



# **Valutazione rischio stress lavoro-correlato**

(Procedura applicativa per le strutture INFN)

A cura del Gruppo di Lavoro  
“Implementazione di procedura per la valutazione del rischio stress lavoro  
correlato (art. 28 co.1 e 1bis D. Lgs. 81/08)”

*25 novembre 2010*

PAGINA INTENZIONALMENTE VUOTA

## Sommario

Introduzione .....	4
1. Informazione e Comunicazione .....	4
2. La valutazione del rischio SLC: il percorso metodologico.....	5
Raccolta dati .....	5
Criteri di valutazione e indicazioni preventive .....	5
Livello di Rischio Basso $R \leq 25\%$ .....	6
Livello di Rischio Medio $25\% < R \leq 50\%$ .....	6
Livello di Rischio Alto $R > 50\%$ .....	7
3. Contributo del Medico Competente .....	7
4. Aggiornamento del documento di valutazione dei rischi.....	7
5. Il coinvolgimento dei lavoratori.....	8
6. Conclusioni .....	9
Allegati.....	9

## Introduzione

Il D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. (D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106) stabiliscono l'obbligo per il datore di lavoro di effettuare la valutazione del rischio stress lavoro-correlato (SLC), secondo quanto previsto dall'Accordo Quadro Europeo (Bruxelles, 8 ottobre 2004).

L'Accordo si propone di "offrire un quadro di riferimento per individuare e prevenire o gestire problemi di stress" (art. 2), atteso che l'organizzazione può modificare le condizioni di benessere organizzativo.

I fattori di rischio correlati allo stress possono essere:

- di natura gestionale, cioè relativi al *contesto di lavoro*, e concernono i flussi comunicativi, il ruolo dell'organizzazione, il grado di partecipazione, l'interfaccia casa/lavoro, ecc.;
- di natura organizzativa, cioè relativi al *contenuto del lavoro*. Comprendono le problematiche connesse con l'ambiente di lavoro, quali i rischi tradizionali (regolamentati per legge), le problematiche legate alla pianificazione dei compiti, ai carichi e ritmi di lavoro, all'orario di lavoro, ecc.

Scopo della valutazione è la prevenzione e il target di riferimento non è il singolo lavoratore, ma il benessere organizzativo nel suo insieme, anche se acquisito tramite la percezione delle singole persone.

L'obiettivo è quindi valutare e tenere sotto controllo tutti i possibili fattori di stress legati all'organizzazione del lavoro e ai rapporti interpersonali, senza limitarsi alla sola osservazione di indicatori oggettivi o soggettivi e approfondendo, attraverso l'analisi, gli aspetti che possono essere affrontati e migliorati con azioni correttive.

## 1. Informazione e Comunicazione

Le attività di informazione e comunicazione rappresentano la necessaria premessa dell'intero percorso e devono avere un carattere motivazionale oltre che informativo. Sono ipotizzabili due distinte fasi:

- a) Sensibilizzazione di tutti i lavoratori sul problema stress lavoro-correlato: natura, cause, effetti, soluzioni;
- b) Attivazione di azioni formative (percorsi per il management, per i RLS, aggiornamenti del RSPP, ecc.) che dovranno trasferire conoscenze e competenze finalizzate alla prevenzione e alla gestione del rischio, anche allo scopo di favorire e qualificare la partecipazione effettiva dei lavoratori nella fase valutativa.

Una pre-informazione può essere immediatamente compiuta con la diffusione a tutto il personale del documento SUVA (*allegato 1*).

Le competenze specifiche delle figure esperte non possono essere limitate a generiche conoscenze sul tema dello stress lavorativo, ma devono assicurare le capacità di effettuare direttamente (in stretta relazione con il datore di lavoro) la valutazione del rischio specifico. E' opportuno che il *Medico Competente* e il *Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione* perfezionino le loro competenze già acquisite nei percorsi formativi istituzionali, attraverso la partecipazione a specifiche iniziative di formazione accreditate (corsi, convegni, seminari, ecc.).

