.

Il Programma CCM 2013, coordinato del Settore Ricerca dell'INAIL, avrà durata di 24 mesi e prevede di identificare in questo ambito:

- Il monitoraggio dell'efficacia della metodologia già proposta, del suo impatto e dell'ottimizzazione sulla base dell'analisi dei bisogni;
- Il monitoraggio da parte delle Regioni dello stato di attuazione dell'obbligo della valutazione del rischio;

- La messa a punto di azioni verificabili atte ad aumentare i livelli di sicurezza nei luoghi di lavoro in tema di stress lavoro correlato
- Il rafforzamento delle competenze delle figure della prevenzione afferenti al Sistema Sanitario Nazionale, con particolare riferimento agli organi di vigilanza.

I risultati attesi sono una fotografia sullo stato dell'arte e di attuazione della gestione del rischio lavoro correlato in Italia e una verifica dell'efficacia delle azioni messe in atto, quale contributo al monitoraggio previsto dalla Commissione Consultiva Permanente, anche in prospettiva della campagna EU-OSHA 2014-2015 "Ambienti di lavoro sani e sicuri" dedicata ai rischi psicosociali.

Vengono definiti i ruoli delle Unità Operative in funzione del raggiungimento degli obiettivi previsti. Il Settore Ricerca dell'INAIL opererà in collaborazione stretta con il Coordinamento Interregionale della Prevenzione nei Luoghi di Lavoro onde confermare ed eventualmente modificare la piattaforma già utilizzata dalle aziende italiane e corredarla di un pacchetto formativo sulla gestione del rischio.

91. Stress lavoro correlato, crisi ematica e abitudini voluttuarie. A cura del Dipartimento di Neurologia e Psichiatria e dell'Unità di Medicina del Lavoro dell'Università La Sapienza di Roma, 2013

Lo stress percepito nel luogo di lavoro può rappresentare un fattore di rischio in grado di modificare la crisi ematica, partendo dal presupposto che lo stress modifichi la risposta immunitaria nei lavoratori esposti per "immunosenescenza", con conseguente aumento della suscettibilità alle malattie infettive e riduzione della proliferazione, concentrazione ematica e attivazione di leucociti, linfociti T, linfociti B e cellule natural killer (come alcuni lavori scientifici hanno recentemente segnalato).

L'Unità di Medicina del Lavoro della Sapienza di Roma ha condotto una ricerca partendo da un gruppo di viabilisti di entrambi i sessi, facenti parte del Corpo della Polizia Municipale (486 soggetti, 345 maschi e 141 femmine): a questo gruppo è stato somministrato un questionario di 8 items per valutare la percezione dello stress sul lavoro. Gli interpellati hanno calibrato le loro risposte da "per nulla" a "tantissimo" su una scala di sette diversi gradi. Il Medico Competente ha poi condotto una indagine con interviste semistrutturate sulle abitudini voluttuarie quali caffè, alcool, sigarette e cioccolato. Il 64% dei soggetti interpellati ha percepito condizioni di stress da moderate a severe. Comparando i risultati del questionario con i risultati dei controlli umorali, lo studio ha dimostrato che all'aumentare delle classi di stress vi era una riduzione statisticamente significativa dei leucociti nel sangue periferico. Dal punto di vista del consumo di sostanze voluttuarie si è riscontrato che i più alti livelli di stress erano correlati ad un aumento statisticamente significativo del consumo di caffè, di cioccolato e dell'abitudine al fumo, mentre non sono emersi dati statisticamente rilevanti sul consumo di alcool.

Il monitoraggio della risposta immunitaria nei protocolli sanitari potrebbe essere utilmente considerato per i possibili effetti della percezione dello stress sul posto di lavoro.

92. Benessere organizzativo: indagine 2013 in ARPA Lazio. A cura di Arpa Lazio e Dipartimento di Psicologia dell'Università di Trento. Roma, 2013

Nella valutazione è stato utilizzato un approccio soggettivo attraverso la somministrazione di un questionario composto da più parti di diversi questionari, predisposto dall'ARPA e dal Dipartimento di Psicologia dell'Università degli Studi di Trento.

Dopo una analoga valutazione svolta nel 2007 con materiali cartacei, i questionari sono stati somministrati online nell'ottobre 2012 attraverso gli strumenti di Google Drive, in modo da poter raggiungere tutti i dipendenti attraverso la posta elettronica aziendale, garantendo l'anonimato nella compilazione e la ricezione delle risposte direttamente in un database. Il questionario è composto di un totale di 206 items, tratti dai questionari JCQ di Karasek, MOHQ, GHQ di Goldberg ; per l'elaborazione delle risposte sono stati utilizzati gli algoritmi *Skill Discretion, Decision Authority, Decision Latitude, Job Demand*.

I risultati hanno valutato le risposte soggettive sugli ambienti di lavoro (caratteri microclimatici, illuminotecnici, fonetici, arredi, spazi, servizi igienici), gli aspetti di sicurezza (impianti, agenti fisici, chimici, meccanici e psicosociali), il conflitto lavoro famiglia, i rapporti con i colleghi, il clima relazionale, la

valutazione soggettiva del capo, l'ambiguità del ruolo e la chiarezza degli obiettivi, i disturbi di ansia sia nell'uomo che nella donna, le sensazioni positive e negative, le incertezze di carriera. In conclusione:

- Non sono state evidenziate situazioni di estremo disagio
- L'ambiente di lavoro è stato valutato complessivamente come sufficiente, anche se qualche criticità si è manifestata circa i livelli di sicurezza percepiti
- I dati positivi sono la collaborazione fra i lavoratori nei loro rapporti personali
- Incertezze esistono nella comunicazione di obiettivi chiari da parte dell'organizzazione
- Sono emerse incomprensioni fra dirigenti e subalterni, in parte corretti da misure di accordo fra le parti sulla base di formazione ad hoc di tipo giuridico-legale
- Sembra rilevarsi nel complesso una moderata sfiducia nei confronti dell'organizzazione aziendale.

93. Valutazione dello stress lavoro correlato: Interpello n. 5/2013 del Ministero. A cura della Commissione Interpello del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Roma, 2013

Il Ministero del Lavoro, con interpello n. 5/2013, fornisce chiarimenti in merito a quanto disposto dal D.Lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro sulla valutazione del rischio stress lavoro correlato.

L'istanza di interpello è stata posta dalla Fim-Cisl circa la possibilità o meno per il datore di lavoro di delegare a terzi la valutazione del rischio stesso.

L'interpello richiama l'art. 28 comma 1 del D. Lgs. 81/2008 che prevede che "la valutazione del rischio debba riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la tutela della salute dei lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegabili allo stress lavoro correlato". Il successivo comma 1 bis dispone che la valutazione del rischio stress sia effettuata nel rispetto delle indicazioni fornite dalle indicazioni della Commissione Consultiva Permanente del novembre 2010.

L'interpello richiama poi il principio di delegabilità delle funzioni sancito dall'articolo 16 del D.Lgs. 81/2008, il quale incontra delle eccezioni solo nei casi in cui la delega sia esclusa: il rischio stress lavoro correlato rientra nelle materie in cui la delega è esclusa. Anche l'art. 17 del D.Lgs. 81/2008 individua la valutazione del rischio come compito non delegabile dal datore di lavoro a terzi, anche se si tratti di soggetti in possesso di specifiche competenze in materia.

I contributi più significativi per tutti i comparti del 2014

93. Indagine sul benessere organizzativo in ISPRA: anno 2013. A cura dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). Da "Ambiente e Società, 7/2014. Roma, gennaio 2014.

