

ISTITUTO REGIONALE per la  
PROGRAMMAZIONE ECONOMICA della TOSCANA - IRPET

## 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.

L'indagine ha lo scopo di aggiornare la valutazione effettuata nel febbraio 2011, mediante questionario personale proposto da parte di psicologo, specialmente per verificare la persistenza dei fattori di rischio allora rilevati e comunque verificare se la situazione sia cambiata, o meno.

Le conclusioni della passata valutazione avevano concluso per un livello di rischio medio, con indicazione di una possibile serie di interventi.

Di fatto, essendo in quel periodo in atto il trasferimento in questa sede, con il conseguente stato generale di disagio, si rinviava ad un aggiornamento di valutazione.

Come provvedimenti specifici non vi fu altro che una presa di coscienza della situazione ed una diffusione delle conclusioni della valutazione. Va sottolineato che anche questo può essere considerato provvedimento migliorativo, in quanto amplia la comunicazione, che è comunemente un elemento carente nelle attività di lavoro.

Essendo nel frattempo uscite linee guida ministeriali, utilizzeremo quelle anziché il questionario personale, che è richiesto solo in caso di approfondimento.

Ricordiamo sempre che la valutazione non si prefigge di valutare lo stato di stress degli addetti, ma la presenza di indicatori o di cause di stress nell'attività lavorativa.

### 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 e 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 lamenti 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 (anche per le emergenze);
- 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**
- **FASI 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.

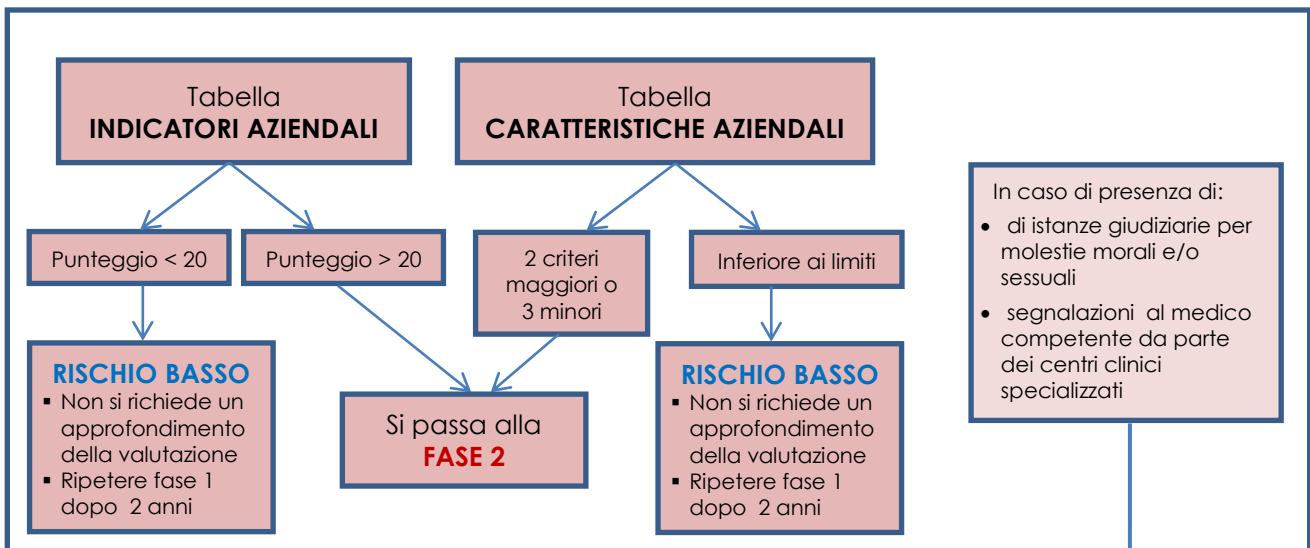
La FASE 2 ricerca i dati relativi agli “INDICATORI di CONTESTO” e “INDICATORI di CONTENUTO”, cercando di mantenere tale indagine su un piano quanto più possibile di oggettività. Tali elementi sono valutati in termini di stabilità-miglioramento-peggioramento della situazione negli ultimi anni e quindi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

