

**AGENZIA REGIONALE di SANITÀ' – ARS****VALUTAZIONE del RISCHIO di ORIGINE PSICOSOCIALE  
o STRESS-LAVORO CORRELATO**

La presente relazione costituisce aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi, per quanto riguarda il capitolo relativo al Rischio Stress-lavoro correlato.

La valutazione consiste nell'esame della situazione obiettiva di lavoro e raccolta di quanto riportato dalle persone interessate, tenendo anche presente che l'indagine non si prefigge di valutare lo stato di stress degli addetti, ma la presenza di indicatori o di cause di stress nell'attività lavorativa.

L'Agenzia ha effettuato un'analisi del benessere organizzativo nel 2010, tramite somministrazione di questionari personali a tutti i lavoratori con il sistema "Magellano", di origine ministeriale.

Tale indagine ha evidenziato alcune aree critiche. Le più significative erano:

- il supporto dei dirigenti nei confronti dei lavoratori, in particolare il coinvolgimento dei dipendenti nelle decisioni che riguardano il loro lavoro, l'aiuto a lavorare nel modo migliore, la comunicazione di eventuali cambiamenti gestionali ed organizzativi e delle informazioni, la trasparenza dei criteri con cui vengono valutati i dipendenti.
- L'equità organizzativa, ovvero la possibilità di carriera per tutti, l'apprezzamento delle iniziative personali e l'impegno del lavoro, i criteri di distribuzione degli incentivi
- La richiesta lavorativa, ovvero il sovraccarico di lavoro e la diretta responsabilità di questo, la rigidità di norme e procedure
- La soddisfazione per l'organizzazione

Tale indagine non ha comportato significative conseguenze, anche perché venne fatta nel periodo o nell'imminenza del trasferimento dalla vecchia sede, che creò alcuni disagi e quindi poteva essere alterata da questa particolare situazione.

Inoltre non si trattava appunto di una vera e propria valutazione del rischio stress, ma del benessere organizzativo.

L'indagine riportata di seguito ha quindi lo scopo di aggiornare la valutazione alla situazione attuale.

**Riferimento all'Accordo Europeo fra le parti sociali (8.10.04)**

Ci si riferisce, per quanto riguarda la terminologia, i metodi e il contenuto del presente capitolo dello stress-lavoro correlato, al citato accordo, di cui riportiamo alcuni elementi significativi.

**Descrizione dello stress e dello stress da lavoro**

Lo stress è uno stato che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali, che consegue dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti.

L'individuo di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni avverte grosse difficoltà di reazione. Persone diverse possono reagire in modo diverso a situazioni simili e una stessa persona può, in momenti diversi della propria vita, reagire in maniera diversa a situazioni simili.

Lo stress non è una malattia ma una esposizione prolungata allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare problemi di salute.

Tutte le manifestazioni di stress sul lavoro non vanno considerate causate dal lavoro stesso.

Lo stress da lavoro può essere causato da vari fattori quali:

- il contenuto e l'organizzazione del lavoro;

- l'ambiente di lavoro;
- una comunicazione "povera", ecc.

### **Individuazione dei problemi di stress da lavoro**

Sintomi che possono rivelare la presenza di stress da lavoro:

- alto assenteismo o un'elevata rotazione del personale;
- conflitti interpersonali o lamentele frequenti.

L'individuazione dei problemi di stress da lavoro è possibile tramite l'analisi di alcuni fattori quali:

- organizzazione e i processi di lavoro (pianificazione dell'orario di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tra esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carico di lavoro, ecc.);
- condizioni e ambiente di lavoro (esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose, ecc.);
- comunicazione (incertezza circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, un futuro cambiamento, ecc.);
- fattori soggettivi (pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza di aiuto, ecc.).

Più in generale, per la valutazione di questa tipologia di rischi vengono considerati fattori come:

- i rapporti interpersonali, di tipo sindacale, di tipo gerarchico, di tipo contrattuale;
- collocazione geografica e territoriale, facilità di trasporto e comunicazione;
- gradevolezza, igiene ed idoneità dei locali e del contesto lavorativo;
- soddisfazione personale riguardo al lavoro ed alle relazioni intercorrenti.