Il contributo riporta in sintesi il lungo lavoro fatto presso l'ISPRA per introdurre i principi e le nuove regole fissate dal D.lgs. n. 150/2009, con il fine di analizzare trasversalmente le dinamiche e le modalità di realizzazione della prestazione lavorativa e delle complesse relazioni interpersonali che si intrecciano nell'Istituto. E' stata quindi prodotta una lettura degli indicatori del clima organizzativo all'interno di ISPRA che analizza le dimensioni associate al funzionamento dei meccanismi organizzativi, integrandole con lo stato di benessere psicofisico del personale.

Nell'introduzione si ricorda che il D.Lgs. 150/2009 dispone che l'organismo indipendente di valutazione curi annualmente la realizzazione di indagini sul personale dipendente onde rilevare in livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché la valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale: nella prospettiva di migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità dei servizi risulta centrale infatti la valutazione del lavoratore. Trattasi di un questionario comune a tutta la Pubblica Amministrazione, articolato in tre sezioni (benessere organizzativo, grado di condivisione del sistema di valutazione e valutazione del proprio superiore gerarchico).

Il Rapporto è costituito da una prima parte nella quale viene descritta la struttura del questionario e le modalità con le quali è stata effettuata la rilevazione (Cap. 1). Viene di seguito dato conto delle caratteristiche dei rispondenti al questionario (Cap. 2). Sono state spedite 1236 mail di invito, corrispondenti al numero di dipendenti; solo 647 questionari sono stati completamente compilati (50.3%). Il confronto per genere mostra una sostanziale coincidenza tra la popolazione e il campione dei partecipanti, con una maggiore partecipazione delle donne (53.3%) rispetto agli uomini (46,7%). Sono stati elaborati anche dati circa le diverse famiglie professionali, le sedi di servizio, lo stato civile, le classi di età, l'anzianità di servizio, il titolo di studio, il regime di impiego e la tipologia contrattuale. Nel Cap. 3 si forniscono le analisi per ogni aspetto indagato: sono state riportate esclusivamente quelle che si sono rilevate statisticamente significative.

Nella seconda parte è stata affrontata l'analisi effettuata dal Comitato Unico di Garanzia (CUG) (Cap. 4), nella quale sono state analizzate le diverse aree del malessere ed esaminate le relazioni con le variabili selezionate dal questionario in base ad una ipotesi di loro connessione con il tema. Infine sono state indicate alcune considerazioni conclusive (Cap. 5) tese a fornire elementi per individuare le possibili aree di miglioramento, sia sotto il profilo organizzativo sia sotto quello dello strumento utilizzato per l'indagine.

L'analisi ha già evidenziato alcune questioni di particolare interesse che potranno essere oggetto di ulteriori approfondimenti anche dopo la pubblicazione del documento e a seguito della condivisione con il personale dell'Istituto.

Il Rapporto è corredato da 7 appendici nelle quali sono apportate le distribuzioni semplici di frequenza, tutte le risposte alla domanda aperta "suggerimenti e proposte", gli item individuati dal CUG al fine di approfondire l'analisi delle concezioni con i temi del "malessere", il testo del questionario somministrato, le tabelle di contingenza relative alle aree del malessere nonché un glossario di riferimento per alcuni termini utilizzati nel testo.

I contenuti del volume sono un esempio di integrazione possibile tra la valutazione del rischio lavoro correlato e l'indagine di benessere: i due aspetti non vanno confusi, ma visti come integrati. L'indagine del benessere si può assimilare alla valutazione approfondita perché utilizza i questionari. E' effettuata attraverso l'inserimento dei dati nella piattaforma del sito anticorruzione che procede alla elaborazione dei dati e alla restituzione di un report in versione "promozione del benessere organizzativo", e che quindi indica le aree migliorabili.

94. Dalla sicurezza ontologica alla sicurezza organizzativa. A cura del Centro di Riferimento Regionale sulle Criticità Relazionali (CRRCR). Firenze, gennaio 2014.

La terminologia anglosassone, in tema di sicurezza nei luoghi di lavoro, distingue fra *safety* e *security*, intendendo rispettivamente la sicurezza che deriva dall'utilizzo di apparecchiature e dispositivi di protezione individuali e quella intesa come la percezione che le persone hanno rispetto al sentirsi al sicuro. Il primo tipo di sicurezza è regolamentata, in Italia, da Decreto 81 del 2008; la seconda invece risponde a leggi completamente diverse e costituisce per le persone un bisogno, soggettivamente percepito, da soddisfare con relativa urgenza. Il primo termine rimanda alla questione della tecnica e dell'oggettività, il secondo alle questioni del soggetto non obiettivabili e difficilmente misurabili.

La sicurezza, come raggiungimento della stabilità in un mondo che sappiamo sfuggire alla totale possibilità di controllo umano, rappresenta per gli individui un bisogno prioritario da soddisfare e una necessità vitale. In termini evolutivi, la costruzione del senso di sicurezza è il risultato di un processo lungo e articolato che prende avvio già fin dalle prime fasi dello sviluppo degli esseri umani ed è anticipato in senso finalistico ed evolutivo dai processi filo- ed ontogenetici. In alcune accezioni teoriche di analisi psicosociologica, le Organizzazioni sociali con finalità lavorative o professionali rappresentano sistemi specifici di collante psicosociale e sistemi di difesa dall'ansia e dall'angoscia; esse costituiscono ostacolo al fallimento delle politiche organizzative aziendali. In ogni Organizzazione sono riscontrabili emozioni come rabbia, ansie, desideri, gelosie, timori, invidie, rivalità più o meno riconosciute, che circolano in ogni settore influenzando rapporti, decisioni, carriere, il benessere degli individui, la produttività qualitativa e generando un'architettura caotica, con compiti vaghi ed ambigui, incertezza dei ruoli, funzioni e confini istituzionali, scarsa definizione della struttura della autorità e dei processi decisionali. Tali elementi esportano il personale a dosi consistenti di ansia, confusione, diffidenza, sfiducia verso i superiori e paura delle responsabilità, mentre per l'organizzazione prevarranno problemi gestionali, contenziosi legali, blocco dei processi di cambiamento e di innovazioni.

Tutti questi fenomeni possono avere ricadute significative in termini di sicurezza, specie nei luoghi di lavoro: il rischio è che l'attenzione si focalizzi solo sulla sicurezza intesa come *safety* e che le norme restino sulla carta. Per tutte queste ragioni gli interventi relativi all'incremento di sicurezza non sono differenziabili da quelli rivolti al miglioramento del benessere organizzativo e allo sviluppo del potenziale umano, con misure idonee al potenziamento della *security* individuale e di gruppo.

Sebbene i rischi psico-sociali stiano cominciando ad essere riconosciuti come problema fondamentale dai responsabili politici sembra che vi sia un divario fra politica e pratica nel mondo in cui tali rischi vengono gestiti a livello delle imprese. Il 40% delle imprese sostiene di aver bisogno di maggiori informazioni e più assistenza nell'affrontare i rischi professionali; è necessario fare di più per accrescere la consapevolezza di ciò che rappresentano questi rischi e per aiutare le imprese ad affrontarli, ad esempio mediante migliori valutazioni, modifiche dell'organizzazione del lavoro e con la formazione.

I lavoratori sono poco informati sui programmi e sulle politiche che agevolano il proseguimento dell'attività lavorativa fino all'età pensionabile, sebbene la maggior parte dei soggetti interessati dichiara di essere favorevole alla loro introduzione.