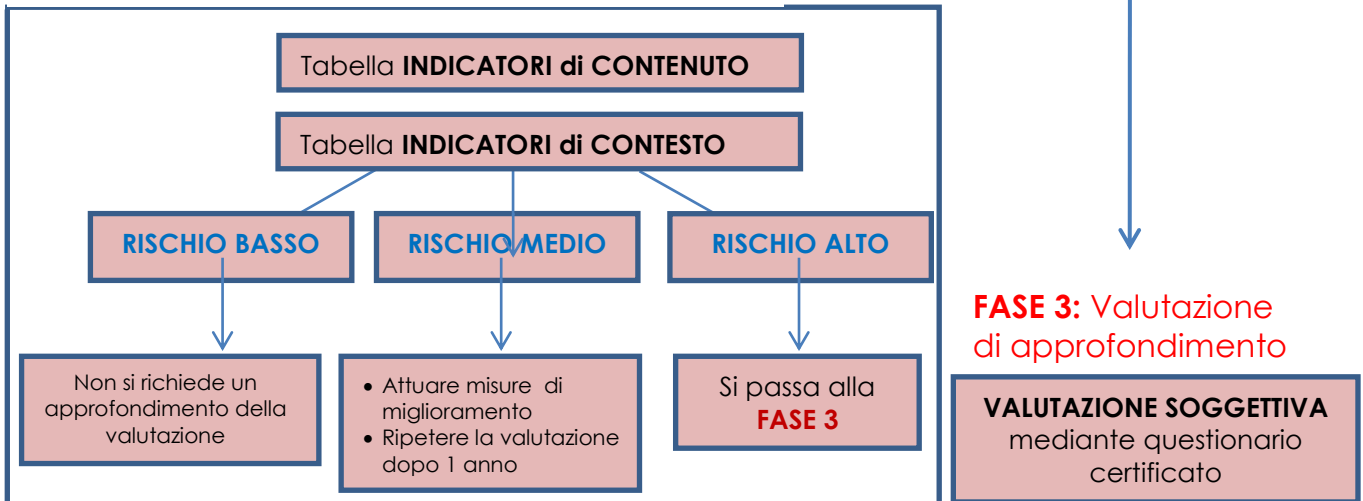
La FASE 3 consiste in un’analisi soggettiva, effettuata tramite questionari personali da parte di un professionista qualificato e attuata nei confronti di tutti i lavoratori o ad un campione significativo di essi.

Di seguito si riporta lo schema di quanto descritto sopra:

**FASE 1: Valutazione preliminare**



**FASE 2: Valutazione di approfondimento**



**Svolgimento di Fase 1 nel ns specifico caso**

Partiamo dunque dai dati oggettivi, che ci consentono di effettuare la 1° fase di valutazione.

**FASE 1: Valutazione preliminare della situazione aziendale**

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

**(\*) Le ferie sono fruito entro i termini stabiliti dalla contrattazione collettiva.**

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

Tabella <b>CARATTERISTICHE AZIENDALI:</b>			
Criteri maggiori	Presente	Criteri minori	Presente
Attività a rischio noto in letteratura		Elevate dimensioni aziendali (>200 dipendenti)	
Elevata complessità organizzativa aziendale		Ambiente disagiata microclima, rumore, igiene ergonomica	
Attività lavorative monotone e ripetitive	X	Contratti di lavoro atipico o lavoro a cottimo	(1)
Lavoro a turni o notturno		Utilizzo sistematico e diffuso degli straordinari	
Lavori a distanza con necessità di trasferte			
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>	<b>(1)</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 sussistono indicatori significativi di rischio stress correlato al lavoro quanto agli "INDICATORI AZIENDALI", mentre per le "CARATTERISTICHE AZIENDALI" è indicato un punteggio al limite. Questo, unitamente alla necessità scaturita dalla precedente analisi del 2011 di verificare/monitorare lo stato della situazione, induce ad un approfondimento di valutazione, passando alla FASE 2.