### **Misure di prevenzione possibili**

Per contrastare, ovvero prevenire, situazioni che possano comportare stress sui luoghi di lavoro, è possibile, in generale, intervenire con alcune misure, quali:

- gestione e comunicazione, in grado di chiarire gli obiettivi aziendali e il ruolo del lavoratore;
- assicurare un sostegno adeguato da parte della direzione ai singoli individui e ai gruppi;
- portare un coerente e responsabile controllo sul lavoro;
- migliorare l'organizzazione, i processi, le condizioni e l'ambiente di lavoro;
- la formazione dei dirigenti e dei lavoratori per migliorare la loro consapevolezza e la loro comprensione nei confronti dello stress, delle sue possibili cause e del modo in cui affrontarlo;
- l'informazione e la consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.

### **Metodologia di valutazione**

Quanto al metodo di valutazione del rischio stress, si seguono le indicazioni delle linee guida ISPESL, adottate in sede nazionale, con alcuni adattamenti.

La valutazione si articola in tre fasi:

- **FASE 1: valutazione preliminare**
- **FASE 2 e 3: valutazioni successive di approfondimento** (eventuali): da attivare nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio da stress lavoro-correlato e le misure di correzione, adottate di conseguenza, si rivelino inefficaci.

La **FASE 1** consiste nella raccolta di una serie di fattori oggettivi, individuati come "INDICATORI AZIENDALI" e "CARATTERISTICHE AZIENDALI", a ciascuno dei quali corrisponde un punteggio.

- Se i punteggi ottenuti nelle tabelle sono inferiori alle soglie previste (20 punti per la tabella degli "INDICATORI AZIENDALI" e 2 criteri maggiori o 3 minori, oppure 1 maggiore e 2 minori nella tabella delle "CARATTERISTICHE AZIENDALI"): si può ritenere il RISCHIO BASSO e la valutazione termina ed è sufficiente ripeterla dopo 2 anni.
- Se si superano le soglie previste: si deve passare alla FASE 2 di approfondimento.

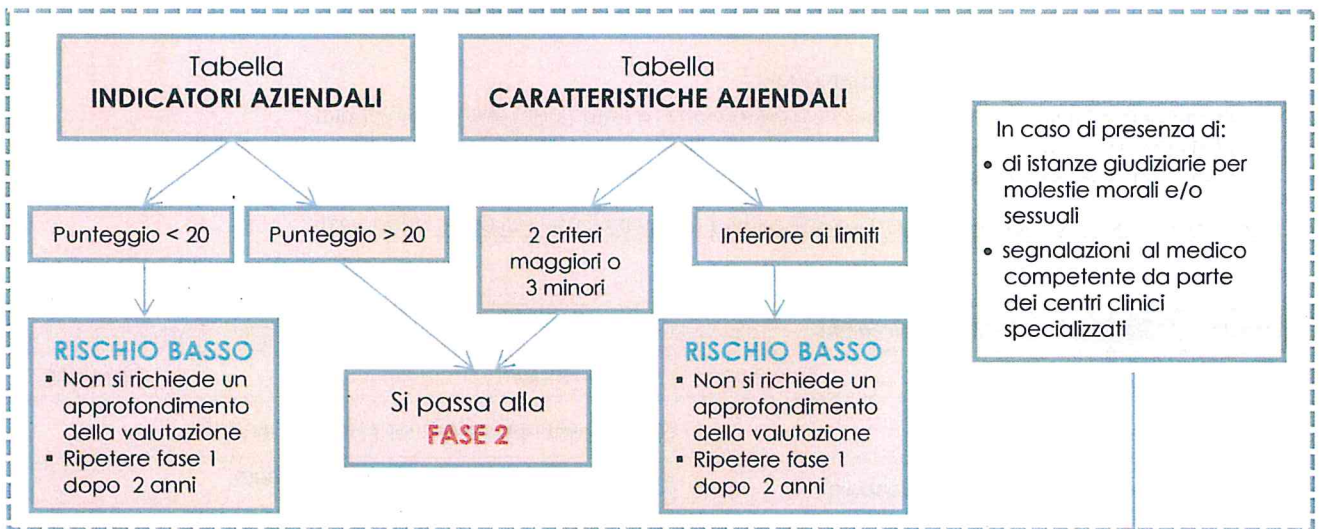
La **FASE 2** ricerca i dati relativi agli "INDICATORI di CONTESTO" e "INDICATORI di CONTENUTO", cercando di mantenere tale indagine su un piano quanto più possibile di oggettività. Tali elementi sono valutati in termini di stabilità-miglioramento-peggioramento della situazione negli ultimi anni e quindi dovranno far riferimento a dati oggettivi e documentali.