Tutte le aziende interpellate hanno avviato processi di valutazione del rischio. Il livello di avanzamento è molto variabile, ma per tutte sono ormai delineate le priorità di intervento e il tipo di metodologia da attivare. Elemento che accomuna l'approccio alla valutazione dello stress lavoro correlato è la promozione in azienda della massima partecipazione dei lavoratori (fattore peraltro spesso disatteso). Gli stessi RLS dichiarano formalmente di essere coinvolti nei processi di valutazione, ma non praticamente attivati.

Lo stress lavoro correlato è oggetto di preoccupazione e vi è interesse comune nell'affrontare la tematica da cui deriva l'importanza di una azione il più possibile condivisa da tutte le parti. Eliminare o contenere i fattori stressogeni lavorativi comporta benefici per la salute dei lavoratori, ma certamente anche vantaggi economici e sociali per tutti: agire a favore della sicurezza fa bene dunque sia alla produttività delle imprese che alla qualità dell'occupazione.

95. Stress lavoro correlato tra negazione del problema e autoinganno. Da Euronorma , gennaio 2014

<http://www.euronorma.it/blog/la-definitiva-sconfitta-dello-stress-lavoro-correlato-un-successo-tutto-italiano/>

EU-OSHA ha annunciato che sarà lanciata il prossimo 10 aprile 2014 la campagna “Ambienti di lavoro sani e sicuri 2014-2015”, che sarà dedicata alla gestione dello stress lavoro correlato. Avremo, come Italia, un primato in questa campagna: quello di aver sconfitto lo stress lavoro correlato. Dei 54 milioni di lavoratori europei presumibilmente esposti allo stress, pochissimi sono quelli italiani. Lo certificano in modo inoppugnabile le migliaia di valutazioni del rischio effettuate dai datori di lavoro, coadiuvati dai loro consulenti (RSPP, Medici Competenti, Psicologi del Lavoro) che hanno seguito rigorosamente il “percorso metodologico” suggerito dalle indicazioni fornite dalla Commissione Consultiva Permanente ex art. 6 del D.Lgs, 81/2008 nel novembre 2010.

La compilazione della checklist preliminare basata su indicatori di rischio “misurabili” (i “famosi eventi sentinella”) nelle grandi aziende è affidata di norma a RSPP e Medici Competenti del Servizio Prevenzione e Protezione aziendale, nelle piccole aziende a consulenti esterni o al commercialista.

Oggi, in ragione di crisi, si registra un presenzialismo diffuso: le persone vanno al lavoro anche quando stanno male. Gli incidenti sul lavoro hanno scarsa correlazione con lo stress; nel terziario (uffici, banche) gli infortuni sul lavoro hanno frequenze e gravità irrilevanti, mentre le condizioni stressanti sono frequenti. Dopo aver ottenuto il “semaforo verde” dalla valutazione preliminare il “percorso metodologico” si interrompe per la quasi totalità delle imprese; solo una piccola parte delle aziende procede per una valutazione “in profondità”.

Con queste procedure lo stress lavoro correlato è stato cancellato dall’agenda dei problemi di salute negli ambienti di lavoro. La commissione Consultiva Permanente non è un organo tecnico-scientifico. E’ un luogo di mediazione fra le parti sociali ove avvengono scambi e si trovano accorgimenti per trasformare azioni come la valutazione del rischio in adempimenti burocratici.

Mentre in altri Paesi europei, nonostante la crisi, si è andati avanti a riprogettare modelli di organizzazione del lavoro, orari di lavoro, contesti lavorativi per migliorare il benessere delle persone e lavorare meglio, in Italia abbiamo occultato il problema: la sua negazione ha portato alla falsa coscienza di aver sconfitto lo stress. Così facendo, migliaia di DVR non autentici produrranno anche la negazione per il futuro del riconoscimento di patologie occupazionali da stress.

Questa vicenda è un modello di comportamento di una classe dirigente che sceglie la via della “rimozione” e dell’autoinganno per non affrontare il problema delle costrittività inutili e della cattiva progettazione dell’organizzazione del lavoro.

La questione fondamentale, e l’errore commesso dalla Commissione Consultiva Permanente, è stato quello di considerare la percezione soggettiva “accessoria” e fondare la valutazione sui “fatti oggettivi”. A parte il fatto che i “fatti oggettivi” non sono segnali di rischio ma di danno (così come la perdita dell’udito non è un segnale di rischio del rumore, ma un effetto) lo stress, compreso quello lavoro correlato, non è ciò che “oggettivamente” si vede, ma ciò che “soggettivamente” si percepisce. L’abilità del valutatore sta nell’utilizzare metodi corretti per migliorare la percezione soggettiva della popolazione lavorativa. L’INAIL, che nel 2011 aveva addirittura deciso di aggiornare la “Guida” ISPESL, che pur prevedeva la valutazione della percezione soggettiva, ha recentemente proposto di revisionare il problema, lanciando un progetto, con la collaborazione delle Università di Verona e di Bologna e di 14 Regioni, intitolato “Piano di monitoraggio e di intervento per l’ottimizzazione della valutazione e gestione dello stress lavoro correlato” (*Programma CCM 2013*).

L’esperienza italiana, che ha permesso in soli tre anni di debellare un fattore di rischio che nel resto dell’Europa costituisce un problema sanitario e sociale di rilevanza talora drammatica, andrebbe fatta propria dall’EU-OSHA e senz’altro proposta come standard di riferimento per tutti i Paesi dell’Unione.

96. Valutazione preliminare del rischio lavoro correlato. Indicazioni per il calcolo degli eventi sentinella nelle aziende sanitarie e ospedaliere. A cura del Dipartimento di Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro – Centro Regionale di riferimento per la Stress Lavoro Correlato della Regione Lazio. Roma, gennaio 2014

La suddivisione dell'analisi delle aziende sanitarie o ospedaliere in gruppi omogenei corrispondenti alla reale organizzazione del lavoro è l'unica modalità che consente di comprendere le criticità, progettare le azioni correttive corrispondenti e monitorare nel tempo l'efficacia degli interventi. Allo scopo di proporre una interpretazione univoca dei dati delle aziende sanitarie o ospedaliere vengono analizzati in dettaglio i singoli indicatori:

- Indici infortunistici in termini di frequenza degli eventi senza tenere conto della gravità
- Assenze per malattie: descrivono l'andamento nell'ambito della posizione organizzativa in termini di giorni totali di assenza/anno, senza tener conto della frequenza dei casi
- Assenze dal lavoro: descrivono l'andamento del fenomeno per motivi diversi dalla malattia nell'ambito della partizione organizzativa in termini di ore lavorative perse (escludendo le assenze previste per lo sviluppo di ruolo, i permessi sindacali e di studio, le ore di formazione, quelle previste per la maternità e paternità)
- Ferie non godute: descrivono il fenomeno dell'accumulo di ferie che non vengono fruito entro l'anno in termine di numero di giorni, escludendo i residui di ferie dell'anno solare precedente
- Trasferimenti interni richiesti dal personale: vengono contate le domande di trasferimento indipendentemente dal fatto che siano accolte o meno
- Rotazione del personale: indica il turnover, i movimenti del personale e somma sia le entrate che le uscite
- Procedimenti e sanzioni disciplinari: il valore è standardizzato in base al numero dei lavoratori che fanno parte della partizione organizzativa
- Richieste di visite mediche al Medico Competente al di fuori della normale scadenza delle visite mediche preventive e periodiche
- Lamentele formalizzate e istanze giudiziarie: questi indicatori non prevedono il calcolo della frequenza né il raffronto con gli anni precedenti.