La formazione dovrà essere ripetuta periodicamente, auspicando anche che adeguati programmi nazionali di informazione e sensibilizzazione sull'argomento pianifichino:

- Corsi per dirigenti-preposti;
- Corsi per i lavoratori;
- Corsi per i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

## **2. La valutazione del rischio SLC: il percorso metodologico**

La valutazione del rischio è inserita in un percorso che prevede il coinvolgimento della Direzione, opportune azioni di comunicazione e informazione, l'acquisizione di specifiche competenze da parte del RSPP e del Medico Competente e la loro partecipazione attiva insieme a quella del RLS, la formazione di Lavoratori, Dirigenti e Preposti, la consultazione dei lavoratori, l'adozione di misure collettive, la verifica dei cambiamenti ottenuti e la gestione di singoli casi, il monitoraggio nel tempo.

### **Raccolta dati**

Raccolta delle informazioni e degli elementi oggettivi e verificabili quali indicatori di stress lavoro-correlato e fattori di rischio attinenti l'organizzazione lavorativa. Si tratta di costruire il contesto conoscitivo necessario per l'interpretazione dei dati che si acquisiranno successivamente.

Una lista dei principali elementi da considerare è composta da:

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

### **Criteri di valutazione e indicazioni preventive**

La probabilità che le attività lavorative in esame siano associate a fattori potenziali di stress viene stabilita in base all'importanza e alla frequenza delle caratteristiche individuate.

Si deve valutare la presenza di elementi indicativi di rischio analizzando, da un lato, le strategie e le misure attuate per evitare disfunzioni organizzative, gestionali, relazionali e ambientali e, dall'altro la presenza di effetti negativi dello stress su alcuni aspetti dell'organizzazione (indicatori indiretti di stress), come la riduzione della partecipazione dei lavoratori alla vita aziendale (assenteismo, infortuni, turnover, etc.), la riduzione delle prestazioni (errori di produzione, tempi di lavorazione, etc.).

Nell'ambito di questa metodologia, si indica la check list di indicatori verificabili (allegato 3), che inizia con la rilevazione degli indicatori indiretti di stress, gli indicatori aziendali (Area A), che

riguardano gli indici infortunistici, le assenze dal lavoro, le ferie non godute, ecc. Quindi si procede con l'analisi del contesto (*Area B*) e del contenuto lavorativo (*Area C*), che raggruppano i parametri stressogeni, secondo le indicazioni dell'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del Lavoro.

Per l'intero processo valutativo, come previsto dalla legge, il datore di lavoro deve avvalersi della collaborazione del RSPP, del Medico Competente, del RLS, ma anche, se necessario, del coinvolgimento di altre figure significative e rappresentative interne (Esperto Qualificato, RSU, Rappresentanti del personale T/A, Ricercatore, Tecnologo e, non ultimo, di tutte le persone tipiche di specifiche realtà locali quali sedi distaccate, particolari servizi, ecc.). La scelta di chi rileva i dati "oggettivi" e le criticità è cruciale. I soggetti vanno individuati tra persone esperte, conoscitrici della realtà lavorativa ed organizzativa, riconosciute da tutto il personale.

L'equipe valutativa così formata, può compilare una scheda unica oppure, per livelli di complessità più elevati, utilizzare la *check list* per partizioni organizzative (servizi, gruppi, aree locali, ecc.) o mansioni omogenee (amministrativi rispetto ad altri dipendenti). Ove si renda necessario, il *focus group* deve integrare questo livello d'indagine, adoperando l'apporto di esperienze, conoscenze e analisi sia documentali che proprie di situazioni particolari (presenza di molestie morali e/o sessuali, conflitti interni, mobbing, presenza di casi di disagio lavorativo, condizioni di stress segnalate dal medico competente, ecc.) fermo restando che l'elaborazione dei dati raccolti deve essere riferita alla situazione-lavoro e non alle singole persone.

La valutazione, attuata con la *check list*, permette di quantificare il livello di rischio secondo una scala parametrica basso/medio/alto.

A questo livello si possono già ipotizzare e pianificare azioni di miglioramento. Le carenze individuate dovranno essere oggetto di interventi migliorativi e l'informazione dei risultati sul rischio da stress lavoro-correlato dovrà essere, comunque, relazionata e discussa con tutti i lavoratori.

La *check list* fornisce tre diversi livelli di valutazione degli indicatori oggettivi associabili a possibili condizioni di stress.