- Se il punteggio complessivo ottenuto, ricade nel "range" di RISCHIO BASSO: la valutazione termina con tale conclusione e senza ulteriori provvedimenti.
- Se il punteggio complessivo ottenuto ricade nel "range" di RISCHIO MEDIO: si attuano le misure di miglioramento e poi si ripete la valutazione entro 1 anno.
- Si deve passare alla FASE 3, di approfondimento se:
  - nella SSM si riscontrano istanze giudiziarie per molestie morali e/o sessuali o segnalazioni al medico competente da parte dei centri clinici specializzati;
  - si ricade con il punteggio nel "range" di RISCHIO MEDIO e dopo un anno persistono le stesse condizioni, ovvero non si è ottenuto un miglioramento;
  - il punteggio complessivo ottenuto ricade nel "range" di RISCHIO ELEVATO.

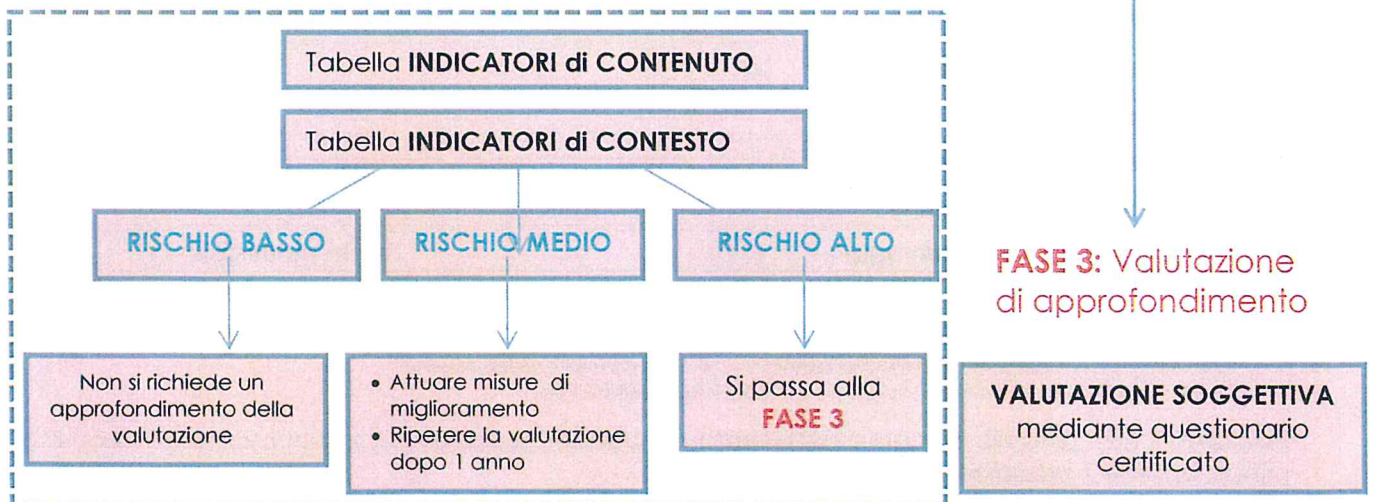
La **FASE 3** consiste in un'analisi soggettiva, effettuata tramite questionari personali da parte di un professionista qualificato e attuata nei confronti di tutti i lavoratori o ad un campione significativo di essi.