97. Tecnostress e Internet dipendenza: i nuovi rischi professionali nel lavoro moderno. A cura di Netdipendenza Onlus, Lisa Servizi e AIFOS, febbraio 2014

L'uso abituale di computer, smartphone, tablet, device digitali, reti di connessioni dati espone il lavoratore e il dirigente al rischio *Tecnostress*, considerato una nuova potenziale patologia occupazionale. Allo stesso tempo la *Internet Addiction Disorder (IAD)* è considerata una malattia psichiatrica, introdotta nel DMS V, manuale mondiale delle malattie psichiatriche.

L'esposizione eccessiva e costante alle informazioni digitali può favorire l'insorgenza di disturbi come cefalea, ansia, depressione, ipertensione, calo della concentrazione, insonnia, disturbi cardiocircolatori e gastrointestinali, attacchi di panico, vertigini, alterazioni comportamentali.

Il Ministero del Lavoro e l'INAIL hanno manifestato l'intenzione di praticare interventi di prevenzione del rischio tecnostress in azienda, ritenendo che lo stress lavoro correlato associato all'uso delle nuove tecnologie sia importante da valutare nel mondo del lavoro in costante evoluzione. Tra l'altro, oltre alle conseguenze per la salute dei lavoratori, la tecnopatia causa assenteismo e quindi rappresenta un rischio aziendale.

Il contributo sottolinea la necessità di approfondimento sul problema e propone l'organizzazione di congressi e seminari che illustrino i cambiamenti apportati nel lavoro dall'uso intenso delle nuove tecnologie e reti di trasmissione dati ed evidenzino le modalità con cui il sovraccarico informatico e cognitivo possa produrre effetti sulle funzioni cerebrali e sull'organizzazione del lavoro.

98. Spunti operativi per la valutazione del rischio da stress lavoro correlato a 3 anni dall'inizio del percorso previsto dalla normativa. A cura di Assolombarda. Milano, febbraio 2014

L'incontro ha avuto l'obiettivo di fornire aggiornamenti sul tema della valutazione del rischio da stress lavoro correlato, con particolare attenzione sullo stato dell'arte e delle azioni che le imprese debbono mettere in atto a conclusione della fase preliminare del percorso valutativo.

A 3 anni dall'entrata in vigore degli obiettivi previsti dal Testo Unico è necessario chiarire come gestire le fasi approfondite e le eventuali criticità legate a questi passaggi.

La presenza di esperti del Laboratorio Regionale "stress lavoro correlato" della Lombardia e della Clinica del Lavoro "Luigi Devoto" di Milano ha portato a prospettare nuovi metodi e strumenti pratici dedicati alle imprese, partendo anche da esperienze positive sperimentate in questi anni.

L'incontro è stato rivolto a RSPP, ASPP, ai responsabili delle risorse umane, ai medici competenti e ai professionisti che in azienda si occupano di sicurezza.

Sono state presentate 5 relazioni, dai seguenti titoli:

- *Inquadramento normativo* (a cura dell'Area Salute e Sicurezza sul Lavoro di Assolombarda)
- *Stato dell'arte e azioni programmate a livello internazionale, nazionale e regionale* (a cura dell'Unità Operativa di Medicina del Lavoro- AO San Gerardo di Monza)
- *Modalità e strumenti per la valutazione approfondita: gestione delle criticità* (a cura del Dipartimento Scienze Cliniche e di Comunità – Università degli Studi di Milano)
- *Nuove tecnologie per la comunicazione e tutela della salute: gli aspetti operativi* (a cura dell'Area Salute e Sicurezza sul Lavoro di Assolombarda)
- *Stress lavoro correlato: aspetti clinici ed esperienze nell'approccio alla problematica* (a cura dell'Unità Operativa di Medicina del Lavoro – Fondazione IRCCS Cà Granda Ospedale Maggiore Policlinico di Milano).

99. Esempi di partecipazione/collaborazione alla valutazione del rischio stress lavoro correlato. Considerazioni sull'esperienza. A cura dell'Associazione Nazionale dei Medici di Azienda (ANMA). Padova, marzo 2014

Il contributo sottolinea nella prima parte che secondo l'Accordo europeo la sorveglianza sanitaria in caso di disordini da stress può considerarsi fondamentale per la valutazione del rischio ed è diretta alla prevenzione primaria. Si ricordano per tali problemi i contributi di ANMA (indagine pilota conoscitiva sulle condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro nel 2006 e 2008) e si riportano tre esempi di valutazione del rischio stress lavoro correlato in aziende venete dopo le Indicazioni fornite dalla Commissione Consultiva Permanente.

Il primo esempio riguarda una azienda chimica di 60 persone nella produzione di antiparassitari. Una prima valutazione risale al 2010-2011: nelle conclusioni si riferiscono risultati della check list con valori medio-bassi e una buona corrispondenza tra l'analisi dei fattori oggettivi e la percezione dei lavoratori (questionario ERI). Fra le misure migliorative da attuare sono state segnalate l'istituzione annuale del calendario di formazione, l'istituzione del registro di suggerimenti e critiche, la messa in opera di sistemi premianti x esempi positivi e il coinvolgimento dei lavoratori circa indumenti, turni, luoghi e pause di lavoro. Una seconda valutazione è stata fatta nel 2012-2013 con compilazione di check list e somministrazione HSE con maggiore diversificazione di gruppi omogenei. L'indagine oggettiva è stata considerata in area verde; quella soggettiva ha evidenziato criticità circa controllo e management (somministrazione assistita dei questionari).

Il secondo esempio ha riguardato una azienda metalmeccanica di 130 persone (produzione di condizionatori). Una prima valutazione è stata fatta nel 2004-2005 con il questionario Karasek, con presenza di *higt strain* della mediana del campione generale. Una seconda valutazione del 2007, dopo una ri-progettazione dei flussi e del layout nei reparti produttivi ha sicuramente migliorato le condizioni occupazionali, pur riducendo l'autonomia e irrigidendo i rapporti interpersonali fra dirigenti e subalterni. Una terza valutazione è stata fatta nel 2011 con il metodo INAIL, con parte preliminare in area verde e senza approfondire la componente soggettiva (il medico competente aveva comunque segnalato

l'insoddisfazione dei lavoratori per il controllo e il peggioramento del clima fra preposti e lavoratori e fra colleghi).

Il terzo esempio ha interessato una multinazionale off shore che rigassifica e stocca gas liquido, con una prima valutazione nel 2009 con questionari specifici (SSI) e generali (ERI e WAI) che ha portato a modifiche dei turni di lavoro. Nel 2011 è stato condotto un focus group, che ha confermato la bontà della nuova turnazione e il miglioramento della comunicazione aziendale e del grado di valorizzazione percepito dal personale. Nel 2013 una nuova valutazione è stata fatta senza rilievi di percezioni soggettive dei lavoratori: le aree analizzate sono risultate tutte verdi.

Nelle conclusioni si sottolineano alcune criticità (il metodo INAIL sottostima il rischio; le check list pesano tutti i fattori allo stesso modo; la perdita di controllo e di autonomia nel lavoro modifica la soddisfazione e il clima aziendale). I focus group sono comunque un efficace strumento di valutazione della percezione dei lavoratori e di condivisione sugli interventi migliorativi.