### **Livello di Rischio Basso $R \leq 25\%$**

L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possano determinare la presenza di stress correlato al lavoro. E' una condizione in cui non risultano necessari immediati interventi di eliminazione o riduzione, ma solo una rivalutazione periodica. Si dovrà naturalmente monitorare il rischio, secondo le indicazioni normative. Provvedere all'aggiornamento del DVR, secondo quanto disposto dall'art.29 del D.Lgs. 81/08, in attesa dell'organizzazione, da parte dell'INFN, del secondo livello di valutazione (vedere punto 5).

### **Livello di Rischio Medio $25\% < R \leq 50\%$**

L'analisi degli indicatori evidenzia alcune condizioni che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro, per le quali è necessario adottare azioni di miglioramento mirate.

Il secondo livello soggettivo, con il coinvolgimento diretto dei lavoratori fornirà il necessario approfondimento delle criticità presenti.

In attesa dell'organizzazione della successiva fase di valutazione (vedere punto 5), occorre aggiornare il DVR, secondo quanto disposto dall'art. 29 del D.Lgs. 81/08 segnalando la

programmazione di tutte le proposte e azioni di miglioramento specifiche da adottare riferite, in modo particolare, ai corrispondenti indicatori di criticità.

### **Livello di Rischio Alto R >50%**

L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative con la presenza di agenti stressori correlati al lavoro.

In questo caso, la valutazione del rischio stress dovrebbe necessariamente proseguire con la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori (vedere punto 5).

Può essere utile, in questa fase, intraprendere un percorso di valutazione specifico e definire tutte le azioni di interventi mirati a ripristinare condizioni di lavoro e organizzative con un livello di rischio inferiore.

Provvedere all'aggiornamento del DVR, secondo quanto disposto dall'art. 29 del D.Lgs. 81/08, inserendo un report conclusivo con l'analisi dei dati e la definizione dei livelli di rischio a cui collegare gli interventi preventivi/protettivi sullo stress lavoro-correlato e con la programmazione di tutte le proposte e le azioni di miglioramento specifiche.

## **3. Contributo del Medico Competente**

E' opportuno che, nella fase oggettiva della valutazione, il Medico Competente partecipi in modo sistematico. Il suo apporto, infatti, è particolarmente utile per la sua specifica condizione: da un lato, in quanto osservatore "estraneo" alla struttura gerarchica ed alle dinamiche interpersonali dell'Ente; dall'altra, in quanto conoscitore della popolazione lavorativa e detentore di informazioni personali e persino confidenziali (che, naturalmente, tali devono rimanere) che possono dar luogo ad una lettura più articolata del contenuto del lavoro e di eventuali presunti effetti sul benessere dei lavoratori. Si sottolinea ancora che questa analisi deve essere svolta, non solo nell'assoluto rispetto della riservatezza, ma anche con un tentativo di generalizzazione che – come si è detto – deve arricchire la lettura della situazione-lavoro e non cercare l'interpretazione del vissuto di singole persone.

Con riferimento alla *check list*, uno specifico contributo del Medico Competente può essere fornito sul contenuto del lavoro, per gli aspetti di maggior impatto sul benessere soggettivo (condizioni ambientali e fattori di rischio; carichi, ritmi ed orari di lavoro). Particolare rilievo potrebbero avere, ovviamente, giudizi di idoneità che considerino in qualche modo la presenza di situazioni di stress oppure la lettura degli indici infortunistici o dell'assenteismo.

## **4. Aggiornamento del documento di valutazione dei rischi**

La valutazione deve essere immediatamente rielaborata in occasione di modifiche del processo produttivo e/o dell'organizzazione del lavoro, significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori (D.Lgs. 81/08 - art. 29, comma 3). In tutti gli altri casi si ritiene adeguato un periodo di tempo non superiore a due anni per l'aggiornamento.

Si dovrà naturalmente monitorare il rischio secondo le indicazioni normative, non trascurando la presenza di eventi sentinella e ripetendo la stima qualora si presentino casi di disagio lavorativo.

Il documento di valutazione del rischio, nella parte specifica SLC, deve documentare l'effettuazione dei seguenti interventi:

- azioni di sensibilizzazione ed informazione effettuate, i soggetti coinvolti e gli strumenti adottati;
- processo valutativo con gli strumenti di indagine oggettiva utilizzati e il report di analisi dei dati con il livello di rischio per aree/gruppi omogenei;
- programma delle misure di prevenzione/protezione collettiva ed individuale da attivare con la tempistica di intervento e il ruolo dei soggetti che vi devono provvedere;
- piano di monitoraggio / follow-up con relativa tempistica.