Di seguito si riporta lo schema di quanto descritto sopra:

**FASE 1: Valutazione preliminare**



**FASE 2: Valutazione di approfondimento**



**Applicazione specifica nel ns caso****FASE 1: Valutazione preliminare della situazione**Tabella **INDICATORI AZIENDALI:**

N.	Indicatore	Punteggio	Note
1	Indici infortunistici	<b>0</b>	
2	Assenza per malattia (esclusa la maternità, allattamento o congedo matrimoniale)	<b>0</b>	
3	Assenze dal lavoro	<b>0</b>	
4	Ferie non godute (%)	<b>1</b>	
5	Trasferimenti interni, richiesti dal personale (%)	<b>1</b>	
6	Rotazione del personale (%)	<b>1</b>	Nessun prec.
7	Procedimenti, sanzioni disciplinari	<b>0</b>	
8	Numero di visite al MC, su richiesta del lavoratore (D.Lgs 81/08, art. 41c.2 lett. c)	<b>1</b>	Nessun prec.
9	Segnalazioni formalizzate del MC di condizioni stress al lavoro o anche non formalizzate, d parte di responsabili	<b>1</b>	Nessun prec.
10	Istanze giudiziarie per licenziamento o demansionamento	<b>1</b>	Nessun prec.
<b>Totale punteggio</b>		<b>6</b>	

Legenda tabella "INDICATORI AZIENDALI":

- se l'indicatore descritto è sostanzialmente in diminuzione nell'arco degli ultimi 3 anni: **0 punti**
- se l'indicatore descritto è sostanzialmente inalterato nell'arco degli ultimi 3 anni: **1 punti**
- se l'indicatore descritto è sostanzialmente in aumento nell'arco degli ultimi 3 anni: **4 punti**

Si ricorda che la soglia di approfondimento è quando si superano 20 punti.

Tabella **CARATTERISTICHE AZIENDALI:**

Criteria maggiori	Presente	Criteria minori	Presente
Attività a rischio noto in letteratura		Elevate dimensioni aziendali (>200 dipendenti)	
Elevata complessità organizzativa aziendale		Ambiente disagiata microclima, rumore, igiene ergonomia	
Attività lavorative monotone e ripetitive		Contratti di lavoro atipico o lavoro a cottimo	
Lavoro a turni o notturno		Utilizzo sistematico e diffuso degli straordinari	
Lavori a distanza con necessità di trasferte	<b>X</b>		
Attività ad elevato rischio infortunistico			
Elevata responsabilità nei confronti di terzi			
Elevata responsabilità per la produzione			
<b>Totale punteggio</b>	<b>1</b>	<b>Totale punteggio</b>	

Legenda tabella "CARATTERISTICHE AZIENDALI":

- se la caratteristica è presente in azienda: inserire una X nella casella corrispondente
- se la caratteristica non è presente in azienda: lasciare la casella vuota.

Si ricorda che la soglia di approfondimento è quando si superano 2 criteri maggiori, oppure 3 minori, oppure 1 maggiore ed 1 minore

**Conclusioni della valutazione FASE 1**

Quanto precede mostra che non sembrano esserci indicatori significativi di rischio stress correlato al lavoro quanto agli "INDICATORI AZIENDALI"; altrettanto per quanto riguarda le "CARATTERISTICHE AZIENDALI".

Comunque, visto che nella precedente valutazione del 2011 erano state manifestate alcune problematiche e che nell'occasione ci si era ripromessi di verificare / monitorare lo stato della situazione, si passa all'approfondimento della valutazione, ossia alla FASE 2.

Preliminarmente è stato richiesto al RLS di riportare gli eventuali elementi che, soggettivamente, da parte di alcuni e/o della maggioranza degli addetti, apparissero critici.

Ne è venuto che sono considerati elementi di criticità aspetti di "pianificazione dei compiti" e "carico e ritmo di lavoro", generato da interruzioni ripetute, e da pluri-attività da svolgere insieme. I ritmi del lavoro possono variare imprevedibilmente e alcuni compiti devono esser eseguiti in tempi prefissati.