100. Stress lavoro correlato: 4 anni di esperienze di valutazione e gestione del rischio. A cura di Ulss 20 di Verona SPISAL. Padova, marzo 2014

L'aggiornamento fa riferimento alla normativa, alle Linee Guida e alle esperienze su metodi e strumenti. Il contributo illustra il Sondaggio di Opinione Paneuropeo sulla salute e la sicurezza sul lavoro e i suoi risultati in Europa e in Italia, relativo a 31 Paesi europei partecipanti per l'EU-OSHA. Vengono presentati:

- le questioni che presentano forti preoccupazioni (intervista di 28.649 dirigenti e 7.220 RLS).
<http://www.esener.eu>
- i principali ostacoli indicati dai dirigenti italiani nell'affrontare i rischi psicosociali (ESENER 2010)
- la struttura del sondaggio di opinione
- le dimensioni del campione
- le cause comuni di stress lavoro correlato in Italia (riorganizzazione del lavoro o insicurezza nel lavoro, ore lavorate e carico di lavoro, mancanza di chiarezza nei ruoli e nelle responsabilità, casi di stress lavoro correlati).

Di seguito sono illustrati, in ambito di rischi psicosociali, gli aspetti di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro e i loro contesti ambientali e sociali che potenzialmente possono dar luogo a danni di natura psicologica, sociale e fisica. Vengono in particolare richiamati:

- l'Accordo Quadro Europeo sullo stress lavoro correlato del 08/10/2004
- l'Accordo Interconfederale di Recepimento del 09/06/2008
- il D. Lgs. 09/04/2008 n. 81
- le Indicazioni della Commissione Consultiva Permanente per la valutazione dello stress lavoro correlato del 18/11/2010
- gli Accordi Stato Regioni sulla Formazione Salute e Sicurezza sul Lavoro
- l'Interpello del 15/11/2012
- il CO.RE.CO. Regione Veneto con le indicazioni per la stesura del documento standardizzato di valutazione dei rischi
- il P.A.- Comitato Unico di Garanzia.

101. Stress lavoro correlato. Fare un passo in avanti. A cura del Gruppo di lavoro della Consulta Interassociativa per la Prevenzione (CIIP) - Workers Memorial Day 2014. Milano, 28 aprile 2014

Nell'introduzione, dopo il riferimento ad alcune certezze sul tema (Campagna Europea 2014-2015; numerosi documenti della Pubblica Amministrazione; documento CIIP del 2011; richiesta CIIP al Senato per il lancio di un "Piano Nazionale di contrasto al rischio organizzativo") si conferma che l'organizzazione del lavoro resta alla base di molti altri rischi e che occorre migliorarne l'analisi e la capacità di intervento.

La Consulta vuole rilanciare un confronto e un lavoro comune tra le Associazioni sui seguenti temi:

- Rischi da stress lavoro correlato
- Rischi delle lavoratrici in stato di gravidanza
- Rischi connessi alle differenze di genere

- Rischi connessi all'età
- Rischi connessi alla provenienza da altri paesi
- Rischi connessi alla specifica tipologia contrattuale della prestazione di lavoro.

Circa il rischio da stress lavoro correlato, vengono citati i più importanti dati di letteratura relativi agli ultimi tre anni a livello internazionale (contributi di EU-OSHA, ESENER, HIRE,OMS), le linee guida europee e i contributi nazionali sui criteri per la valutazione e la gestione dello stress (informazione dei lavoratori, creazione di gruppi di lavoro permanenti, identificazione di gruppi omogenei di soggetti, analisi preliminare, partecipazione dei lavoratori e loro rappresentanti, utilizzo combinato di dati soggettivi e oggettivi).

Si sottolinea che tali temi non comprendono le condizioni individuali di molestia e violenza nei luoghi di lavoro, non essendo in Italia ancora recepito interamente l'Accordo Quadro Europeo: CIIP si impegnerà per il completamento della legislazione sui rischi psicosociali (valutazione collettiva dall'organizzazione del lavoro alla persona e valutazione individuale, dalla persona alla organizzazione del lavoro).

Nei paesi europei si stima che il 25-30% di lavoratori siano esposti a rischio organizzativo elevato (da cui l'orientamento del biennio europeo 2014-2015). In Italia, paradossalmente, i primi risultati sui rischi da stress non rispecchiano i dati degli altri paesi europei, e vi è frequentemente un anacronistico e tranquillizzante "semaforo verde". Le motivazioni possibili sino:

- mancanza di cultura del benessere in molte aziende
- limitata adozione dell'Accordo Quadro Europeo sullo stress lavoro correlato
- frequente affidamento ad esterni della valutazione del rischio con scarsa valorizzazione delle competenze dei valutatori
- scarsa partecipazione informata e formata di lavoratori e loro rappresentanti
- mancata valorizzazione e scarso coinvolgimento dei medici competenti
- dibattito sugli strumenti (oggettivi/soggettivo) e non sulle soluzioni
- confusione, più o meno intenzionale, tra stress e stress al lavoro
- confusione tra valutazione dello stress e valutazione del rischio stress
- prevalente attenzione nei documenti di valutazione dei rischi della safety (attrezzature, impianti, DPI) rispetto alla security (ruoli, benessere, organizzazione)
- scarsa considerazione delle ristrutturazioni aziendali con i sistemi di valutazioni esistenti
- uso di indicatori non mirati
- passaggio da situazioni di elevato assenteismo all'attuale presenteismo
- dati infortunistici inesatti in molti settori del terziario e malattie professionali ancora largamente sottostimate
- scarsa attitudine alle soluzioni (ergonomiche, formative, organizzative) dei problemi individuati
- predilezione per interventi di prevenzione rivolti al singolo ed al sostegno delle sue capacità di far fronte allo stress invece che verso aspetti di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro.

Le indicazioni della Commissione Consultiva sulla valutazione del rischio stress lavoro correlato (2010), frutto di mediazione politica, definiscono un livello minimo di attuazione articolato in due fasi: una necessaria (oggettiva), l'altra eventuale (soggettiva). Queste indicazioni sottendono una gerarchia: sulla base degli esiti della sola valutazione oggettiva il processo si può fermare senza conferma derivante dalla percezione dei lavoratori. La Commissione non ha provveduto, entro i 24 mesi, al monitoraggio della verifica di efficacia della metodologia.

Per la soluzione di questi problemi è necessario che le Associazioni della Consulta mettano a disposizione le tante competenze sanitarie, politecniche, epidemiologiche, ergonomiche, psicologiche e formative sia nel sistema pubblico sia in quello di impresa, onde:

- mantenere un costante aggiornamento sui vari siti associativi e su quelli CIIP (www.ospedalesicuro.eu e www.ciip-consulta.it) dei materiali e delle documentazioni su questi temi
- valorizzare appieno l'effetto moltiplicativo verso le tante figure del sistema di prevenzione, della pubblica amministrazione e delle forze sociali per migliorare valutazioni e soluzioni, per dare un contributo "nazionale" migliore a questo tema importante
- organizzare seminari monotematici sullo stress lavoro correlato nel 2014-2015.

102. Accordo Quadro Europeo sulle molestie e violenze sul lavoro (2007). A cura delle seguenti parti sociali Europee: BUSINESSEUROPE, ETUC, CES, UEAPME, CEEP e Comitato collegato EUROCADRES/CEC. Aprile 2014

Differenti forme di vessazione e violenza possono interessare i posti di lavoro. Esse possono essere:

- fisiche, psicologiche e/o sessuali
- singoli episodi casuali o più sistematiche forme di comportamento
- fra colleghi, fra subalterni o superiori o da terzi
- caratterizzate da atti minori (mancanza di rispetto) fino a atti più gravi, compresi atti criminali che necessitano dell'intervento delle autorità pubbliche.

Vengono descritti gli scopi dell'accordo, la descrizione delle violenze e delle molestie e le misure di prevenzione, di identificazione e di gestione delle conseguenze.