## 5. Il coinvolgimento dei lavoratori

Il completamento dell'indagine oggettiva/verificabile con la valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato permette una lettura più puntuale e affidabile delle condizioni di vita e di lavoro. Questo livello di intervento richiede competenze specifiche. Infatti, la modalità di approccio prevede:

- pianificazione dell'intervento con la definizione delle varie fasi del progetto di studio e dei tempi necessari;
- definizione della popolazione da indagare (per campione/settori/unità operative, ecc.);
- scelta dello strumento da utilizzare (definizione del questionario, focus group, intervista semistrutturata, ecc.);
- modalità di rilevazione che garantiscano a tutti i lavoratori l'informazione, la partecipazione e l'anonimato, assicurato anche dall'elaborazione dei dati in forma statistica;
- modalità di analisi dei risultati per aggregazioni di interesse organizzativo;
- restituzione dei risultati ai dipendenti.

Coerentemente con quanto sopra esposto, all'interno dell'INFN si è delineata, da più parti, una chiara indicazione affinché la seconda fase soggettiva della valutazione possa essere assolta attraverso l'adesione al "Progetto sperimentale sul benessere organizzativo e management".

Questo progetto, promosso all'interno della Pubblica Amministrazione dal Dipartimento della Funzione Pubblica (vedere informazioni dettagliate sul Progetto Magellano sul profilo web [www.magellanopa.it](http://www.magellanopa.it)) è stato approvato dall'INFN che ne ha finanziato l'utilizzo al suo interno.

Tutti i dipendenti saranno coinvolti nel progetto attraverso la compilazione di un questionario con l'obiettivo di far emergere le criticità e i punti di forza delle unità organizzative. I questionari soggettivi non hanno la funzione di identificare problemi di singoli lavoratori, ma di consentire la rilevazione delle percezioni dei dipendenti al fine di identificare complessivamente le condizioni legate al contesto e al contenuto del lavoro su cui intervenire.

I risultati consentiranno di individuare eventuali criticità e margini di intervento di cui tenere conto nel progettare un ambiente di lavoro attento al benessere delle persone. Il fine ultimo del progetto è, infatti, avviare un percorso per intraprendere le azioni di miglioramento e per attuare le misure indicate dall'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, pianificando tutti gli opportuni interventi ove necessari.



## 6. Conclusioni

Il percorso valutativo proposto, da ritenersi *in progress*, è gestibile dai soggetti della prevenzione utilizzando strumenti di indagine relativamente semplici che permettano di ottemperare alla prossima scadenza di legge del 31/12/10. Tale percorso è finalizzato alla modulazione dell'analisi in funzione di vari elementi fra cui le caratteristiche della sede, le sue dimensioni, la tipologia delle attività e l'importanza degli elementi di rischio.

Non rientra nella valutazione lo stress derivante da cause esterne all'attività lavorativa, le quali, eventualmente, andranno considerate caso per caso.

E' da sottolineare che la metodologia utilizzata per la valutazione non deve precludere eventuali approfondimenti ritenuti necessari.

L'adesione al progetto Magellano è sicuramente un passo importante, ma è auspicabile che esso venga affiancato da ulteriori indagini per mettere in risalto non solo macro problemi, ma anche micro realtà dove lo stress potrebbe risultare un particolare fattore di rischio.

## Allegati

- 1) Documento informativo: SUVA “*Stressato? Abbiamo qualcosa per lei*”, Gennaio 2010.
- 2) La valutazione dello stress lavoro-correlato, proposta metodologica.  
*ISPESL - Network Nazionale per la Prevenzione Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro*, Marzo 2010.
- 3) Check-list *ISPESL\_Stress lavoro correlato\_13\_INFN*, formato Excel.
- 4) Autorizzazione (23 Novembre 2010) per utilizzo nella fase di valutazione oggettiva dello stress lavoro-correlato, del metodo elaborato partendo dalla “*Proposta metodologica ISPESL–Network Nazionale per la Prevenzione di Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro*”.
- 5) Documento della Commissione Consultiva Permanente per la Salute e Sicurezza sul Lavoro contenente le *Indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-correlato*, 18 Novembre 2010.