**FASE 2: Valutazione approfondita della situazione**

Si prosegue l'analisi, quanto più oggettiva possibile, circa gli elementi di contenuto e di contesto dell'Agenzia, riportando nelle tabelle sottostanti i valori riscontrati.

Tabelle **INDICATORI di CONTESTO:**

<b>Funzione e cultura organizzativa</b>			
N.	Indicatore	Presenza	
		SI	NO
1	Diffusione organigramma	0	
2	Presenza di procedure	0	
3	Diffusione delle procedure ai lavoratori		1
4	Diffusione degli obiettivi dell'amministrazione ai lavoratori	0	
5	Presenza di un sistema di gestione sicurezza (SA8000 e BS; OHSAS 18001)		1
6	Presenza di un sistema di comunicazione (bacheca, internet, busta paga)	0	
7	Effettuazione incontri tra dirigenti e lavoratori	0	
8	Presenza di un piano formativo per la crescita professionale dei lavoratori	0	
9	Presenza di momenti di comunicazione al personale	0	
10	Presenza di codice etico e di comportamento	0	
11	Presenza di sistemi per il recepimento e la gestione del disagio lavorativo		1
<b>Totale punteggio</b>		<b>3</b>	

**Ruolo nell'ambito dell'organizzazione**

N.	Indicatore	Presenza	
		SI	NO
1	I lavoratori conoscono la linea gerarchica	0	
2	I ruoli sono chiaramente definiti	0	
3	Vi è una sovrapposizione di ruoli differenti sulle stesse persone		0
4	Accade di frequente che i dirigenti /preposti forniscano informazioni contrastanti circa il lavoro	1	
<b>Totale punteggio</b>		<b>1</b>	

**Evoluzione della carriera**

N.	Indicatore	Presenza	
		SI	NO
1	Sono definiti i criteri per l'avanzamento della carriera	0	
2	Esistono sistemi premianti in relazione alla corretta gestione del personale da parte dei dirigenti	0	
3	Esistono sistemi premianti in relazione al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza		1
<b>Totale punteggio</b>		<b>1</b>	

**Autonomia decisionale – Controllo del lavoro**

N.	Indicatore	Presenza	
		SI	NO
1	Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri		0
2	I lavoratori hanno sufficiente autonomia per l'esecuzione dei compiti	0	
3	I lavoratori hanno a disposizione le informazioni sulle decisioni aziendali relative al gruppo di lavoro	0	
4	Sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali	0	
5	Sono presenti rigidi protocolli di supervisione sul lavoro svolto		0
<b>Totale punteggio</b>		<b>0</b>	

**Rapporti interpersonali sul lavoro**

N.	Indicatore	Presenza	
		SI	NO
1	Possibilità di comunicare con i dirigenti da parte dei lavoratori	0	
2	Vengono gestiti eventuali comportamenti prevaricatori o illeciti da parte dei superiori	0	
3	Vi è la segnalazione frequente di conflitti e litigi	1	
<b>Totale punteggio</b>		<b>1</b>	

<b>Interfaccia casa-lavoro /Conciliazione vita-lavoro</b>			
N.	Indicatore	Presenza	
		SI	NO
1	Possibilità di effettuare la pausa pasto nella mensa	0	
2	Possibilità di orario flessibile	0	
3	Possibilità di raggiungere il lavoro con mezzi pubblici	0	
4	Possibilità di svolgere lavoro part-time verticale/orizzontale	0	
<b>Totale punteggio</b>		<b>0</b>	

**Tabelle INDICATORI di CONTENUTO:**

<b>Ambiente ed attrezzature di lavoro (fare riferimento al documento di "Valutazione dei Rischi")</b>			
N.	Indicatore	Presenza	
		SI	NO
1	Esposizione al rumore superiore al livello di azione		0
2	Inadeguato confort acustico (ambiente non industriale)		0
3	Rischio cancerogeno-chimico non irrilevante		0
4	Microclima adeguato	0	
5	Adeguato illuminamento (attività ad elevato impegno visivo)	0	
6	Rischio movimentazione manuale dei carichi		0
7	Disponibilità di adeguati DPI		0
8	Lavoro a rischio di aggressione fisica/lavoro solitario		0
9	Segnaletica di sicurezza chiara, immediata e pertinente ai rischi	0	
10	Esposizione di vibrazioni superiore ai limiti d'azione		0
11	Adeguata manutenzione macchine ed attrezzature		
12	Esposizione a radiazioni ionizzanti		0
13	Esposizione a rischio biologico		0
<b>Totale punteggio</b>		<b>0</b>	