Le parti firmatarie invitano i membri delle loro organizzazioni nei vari Paesi a rendere effettivo questo accordo entro tre anni dalla data dell'accordo stesso, comunicandolo successivamente all'*EUROPEAN SOCIAL DIALOGUE COMMITTEE*, che ne consentirà l'adozione da parte dei partners sociali Europei entro il quarto anno. Al momento attuale l'Accordo Quadro non è stato ancora recepito nella legislazione italiana.

103. Infermieri e stress da lavoro. Al via l'inchiesta nazionale di Nursing Up. A cura di Nursing Up, 4/2014. http://www.quotidianosanità.it/lavoro-e-professioni/articolo.php?articolo_id=21215&fr=n

Nella professione infermieristica il carico di lavoro, lo stile della dirigenza, la qualità delle relazioni professionali e il coinvolgimento emotivo hanno un peso significativo su stress e burnout del personale. Per questo il sindacato degli infermieri ha deciso di dare vita ad una vera e propria campagna di inchiesta a tutela della professione.

I capisaldi del progetto sono quelli di costruire un dossier sulla delicata materia: il lavoro collegato a stress da portare all'attenzione delle istituzioni nazionali ed europee, forse più attente ai problemi in questione.

Altro obiettivo è quello di offrire ai Colleghi gli strumenti necessari per difendersi dalle situazioni lavorative stressanti, prevenirne l'evoluzione e contemporaneamente documentare, ed ancora documentare, per creare i presupposti necessari per agire sulle istituzioni stesse.

Ecco come Nursing Up intende assistere gli iscritti:

- istituzione di uno sportello di ascolto gestito da uno psicologo esperto in materia di lavoro;
- possibilità di usufruire di un servizio integrativo di medicina del lavoro, che garantirà valutazioni medico-legali
- istituzione di un servizio on demand chiamato "Lo Psicologo risponde" per fornire chiarimenti agli interrogativi degli associati. Le risposte in completo anonimato saranno pubblicate sul sito Nursing Up a beneficio di tutti gli associati.

Una parte integrante del progetto è anche l'individuazione su tutto il territorio nazionale di "Ambasciatori" per la prevenzione e l'inchiesta sullo stress, sul burnout e mobbing relativi all'enorme platea degli infermieri italiani. L'Ambasciatore per la tutela contro lo stress è un dirigente sindacale di Nursing Up, sindacato infermieri italiani che fa parte dell'ENAIOS, che ha assunto l'incarico di dedicarsi in maniera particolare alla tutela degli infermieri in materia di stress occupazionale e dei suoi effetti sulla salute, sia in ambito pubblico che privato.

104. Zoom sui rischi psicosociali sul lavoro: la valutazione, una tappa chiave. Lettera di informazione sulla prevenzione dei rischi professionali a cura dell'Istituto Nazionale di Ricerca e di Sicurezza di Francia (INRS), maggio 2014

Il documento illustra uno studio pubblicato sulla Rivista "Analises" della Direzione dell'Animazione della Ricerca, degli Studi e delle Statistiche del Dipartimento Gestione Risorse del Ministero del Lavoro francese. Viene nel contesto annunciata l'uscita di un nuovo film di animazione relativo a tale studio, che interessa una tipologia di lavoratori in base all'esposizione ai rischi psicosociali ("*NAPO dans... Le stress au travail! DV401*"). Nella lettura della lettera è reperibile un linkage con l'articolo della rivista, in cui vengono illustrate le metodologie dell'indagine.

Nella struttura pubblica il 28% dei dipendenti non riporta rilevanti fattori di rischio; il 19% indica un mancato riconoscimento professionale da parte dei superiori, pur senza manifestazioni di rilevante disagio; il 16% denuncia una discreta sofferenza per elevate pressioni emotive legate al contatto con il pubblico; il 15% è esposto a lavoro impegnativo e gravoso; il 13% riferisce difficoltà nei rapporti interpersonali con i colleghi; il 9% lamenta la sovrapposizione di tutti questi disagi. I lavoratori più esposti hanno riferito deterioramenti fisico e mentale durante il lavoro (specie i lavoratori più giovani, i non qualificati e quelli con contratti temporanei). A queste situazioni si danno risposte a tre fondamentali domande:

- Quali sono le principali linee di approccio alla prevenzione dei rischi psicosociali?
- Come fare una valutazione oggettiva della situazione in una azienda con rischi medio-alti?
- Quali strategie debbono essere attuate per sostenere un approccio preventivo dei rischi evidenziati?

105. Stress lavoro correlato. Indagine fra gli Anestesisti Rianimatori. A cura dell'Associazione Anestesisti Rianimatori Ospedalieri Italiani Emergenza Area Critica (AAROI EMAC), maggio 2014

Un progetto di indagine a tappeto sugli Anestesisti Rianimatori per evidenziare le loro principali criticità in ambito lavorativo e per promuovere il benessere è stato presentato nell'ultimo Congresso Nazionale e prenderà il via con un questionario realizzato sulla base del modello ANAC (Autorità Nazionale Anti Corruzione e per la valutazione della trasparenza delle amministrazioni pubbliche) – "Indagine sul Personale Dipendente", adattato alla categoria e reperibile sul sito www.aaroiemac.it

Uno dei rischi psicosociali più frequenti appare proprio quello legato allo stress lavoro correlato e al burnout. Gli Anestesisti Rianimatori, nel percorso di cura, sono a contatto con i pazienti critici, molto sofferenti, spesso in situazioni di emergenza.

Secondo dati riferiti da studi internazionali, l'incidenza dello stress lavorativo sui medici in Europa è dell'ordine del 28% e raggiunge il 50% tra gli Anestesisti Rianimatori, in relazione ai seguenti fattori:

- mancanza di controllo sulla propria giornata lavorativa (83%)
- difficoltà nella conciliazione lavoro/famiglia (75%)
- aspetti legati al contenzioso medico-legale (65%)
- problemi di comunicazione (61%)
- gestione di pazienti critici (61%)
- standard di lavoro (61%)
- responsabilità amministrative (41%)
- conflitti personali (35%)
- ostilità in ambiente professionale (25%)

Il questionario, compilabile in maniera anonima, prevede 73 domande su tre diverse tipologie di rilevazione (benessere organizzativo, grado di condivisione del processo e valutazione del proprio superiore gerarchico). I dati verranno statisticamente elaborati con la Collaborazione Interna Organizzazione e Immagine, allo scopo di individuare politiche adeguate al miglioramento della condizione lavorativa degli Anestesisti Rianimatori.

106. La gestione dello stress lavoro correlato in Italia e in Europa. A cura del Dipartimento di Medicina del Lavoro di INAIL Ricerca. Roma, luglio 2014

Nell'introduzione si illustrano i fattori che secondo EU-OSHA 2007 hanno determinato il cambiamento del mondo del lavoro (le nuove tecnologie, le migrazioni, le differenze di genere, l'invecchiamento della popolazione lavorativa, la frammentazione, l'esternalizzazione, il lavoro flessibile, l'insicurezza lavorativa, gli orari di lavoro, le ristrutturazioni aziendali) e i costi dello stress in Europa negli ultimi 10 anni (costi totali dei disturbi di salute mentale/anno: 240 miliardi di Euro, di cui il 43% per i costi diretti inclusi i trattamenti medici e il 57% per i costi di perdita di produttività per i giorni di assenza per malattia).