### **FASE 2: Valutazione approfondita della situazione aziendale**

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 e indicati direttamente dall'ufficio dell'agenzia che ha raccolto i vari dati.

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	0	
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>2</b>	

<b>Ruolo nell'ambito dell'organizzazione</b>			
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	1	
4	Accade di frequente che i dirigenti /preposti forniscano informazioni contrastanti circa il lavoro		0
<b>Totale punteggio</b>		<b>1</b>	

<b>Evoluzione della carriera</b>			
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>	

<b>Autonomia decisionale – Controllo del lavoro</b>			
N.	Indicatore	Presenza	
		SI	NO
1	Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri	1	
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		1
5	Sono presenti rigidi protocolli di supervisione sul lavoro svolto		0
<b>Totale punteggio</b>		<b>2</b>	

<b>Rapporti interpersonali sul lavoro</b>			
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		0
<b>Totale punteggio</b>		<b>0</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		1
4	Possibilità di svolgere lavoro part-time verticale/orizzontale	0	
<b>Totale punteggio</b>		<b>1</b>	

Tabelle **INDICATORI di CONTENUTO:**

<b>Ambiente ed attrezzature di lavoro</b> (fare riferimento al documento di "Valutazione dei Rischi")			
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	0	
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 ( <b>in misura prevalente</b> )	0	
6	Adeguatezza delle risorse umane necessarie allo svolgimento dei compiti		1
<b>Totale punteggio</b>		<b>3</b>	

<b>Carico e ritmo di lavoro</b>			
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		0
6	Il lavoratore può agire sul ritmo della macchina		0

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>1</b>

<b>Orario di lavoro</b>			
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	E' presente orario di lavoro rigido? (non flessibile)		0
4	La programmazione dell'orario varia frequentemente		0
5	Le pause di lavoro sono chiaramente definite		1
6	E' presente il lavoro a turni		0
7	E' 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>7</b>	0	2	5

<b>INDICATORI di CONTESTO</b>				
Indicatore	Totale punteggio per indicatore	RISCHIO BASSO	RISCHIO MEDIO	RISCHIO ALTO
Funzione e cultura organizzativa	2	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	2	da 0 a 1	da 2 a 3	da 4 a 5
Rapporti interpersonali sul lavoro	0	da 0 a 1	2	3
Interfaccia casa/lavoro -conciliazione vita/lavoro	(1) = 0		(*)	
<b>Totale punteggio</b>	<b>6</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.



INDICATORI di CONTENUTO				
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	3	da 0 a 2	da 3 a 4	da 5 a 6
Carico e ritmo di lavoro	1	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	6	
Indicatori di contenuto	5	
<b>Totale punteggio del rischio</b>	<b>11</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>ripetere la valutazione in caso di cambiamenti o comunque ogni 2 anni</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 valutazione di approfondimento FASE 2

L'approfondimento evidenzia complessivamente un livello di **RISCHIO BASSO**, ma sono comunque presenti alcuni elementi di rischio medio.

In ogni caso non si ritiene necessario un approfondimento di valutazione.

Gli ambiti in cui si rilevano le maggior criticità, sono quelli della "pianificazione dei compiti" e dei "carichi di lavoro". Ciò è dovuto prevalentemente al fatto che nella ricerca è frequente l'arrivo di improvvise ed imprevedibili richieste di lavoro da evadere in tempi rapidi, che non consentono un'adeguata programmazione ed organizzazione del lavoro.

Sembrano invece migliorate le criticità emerse nella valutazione di febbraio 2011, riguardanti la comunicazione (capo-collaboratore e quella istituzionale) ed il ruolo (prospettive professionali).

In conclusione, il quadro generale non appare preoccupante e pertanto si ritiene di aggiornare questa valutazione in occasione del prossimo aggiornamento generale di valutazione dei rischi, di cui la presente fa parte.

Firenze, 14 Luglio 2014

Ruolo aziendale	Nome e cognome	Firma
Datore di lavoro	Dr. Stefano Casini Benvenuti	
RSPP	Ing. Alberto Recami	
Medico Competente	Dr. Piergiovanni Manescalchi	
RLS	Dr. Stefano Rosignoli	