<b>Pianificazione dei compiti</b>			
N.	Indicatore	Presenza	
		SI	NO
1	Il lavoro subisce frequenti interruzioni	1	
2	Adeguatezza delle risorse strumentali per lo svolgimento dei compiti	0	
3	E' presente un lavoro caratterizzato da alta monotonia		0
4	Lo svolgimento della mansione richiede di eseguire più compiti insieme	1	
5	Chiara definizione dei compiti	0	
6	Adeguatezza delle risorse umane necessarie allo svolgimento dei compiti	0	
<b>Totale punteggio</b>		<b>2</b>	

**Carico e ritmo di lavoro**

N.	Indicatore	Presenza	
		SI	NO
1	I lavoratori hanno autonomia nell'esecuzione dei compiti	0	
2	Ci sono variazioni imprevedibili della quantità del lavoro	1	
3	Vi è assenza di compiti per lunghi periodi nel turno lavorativo		0
4	È presente un lavoro caratterizzato da alta ripetitività		0
5	Il ritmo lavorativo per l'esecuzione dei compiti è prefissato	1	
6	Il lavoratore può agire sul ritmo della macchina		
7	Il lavoratore deve prendere decisioni rapide		0
8	Lavoro con l'uso di macchine ed attrezzature ad alto rischio		0
9	Lavoro con elevata responsabilità per terzi, impianti e produzione		0
<b>Totale punteggio</b>		<b>2</b>	

**Orario di lavoro**

N.	Indicatore	Presenza	
		SI	NO
1	È presente regolarmente un orario lavorativo superiore alle 8 ore		0
2	Viene abitualmente svolto lavoro straordinario		0
3	È presente orario di lavoro rigido? (non flessibile)	1	
4	La programmazione dell'orario varia frequentemente		0
5	Le pause di lavoro sono chiaramente definite	0	
6	È presente il lavoro a turni		0
7	È abituale il lavoro a turni notturni		0
<b>Totale punteggio</b>		<b>1</b>	



**FASE 2: Riepilogo dei risultati ottenuti e individuazione della classe di rischio**

<b>INDICATORI AZIENDALI</b>				
Indicatore	Totale punteggio per indicatore	RISCHIO BASSO	RISCHIO MEDIO	RISCHIO ALTO
Indicatori aziendali		da 0 a 10	da 11 a 20	da 21 a 40
<b>Totale punteggio</b>	<b>0 (6)</b>	0	2	5

<b>INDICATORI di CONTESTO</b>				
Indicatore	Totale punteggio per indicatore	RISCHIO BASSO	RISCHIO MEDIO	RISCHIO ALTO
Funzione e cultura organizzativa	3	da 0 a 4	da 5 a 7	da 8 a 11
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	1	da 0 a 1	da 2 a 3	4
Evoluzione della carriera	1	da 0 a 1	2	3
Autonomia decisionale – Controllo del lavoro	0	da 0 a 1	da 2 a 3	da 4 a 5
Rapporti interpersonali sul lavoro	1	da 0 a 1	2	3
Interfaccia casa/lavoro -conciliazione vita/lavoro	(0) = -1		(*)	
<b>Totale punteggio</b>	<b>5</b>	da 0 a 8	da 9 a 17	da 18 a 26

(\*) se il punteggio totale dell'indicatore "Interfaccia casa lavoro" è uguale a 0, inserire il valore -1; se > 0, inserire il valore 0.