Si riportano poi:

- i dati della tipologia di impiego e uso di antidepressivi fra il 1998 e il 2012
- il rischio di mortalità per malattie cardiovascolari da stress lavoro correlato
- i dati di implementazione dell'Accordo Europeo sullo stress lavoro correlato attraverso normative nazionali dal 2004 al 2013
- i criteri di valutazione e di gestione del rischio
- il ruolo centrale delle figure chiave della sicurezza e della salute sul lavoro
- i vari percorsi metodologici nella valutazione e gestione del rischio
- il riadattamento della metodologia dell'HSE al contesto italiano
- le 6 dimensioni chiave dei management standards (controlli, domande, supporto, ruolo, relazioni, comportamenti)
- i contributi della produzione scientifica
- i dati della piattaforma on-line italiana (più di 6000 aziende registrate, quasi 5000 liste di controllo inserite, oltre 50.000 questionari inseriti, oltre 300.000 dipendenti interpellati)
- la distribuzione geografica delle aziende italiane valutate (35% nord-ovest, 27% nord-est, 22% centro, 8% sud, 4% isole)
- i settori ATECO ricoperti.

Vengono infine riportati i progetti italiani futuri (monitoraggio delle aziende, formazione ai tecnici della prevenzione, sperimentazione per la valutazione del rischio nelle piccole e medie imprese, analisi secondarie dei dati raccolti nella piattaforma per il miglioramento delle metodologie) e le misure per fronteggiare lo stress lavoro correlato in Europa (ESENER di EU-OSHA e sondaggi di opinione paneuropei).

107. Stress lavoro correlato. La campagna Europea nella Regione Lazio. A cura del Gruppo Tecnico Interregionale sullo stress lavoro correlato. Roma, luglio 2014

Dopo aver ricordato i presupposti normativi nazionali, le linee di indirizzo applicate in Lombardia, Toscana, Emilia Romagna e Liguria, le proposte del Network Nazionale per la prevenzione del disagio psicosociale nei luoghi di lavoro (ISPESL 2010), la Guida Operativa per la valutazione e la gestione dello stress lavoro correlato del Coordinamento Tecnico Interregionale per la Prevenzione nei Luoghi di Lavoro (marzo 2010) e le indicazioni metodologiche della Commissione Consultiva Permanente ex art. 6 D.Lgs. 81/2008, si riportano i campi di applicazione, i fattori di rischio stressogeni, i temi specifici delle molestie e delle violenze nel posto di lavoro (non ancora oggetto dell'accordo stress lavoro correlato in Italia), sottolineando come vi sia un interesse comune ad affrontare la tematica con una azione congiunta dei datori di lavoro e dei lavoratori.

Si riferiscono in seguito in successione le fasi della valutazione (preliminare e approfondita) e di gestione (misure correttive e azioni di miglioramento, verifica e monitoraggio) sia per le grandi unità produttive sia per le piccole e medie imprese, sottolineando l'importanza del coinvolgimento dei Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza e dei lavoratori.

Infine si forniscono le liste di controllo per la Vigilanza e si illustra il piano di formazione degli operatori dei Servizi di Prevenzione e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro delle ASL (in collaborazione con l'INAIL) del 2013. In ultimo si richiama l'attenzione sul Programma CCM di INAIL Ricerca, Regioni, Province Autonome e Università italiane, attualmente in corso.

108. La gestione dello stress lavoro correlato e il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle Pubbliche Amministrazioni. A cura dello SPISAL ULSS 20 di Verona, luglio 2014

Dalla fusione degli strumenti di contrattazione "Comitati Pari Opportunità" (contrasto alla discriminazione in ottica di parità di genere) e "Comitati Paritetici per il contrasto del fenomeno del mobbing" (sensibilizzazione in tema di benessere organizzativo e dignità del lavoratore), nella Pubblica Amministrazione sono stati costituiti i CUG (Comitati Unici di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni – Legge 4 novembre 2010 n. 183. Art 21, comma 4). Le modalità di funzione dei CUG seguono le Linee Guida della Direttiva Europea 4 marzo 2011.

Vengono descritti la composizione dei CUG, i loro compiti *propositivi* (piani di azione per favorire l'uguaglianza, la conciliazione vita/lavoro, la diffusione delle conoscenze, i codici etici e di condotta idonei a prevenire e rimuovere situazioni di discriminazione, violenza fisica, morale e psicologica nelle aziende), *consultivi* (pareri sulla riorganizzazione dell'amministrazione, su piani di formazione del personale, forme di flessibilità lavorativa, criteri di valutazione del personale, orari di lavoro) e *di verifica* (buone pratiche in materia di pari opportunità, promozione di benessere organizzativo, contrasto al disagio dei lavoratori, assenza di ogni forma di discriminazione).

Infine vengono riportati i criteri che ogni azienda deve seguire per la sensibilizzazione e la responsabilizzazione delle Direzioni Aziendali nella autogestione delle valutazioni e delle soluzioni.

109. Stress lavoro correlato dalla valutazione del rischio alle azioni correttive. Le esperienze di una azienda sanitaria. A cura del Servizio di Prevenzione e Protezione della Azienda ULSS 20 di Verona, luglio 2014

Il contributo riporta, per ogni indicatore di stress aziendale in ambito sanitario (sia modificabile, critico o non modificabile), le azioni correttive da adottare. In particolare:

- per l'indicatore "*referente per gestione casi di disagio lavorativo*" la designazione di una persona o ufficio che svolga funzioni di ascolto ed intervento;
- per l'indicatore "*strumenti di partecipazione alle scelte aziendali*" la disponibilità aziendale di fornire ai lavoratori sistemi di comunicazione atti a favorire l'invio di idee, consigli, indicazioni, suggerimenti per migliorare le scelte aziendali;
- per l'indicatore "*momenti di comunicazione dell'azienda al personale*" la programmazione di periodici momenti di informazione ai lavoratori (incontri, avvisi con la partecipazione del personale);
- per l'Indicatore "*criteri di avanzamento*" l'informazione mirata ai lavoratori sui criteri previsti dalle contrattazioni sulla progressione della carriera professionale;
- per l'indicatore "*informazioni contrastanti sul lavoro da svolgere*" l'introduzione dell'obbligo di adozione di momenti di coordinamento tra dirigenti e di preposti e di chiarimenti con i lavoratori;
- per l'indicatore "*gestione di comportamenti illeciti di superiori e colleghi*" la specifica formazione dei dirigenti al ruolo e all'utilizzo di mezzi disponibili (codice etico aziendale, referente per l'ascolto);
- per l'indicatore "*informazioni sulle decisioni aziendali del gruppo di lavoro*" le possibilità che i lavoratori comprendano le motivazioni di alcune decisioni, che non devono apparire come mancata attenzione della direzione ai bisogni degli operatori;

- per l'indicatore "*chiare definizione dei compiti*" la redazione di un documento che descriva con chiarezza il compito di ogni lavoratore o gruppo omogeneo;
- per l'indicatore "*sistemi di valutazione dei dirigenti su corretta gestione del personale*" il dare informazione a tutto il personale sui sistemi esistenti per la valutazione del personale dirigente;
- per l'indicatore "*sistema di verifica del raggiungimento degli obiettivi di sicurezza*" la diffusione dei criteri esistenti sull'impiego dei DPI, attrezzature di lavoro, sostanze pericolose, procedure di sicurezza, ecc.;
- per l'indicatore "*riunioni, incontri tra lavoratori e dirigenti*" la programmazione di riunioni, incontri periodici con il personale sul miglioramento del reparto/servizio;
- per l'indicatore "*definizione dei ruoli*" la chiara informazione dei lavoratori sulla definizione del proprio ruolo e dei propri obiettivi;
- per l'indicatore "*ferie non godute*" l'invito ai direttori dei reparti/servizi perché dispongano che i lavoratori usufruiscano di tutte le ferie annuali entro il 31 dicembre;
- per l'indicatori "*diffusione degli obiettivi aziendali*" l'organizzazione della disponibilità dei dirigenti per confronti/discussioni sull'attività lavorativa (anche tramite delegati quali referenti di ascolto, CUG, ecc.).