<b>INDICATORI di CONTENUTO</b>				
Indicatore	Totale punteggio per indicatore	RISCHIO BASSO	RISCHIO MEDIO	RISCHIO ALTO
Ambiente ed attrezzature di lavoro	0	da 0 a 5	da 6 a 9	da 10 a 13
Pianificazione dei compiti	2	da 0 a 2	da 3 a 4	da 5 a 6
Carico e ritmo di lavoro	2	da 0 a 4	da 5 a 7	da 8 a 9
Orario di lavoro	1	da 0 a 2	da 3 a 5	da 6 a 8
<b>Totale punteggio</b>	<b>5</b>	da 0 a 13	da 14 a 25	da 26 a 36

Si riepilogano i punteggi totali ottenuti e si confronta con le categorie di rischio della tabella sotto:

TABELLA di RIFERIMENTO	TOTALE PUNTEGGIO per TABELLA	LIVELLO di RISCHIO
Indicatori aziendali	0	
Indicatori di contesto	5	
Indicatori di contenuto	5	
<b>Totale punteggio del rischio</b>	<b>10</b>	<b>BASSO</b>

Valore	Livello di rischio	Note
1-17	<b>RISCHIO BASSO</b>	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>ripetere la valutazione in caso di cambiamenti o comunque ogni 2 anni</u></li> </ul>
18-34	<b>RISCHIO MEDIO</b>	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress lavoro-correlato: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ per ogni rischio adottare azioni di miglioramento mirate</li> <li>▪ monitoraggio annuale degli indicatori</li> </ul> Se queste non determinano un miglioramento entro 1 anno, sarà necessaria la somministrazione di questionari soggettivi.
35-67	<b>RISCHIO ALTO</b>	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative con sicura presenza di stress lavoro-correlato: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ effettuare valutazione della percezione dello stress dei lavoratori.</li> <li>▪ è necessario oltre al monitoraggio delle condizioni di stress la verifica di efficacia delle azioni di miglioramento</li> </ul>

### Conclusioni della FASE 2

L'approfondimento evidenzia complessivamente un livello di **RISCHIO BASSO**.  
Non si ritiene pertanto necessario approfondire ulteriormente tramite la fase 3.

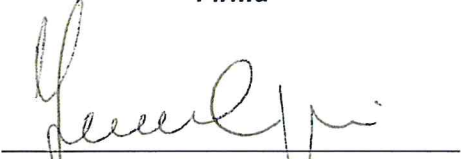
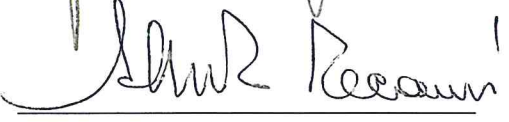
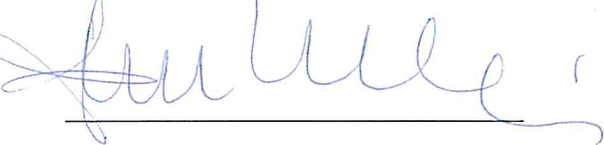

### Conclusione generale

Dal confronto con l'analisi effettuata nel 2010 col sistema Magellano, si evidenzia comunque la persistenza di alcune criticità. Si suggerisce pertanto di monitorare gli elementi risultati allora più critici e confermati stressogeni dalla presente valutazione, al fine di adottare soluzioni migliorative. Le criticità che sono indicate come persistenti risultano le seguenti:

- la comunicazione con dirigenti e/o preposti;
- la comunicazione di procedure ed informazioni aziendali;
- i criteri per l'evoluzione della carriera;
- la presenza di conflitti e litigi fra i lavoratori;
- la difficoltà di pianificare correttamente i compiti;
- la presenza di carico e ritmo di lavoro imprevedibili.

La situazione verrà verificata dopo un periodo significativo, indicativamente 2 anni.

Firenze, 30.09.14

	<b>Nome</b>	<b>Firma</b>
<i>Datore di lavoro</i>	DR. FRANCESCO CIPRIANI	
<i>RSPP</i>	ALBERTO RECAMI	
<i>Medico Competente</i>	PIERGIOVANNI MANESCALCHI	
<i>Rappresentante dei lavoratori</i>	GIACOMO GALLETTI	

La firma di DL, RSPP, MC e RLS, o RLST costituisce prova di data certa.