110. La valutazione approfondita nei call center e nei servizi tecnici in Telecom Italia: accompagniamo il cambiamento. A cura del Gruppo Telecom Italia, luglio 2014

Gli obiettivi del progetto sono:

- Analisi approfondita della percezione soggettiva relativa ai fattori stressogeni emersi nell'indagine preliminare, individuando le possibili azioni correttive
- Individuazione degli impatti di cambiamento organizzativo in atto in Telecom Italia sulla salute psicofisica dei lavoratori
- Individuazione di strumenti di gestione, comunicazione e monitoraggio degli effetti del cambiamento organizzativo, in modo da supportare sia il management sia la popolazione lavorativa.

Il campione rappresentativo è di 2.300 dipendenti fra *addetti 119, addetti 187, tecnici on field di OA e preposti*, in rappresentanza di oltre 13.000 dipendenti totali, con età media compresa fra i 39 e i 47 anni (80% diplomati, 9% laureati, 11% licenziati). Il periodo di indagine è compreso fra il settembre 2013 e l'aprile 2014, con interviste semistrutturate, focus group, sessioni di questionari ad hoc, individuazione di aree critiche e indicazioni di azioni di miglioramento.

I risultati hanno individuato:

- Aree di criticità comuni a tutti i gruppi omogenei (*Azienda*: senso di sfiducia azienda-lavoratore; *Performance*: forte livello di pressione sui lavoratori per una continua richiesta di aumento di produttività; *Organizzazione*: esigenza di una formazione più frequente, tempestiva e puntuale; *Dotazione*: esigenza di dotazioni più efficienti e di sistemi tecnologici più veloci e ergonomici).
- Azioni di miglioramento proposte per ciascuna area (*Azienda*: cultura organizzativa, supporto ai coordinatori, comunicazione strategica di gruppo, riunioni periodiche fra preposti e operatori; *Performance*: collaborazione interfunzionale, internalizzazione, valorizzazione individuale; job posting, job rotation; *Organizzazione*: briefing operativi, formazione mirata, allineamento su nuovi modelli organizzativi; *Dotazione*: ambiente di lavoro, usabilità software e sistemi, riferimento e sostituzione materiali, nuovi apparati ai tecnici).

111. Stress lavoro correlato: la sorveglianza sanitaria e il ruolo del Medico Competente nelle ferrovie.

A cura della Direzione Sanità Rete Ferroviaria Italiana - Medicina del Lavoro. Roma, luglio 2014

Gli obiettivi della presentazione sono la rappresentazione della posizione del Medico Competente della Direzione Sanità e della Rete Ferroviaria Italiana e l'illustrazione dei protocolli adottati nella sorveglianza sanitaria in ambito dello stress lavoro correlato.

CR e ETF nel marzo 2014 hanno dato alla luce una guida "PSR RAIL. A Guide to identifying and preventing psychosocial risks at work in the railway sector"

http://www.cerc.be./index.php?elDtx_nawsscuredl&u=D&file=uploas/media//PSR_RAIL_A_guide_to_identifying_and_preventing_psychosocial_risks_at_Work_EN.pdf&t=1404230160&hast=9017973ad8cd47fb6cc4d101e35c06df6064cf2f

E' noto che per il rischio specifico va evitata la tendenza alla medicalizzazione del problema, verso la quale esiste una obiettiva attrazione, sia da parte del datore di lavoro che da parte del lavoratore. Allo stato attuale delle disposizioni normative si ritiene vada escluso il ricorso alla sorveglianza sanitaria periodica. Deve invece rimanere aperto il canale delle visite a richiesta del lavoratore (art. 41 comma 2c del D.Lgs. 81/2008), che devono essere effettuate dal Medico Competente.

In coerenza con il " Position Paper" sul Medico Competente nella valutazione del rischio stress lavoro correlato (Direttivo Nazionale SIMLII, 29 agosto 2013) si è scelto di attuare un protocollo che tenga conto di un approccio diagnostico multidisciplinare a garanzia dell'esaminato, con i seguenti passi:

- Verifica della presenza di patologia alla base della richiesta di visita
- Definizione del protocollo degli accertamenti clinici e strumentali da effettuare da parte da Psicologi del lavoro o specialisti Psichiatri (focus particolari sui contenuti di attenzione, memoria e fattori di personalità)
- L'accertamento sanitario da parte del lavoratore deve essere concluso con un giudizio di idoneità, formulazione particolarmente delicata perché si basa sulla eventuale interferenza con la capacità di svolgere adeguatamente mansioni che abbiano diretta attinenza con la sicurezza dell'esercizio ferroviario.
- Va prevista una graduazione di intervento nella formale comunicazione al datore di lavoro, ove i risultati della sorveglianza sanitaria evidenzino un nesso con l'attività lavorativa, con una esposizione anonima del caso (art 29 comma 3 del D.Lgs. 81/2008).

112. Violenze sul lavoro: l'organizzazione auspicabile sull'argomento. A cura dell'Istituto Nazionale di Ricerca e Sicurezza di Francia (INRS), luglio 2014

Insulti, aggressioni, maltrattamenti, vessazioni, conflitti... negli ambiti professionali la violenza può esprimersi sotto molte forme. Qualunque sia il comparto di impresa, essa lascia sovente tracce fisiche e psicologiche durevoli nelle vittime. Il fenomeno non appare marginale: secondo un recente studio DARES più di un salariato su 5 ne viene coinvolto. L'organizzazione del lavoro giuoca un ruolo chiaro nella comparsa di questi comportamenti ostili. Alcuni lavori dell'INRS hanno permesso di "modellizzare" i meccanismi dell'organizzazione che sono all'origine delle violenze sul lavoro, offrendo così un nuovo quadro per meglio comprendere e meglio prevenire il fenomeno.

I contenuti del contributo dell'INRS sono espressi nei seguenti punti:

- Come definire la violenza sul lavoro e come individuarla nei vari contesti professionali.
- Quale ruolo giuoca l'organizzazione del lavoro nella comparsa delle violenze (eventi perturbatori interni ed esterni quali la trasformazione economica, l'evoluzione tecnologica, la politica di impiego, la sopravvalutazione delle performances individuali, ecc.), che generano ritardi, assenteismo, mancato rispetto di procedure, isolamento di servizi e favoriscono conflitti e comportamenti devianti.
- Quali sono le chiavi per prevenire in modo durevole i rischi delle violenze (una azienda attenta a questo tipo di problemi prioritariamente porta aiuto ai dipendenti vittime, con l'intervento del management, dei rappresentanti dei lavoratori, dei responsabili della sicurezza e della salute e la creazione di spazi di ascolto e dispositivi di informazione). Anche azioni individuali possono essere messe in opera a complemento della prevenzione collettiva. Una adeguata formazione permette inoltre di aiutare i salariati a gestire le situazioni difficili e a creare un clima di impresa tale da identificare il più rapidamente possibile i segni premonitori del malessere organizzativo.

Milano, agosto 2014

Per cura di Franco Ottenga - Ufficio di Presidenza della Consulta Interassociativa Italiana per la Prevenzione e-mail ottengafranco@gmail.com

